

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

Mail- en printservice inzake verzending van belastingpost



Versie : Publicatie
Datum : 23 september 2024

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Belastingssamenwerking Rivierenland en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u de checklist aan van documenten die u dient te overleggen bij de Inschrijving, welke formats u daarbij dient te hanteren en hoe uw Inschrijving samengesteld moet zijn. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad. Daarnaast drie aandachtspunten vooraf:

- ✓ Het doen van een Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout er toe leiden dat een Inschrijving ongeldig is. Wij adviseren daarom om zo snel mogelijk kennis te nemen van de Aanbestedingsstukken en vragen te stellen bij twijfels.
- ✓ Schrijft u in als Samenwerkingsverband en/of met een Derde en/of Onderaannemer? Dan gelden aanvullende voorschriften waar u goed kennis van moet nemen. Zie de Bijlage Inschrijven als Samenwerkingsverband of met Derde/Onderaannemer voor meer informatie.
- ✓ Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver. U hoeft deze Verificatiedocumenten dus nog niet bij uw Inschrijving in te dienen. U dient zich er wél bewust van te zijn dat deze opgevraagd kunnen worden. Voor de Verklaring van de Belastingdienst en de Gedragsverklaring aanbesteden kan de aanvraagtijd oplopen tot meerdere weken. Hier moet u rekening mee houden. Zie verder ook de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten.

Document	Actie	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
U kunt uw onderneming introduceren en uw Inschrijving inleiden met een aanbiedingsbrief (niet verplicht)				
Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 Aanbestedingsleidraad)				
UEA	Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig** ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Ja	Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Format kerncompetenties	Bijlage Format kerncompetenties invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Subgunningscriteria (Hoofdstuk 4 Aanbestedingsleidraad)				
Kwaliteit	1. Implementatie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	2. Inrichting dienstverlening, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	3. Advisering kanaalstrategie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	4. Archiveren en digitaliseren, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	5. Social Return, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	6. Bijlage Format Matdag runs, invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Prijs	Bijlage Prijzenblad invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x).	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee

*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

**) De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel uit het handelsregister of uit een volmacht waarin de bestuurder een vertegenwoordiger een mandaat voor ondertekening geeft. In het laatste geval dient Inschrijver Deel II B van het UEA in te vullen. Op eerste verzoek dient Inschrijver de volmacht of een uittreksel uit het handelsregister te overleggen.

Inhoudsopgave

Checklist voor het indienen van een Inschrijving	2
Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht.....	4
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Keuze aanbestedingsprocedure.....	4
1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed	4
1.4 Contact tijdens de aanbesteding	4
1.5 Planning.....	5
1.6 Stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren	5
1.7 Het doen van een Inschrijving.....	6
1.7.1 Tijdigheid en TenderNed.....	6
1.7.2 Volledigheid	6
1.7.3 Eén keer inschrijven	6
1.7.4 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding.....	6
1.7.5 Gestanddoeningstermijn.....	6
1.7.6 Opening.....	7
1.8 Van Inschrijving naar Overeenkomst.....	7
1.9 Leeswijzer	7
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht	9
2.1 Over de Opdrachtgever.....	9
2.2 Doelstellingen	9
2.3 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	9
2.4 Aard van de Opdracht	9
2.4.1 Minimumeisen.....	12
2.4.2 Varianten	12
2.4.3 Herzieningsclausule (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012)	12
2.5 Omvang van de Opdracht	12
2.6 Vorm en duur Overeenkomst	13
2.7 Wachtkamerconstructie.....	13
2.8 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst.....	13
Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	14
3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften	14
3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van Russische Inschrijver.....	14
3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	14
3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	15
3.4.1 Financiële en economische draagkracht.....	15
3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid	16
3.4.3 Beroepsbevoegdheid	17
Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium	18
4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure	18
4.2 Subgunningscriterium kwaliteit	19
4.2.1 Opmaak en aantal pagina's	19
4.2.2 Beoordelingskader onderdeel 1 t/m 5.....	19
4.2.3 Onderdeel 1: Implementatie.....	20
4.2.4 Onderdeel 2: Inrichting dienstverlening	20
4.2.5 Onderdeel 3: Advisering kanaalstrategie	21
4.2.6 Onderdeel 4: Archiveren en digitaliseren	21
4.2.7 Onderdeel 5: Social return.....	22
4.2.8 Onderdeel 6a: Flexibiliteit Matdag runs 20.000 en groter	22
4.2.9 Onderdeel 6b: Flexibiliteit Matdag runs < 20.000.....	23
4.2.10 Onderdeel 7: Demonstratie digitale omgeving/portaal.....	23
4.3 Subgunningscriterium prijs	24

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding van Belastingssamenwerking Rivierenland (hierna: Aanbestedende dienst) voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer die voorziet in de dienstverlening rondom mail- en printservice inzake de verzending van belastingpost (digitaal en fysiek).

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden en/of Onderaannemers.

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. De Aanbestedende dienst organiseert een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op het aantal potentiële Inschrijvers. Er worden niet meer dan vijf Inschrijvingen verwacht. Een niet-openbare procedure voegt daarom vanuit het oogpunt van het beperken van de administratieve lasten weinig toe, omdat bij deze procedure aan minimaal vijf partijen om een Inschrijving moet worden verzocht. De Aanbestedende dienst wenst daarnaast zo min mogelijk drempels op te werpen voor geïnteresseerde Inschrijvers, bijvoorbeeld ondernemingen uit het MKB-segment. Dit pleit ervoor om een procedure te kiezen met beperkte administratieve lasten.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle Aanbestedingsstukken te vinden zijn op TenderNed.
- b. Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- c. Inschrijvingen dienen ingediend te worden via TenderNed in een digitale kluis.
- d. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed, met uitzondering van de demo.

Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan kan contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

Let op 1: Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om deel te nemen aan deze aanbesteding¹.

Let op 2: Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code.

1.4 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt begeleid door Pro 10 B.V. Totdat de definitieve gunning een feit is, zijn Emily van der Linden of Mick Muller voor Inschrijvers het enige aanspreekpunt voor deze aanbesteding. Alle correspondentie vindt in principe dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins echt noodzakelijk zijn, dan kunnen Inschrijvers contact opnemen via ea@pro10.nl.

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken-voor-tenderned>

1.5 Planning

Binnen deze procedure moeten Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T)
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken	23 september 2024	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde	7 oktober 2024	10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 1	17 oktober 2024	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde	24 oktober 2024	10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 2	31 oktober 2024	
Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving	19 november 2024	10:00
Demonstraties digitale omgeving	9 december 2024	
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatie	19 december 2024	
Definitieve gunning	9 januari 2025	
Ingangsdatum Overeenkomst en start implementatie	20 januari 2025	
Uiterlijk afronding implementatie en start uitvoering Opdracht	1 mei 2025	

1.6 Stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren

De Aanbestedende dienst nodigt Inschrijvers van harte uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen en kenbaar maken van (potentiële) bezwaren. Een goede interactie tijdens de aanbesteding leidt tot een beter resultaat voor alle betrokkenen. De Aanbestedende dienst verwacht dan ook een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is belangrijk uw vragen zo vroeg mogelijk te stellen. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Aanbestedende dienst beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Onverhoopte bezwaren dienen te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.

Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen of uitiem een kort geding, ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken in beginsel het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze aanbesteding.

Vragen moeten worden gesteld via TenderNed. Om een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag apart gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen. De Aanbestedende dienst zal schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen. Er kan voor gekozen worden vragen al eerder, tussendoor, te beantwoorden.

Mogelijkheid stellen individuele vragen: Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan hun gerechtvaardigde economische belangen. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk aantoont dat sprake is van voornoemd belang. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst

opnieuw moeten worden gesteld, als niet-individuele vraag. De Aanbestedende dienst zal individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, individueel beantwoorden.

1.7 Het doen van een Inschrijving

1.7.1 Tijdigheid en TenderNed

Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd. De Inschrijving moet bovendien vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde datum en tijd zijn ingediend en ontvangen. Na afloop van de indieningstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te laat ontvangen Inschrijvingen worden niet geaccepteerd. Te late ontvangst is altijd voor rekening en risico van Inschrijvers.²

1.7.2 Volledigheid

De Inschrijving dient compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke moeten worden bijgevoegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Daarbij moet gebruik worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld. Zie ook de Checklist vooraan in dit document. Als een Inschrijving hier niet aan voldoet, dan zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is. Dit wordt mede beoordeeld in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel. Een aanbiedingsbrief is facultatief.

1.7.3 Eén keer inschrijven

Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde en/of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver. Een Onderaannemer mag als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers optreden, mits die Onderaannemer dan niet tevens zelf Inschrijver is, waaronder begrepen deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Een Derde mag voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht. Indien niet aan deze voorschriften wordt voldaan, worden alle betrokken Inschrijvingen terzijde gelegd.

1.7.4 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding

Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers. **Let op:** Hier wordt elke rechtspersoon binnen een holding beschouwd als separate ondernemer. Als een werkmaatschappij bijvoorbeeld een beroep wil doen op de financieel-economische draagkracht van de moedermaatschappij, zonder dat zij samen met de moeder wenst in te schrijven als Samenwerkingsverband, dan dient de werkmaatschappij de moeder te beschouwen als Derde en op deze Derde een beroep te doen in de Inschrijving.

1.7.5 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding, eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.

² In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.

1.7.6 Opening

De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na verloop van de termijn voor het indienen van een Inschrijving geopend. Hiervan wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om bij de opening te zijn. De opening is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld. Inschrijvingen worden na afloop van de procedure niet geretourneerd.

1.8 Van Inschrijving naar Overeenkomst

Na de opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing. Hiertegen kunnen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar maken. De Gunningsbeslissing wordt zo spoedig mogelijk, zoveel mogelijk gelijktijdig verzonden aan Inschrijvers, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.

De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee als openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen. In de Gunningsbeslissing zullen de scores van alle geldige Inschrijvingen per onderdeel binnen het gunningscriterium kenbaar worden gemaakt aan Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, met dien verstande dat de identiteit van afgewezen Inschrijvers daarbij niet kenbaar wordt gemaakt.

De Aanbestedende dienst zal gedurende twintig kalenderdagen na verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst en wachtkamerovereenkomst overgaan. Dit om Inschrijvers gedurende de bezwaartermijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing, door het laten betekenen van een dagvaarding voor kort geding op het adres van de Aanbestedende dienst. Deze bezwaartermijn is een vervaltermijn. Als binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, dan kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.

Definitieve gunning is eveneens onder voorbehoud van verificatie. De Aanbestedende dienst zal de Verificatiedocumenten bij de winnaar van de aanbesteding opvragen, zoals elders uiteengezet. Ook een verificatiegesprek kan onderdeel uitmaken van de verificatie. Tijdens dit gesprek wordt de Inschrijving op initiatief van de Aanbestedende dienst meer in detail doorgenomen, waarbij moet blijken dat de Inschrijver zijn Inschrijving gestand doet. Als sprake is van een verificatiegesprek, dan zal hiervan door de Aanbestedende dienst een verslag worden gemaakt dat bij de Overeenkomst wordt gevoegd.

De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver en wachtkamerpartij hier schriftelijk over heeft geïnformeerd. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Aanbestedende dienst van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken. De Inschrijving van de winnende Inschrijver, wordt onderdeel van de te sluiten Overeenkomst en derhalve ook van de Opdracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat Opdrachtnemer de beloftes in zijn Inschrijving niet nakomt is er in principe sprake van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.

1.9 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

1. Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
2. Hoofdstuk 3 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
3. Hoofdstuk 4 schetst de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

- UEA (gegenereerd en beschikbaar via TenderNed)
- 1. Checklist Verificatiedocumenten
- 2. Definities

3. Spelregels rondom de aanbesteding
4. Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer
5. Format kerncompetenties
6. Prijzenblad
7. Concept-dienstverleningsovereenkomst
8. AWWODI-2018
9. Concept-wachtkamerovereenkomst
10. Concept-verwerkersovereenkomst
11. Conformiteitenlijst
12. Format Matdag runs
13. Voorbeeld Matdagenplanning
14. Voorbeeld documenten – volgt zo spoedig mogelijk

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

2.1 Over de Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst is de Belastingsamenwerking Rivierenland (BSR). BSR is een samenwerkingsverband op het gebied van lokale belastingen. BSR zorgt voor het heffen en invorderen van gemeentelijke- en waterschapsbelastingen. Dit betekent dat wij ervoor zorgen dat iedereen die belasting moet betalen (belastingplichtigen) een aanslagbiljet krijgt. De belastingplichtigen moeten de belasting betalen. Hiernaast voert BSR ook de wet WOZ uit. Dit is de Waardering Onroerende Zaken. Voor de gemeentelijke deelnemers bepalen wij de waarde van woningen en niet-woningen. Ook voert BSR de wet BAG uit, dit staat voor Basisregistratie Adressen en Gebouwen. Wij houden de registratie bij voor twee deelnemende gemeentes.

De deelnemers van BSR zijn op dit moment Avri, Waterschap Rivierenland en de gemeenten Culemborg, IJsselstein, Maasdriel, Montfoort, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal en Wijk bij Duurstede. Zie voor meer informatie: <https://www.bsr.nl/>.

2.2 Doelstellingen

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelen te bereiken:

- a) Het beschikken over een Opdrachtnemer die voorziet in de dienstverlening rondom belastingpost (digitaal en fysiek) door hem gedrukt/geprint en verzonden langs meerdere kanalen (waaronder MijnOverheid en MijnBSR);
- b) De diverse bedrukte/geprinte documenten worden door Opdrachtnemer geleverd;
- c) De post wordt ingescand en digitaal gearchiveerd in een digitale omgeving/portaal met een koppeling naar het medewerkersportaal en de digitale balie van BSR. Dit betreft zowel uitgaande als inkomende post (digitale en fysieke post);
- d) Het druk/printwerk is van hoogwaardige kwaliteit en wordt conform de matdagenplanning bezorgd/klaargezet in de digitale berichtenbox(en);
- e) Door de dienstverlening van Opdrachtnemer worden de belastingbetalers op een efficiënte manier bereikt en worden de belastingen (tijdig) betaald.

2.3 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht geen sprake van het onnodig samenvoegen van opdrachten. Binnen de opdracht is geen onderscheid gemaakt in percelen. Een verdeling in percelen is niet wenselijk, omdat de Aanbestedende dienst één Opdrachtnemer wil contracteren die zowel voor het druk/printwerk, het couverteren, de verzending (digitaal en fysiek), archivering en inkomende post verantwoordelijk is, zodat alles rond de belastingbetaler via één punt is geregeld en de kans op fouten is geminimaliseerd. De samenhang tussen de beschreven activiteiten is aanmerkelijk en direct van invloed op de efficiency en het eindresultaat. Ook sluit deze werkwijze aan bij de kenmerken van de markt.

2.4 Aard van de Opdracht

De Aanbestedende dienst heeft behoefte aan het verzenden van belastingpost. Een deel van de post dient Opdrachtnemer fysiek te verzenden en een deel dient Opdrachtnemer af te leveren in de digitale berichtenbox (MijnBSR en/of MijnOverheid). De digitale stroom zal de aankomende jaren naar verwachting steeds groter worden.

Elk jaar worden er drie grote runs met belastingpost verzonden (januari, februari en april). Daarnaast worden er iedere maand nog kleine runs verzonden. Deze runs zijn in de regel van te voren gepland en dienen in sommige gevallen de volgende dag al bezorgd te worden.

Printen of drukken

De Aanbestedende dienst heeft onder andere behoefte (niet limitatief) aan het laten drukken/printen en couverteren van aanslagen, aanmaningen, dwangbevelen, uitspraken kwijtscheldingen, exploten, hernieuwde bevelen, briefpapier en enveloppen. Opdrachtnemer dient zelf de keuze te maken of de documenten gedrukt of geprint zullen worden. Naast het logo van de Aanbestedende dienst heeft iedere deelnemer van de Aanbestedende dienst een eigen logo en gegevens, die gedrukt/geprint moeten worden op de aanslagbiljetten. Op de andere documenten komen deze logo's en gegevens niet voor. Daarnaast dient op de documenten een QR-code komen te staan waarmee de belastingbetalers naar een betaalpagina gaan (iDEAL). Opdrachtnemer dient deze iDEAL-oplossing (en diens opvolger) te faciliteren. Via de betaaloplossing is het ook mogelijk om het te betalen bedrag via één opdracht in meerdere vooraf vastgestelde termijnen te betalen.

Aanpassen documenten

De Aanbestedende dienst wenst flexibiliteit rond de opmaak van documenten. Het dient mogelijk te zijn dat de documenten qua opmaak, na eerste opmaak door Opdrachtnemer, aangepast kunnen worden door de Aanbestedende dienst of door Opdrachtnemer op verzoek van de Aanbestedende dienst.

Voorraad

De Aanbestedende dienst wenst een kleine oplage aan briefpapier en enveloppen op voorraad te houden op locatie. Opdrachtnemer dient hierin te voorzien.

Labelen en archiveren

Alle belastingpost (fysiek en digitaal) dient door Opdrachtnemer te worden gelabeld en digitaal gearchiveerd. De Aanbestedende dienst levert de documenten aan die vervolgens gelabeld en gearchiveerd worden en door Opdrachtnemer aan de Aanbestedende dienst beschikbaar worden gesteld op het medewerkersportaal, de digitale balie (MijnBSR) van de Aanbestedende dienst en in de digitale omgeving/portaal (zie hieronder) van Opdrachtnemer. Het archief moet alle omgevingen doorzoekbaar zijn. Opdrachtnemer handelt conform de wet- en regelgeving rondom archivering. De ingescande documenten dienen bij Opdrachtnemer (conform Archiefwet) te worden opgeslagen tot het einde van onderhavige Overeenkomst. Daarna zal de Aanbestedende dienst de opgeslagen documenten ophalen. Documenten die voor vernietiging in aanmerking komen dienen door Opdrachtnemer vernietigd te worden conform de gestelde eisen in de Archiefwet.

De Aanbestedende dienst levert eens in de zoveel tijd bij Opdrachtnemer een doos aan met onder andere ondertekende exploten, kwijtscheldingsformulieren en diverse overige documenten die bijvoorbeeld bij de balie van de Aanbestedende dienst worden afgegeven, zodat Opdrachtnemer de documenten kan labelen, archiveren, digitaal beschikbaar stellen en fysiek kan opslaan.

Digitale omgeving/portaal

De Aanbestedende dienst zal in ieder geval om de werkdag documenten aanleveren bij Opdrachtnemer via zijn digitale omgeving/portaal. De Aanbestedende dienst maakt voornamelijk gebruik van de Standaard Uitwisseling Formaat (StUF) of opgemaakte Word en PDF documenten als uitwisselingsformat. Opdrachtnemer dient te voorzien in die digitale omgeving/portaal waarin de Aanbestedende dienst de documenten digitaal kan aanleveren en die in ieder geval beschikt over onderstaande faciliteiten:

- Inzicht in verwerkingsstatus. Er is in ieder geval zichtbaar in welke de uitvoering van de opdracht zich bevindt en op welke wijze de documenten verzonden zijn;
- Rapportagemogelijkheden;
- Realtime inzicht in betalingen door de belastingbetaler;
- Inzicht in voorraden;
- Inzicht in facturen;
- Mogelijkheid om proefdrukken goed of af te keuren;
- Archieffunctionaliteiten. De gearchiveerde documenten dienen doorzoekbaar te zijn.

Opdrachtnemer dient zijn digitale omgeving/portaal te koppelen met het medewerkersportaal en de digitale balie van BSR, zodat de documenten door de Aanbestedende dienst en klanten van de Aanbestedende dienst opgehaald kunnen worden.

Het ligt in de lijn der verwachting dat op de middellange termijn andere outputkanalen, zoals bijvoorbeeld chat, worden toegevoegd. Een schaalbare oplossing waarbinnen allerhande kanalen naadloos met elkaar samenwerken is daarom een pré.

Inkomende post

Opdrachtnemer dient de inkomende post te scannen, labelen (metatags) en digitaal aan te bieden aan BSR in het medewerkersportaal en de digitale balie van BSR (Bakerware is de applicatie voor de digitale balie en het medewerkersportaal). Dit betreft ook de onbestelbare post. De postbus van BSR zal doorgezet worden naar opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te zorgen dat de inkomende post gedigitaliseerd wordt en fysieke poststukken worden gearchiveerd.

Verzenden

Voor de verzending heeft de Aanbestedende dienst een matdagenplanning. Hierin is opgenomen wanneer welke documenten bezorgd/klaargezet moeten worden en het proces wat hieraan voorafgaat. Bij de Aanbestedingsstukken is een voorbeeld bijgesloten (zie Bijlage Voorbeeld Matdagenplanning). De documenten dienen zoveel mogelijk via MijnOverheid te worden aangeboden, tenzij de belastingbetaler de documenten niet langs die weg wenst te ontvangen en dan moeten deze fysiek worden verzonden. Daarnaast dienen de documenten via MijnBSR te worden aangeboden. Het uitgangspunt is als volgt:

Poststuk	Hoe
Aanslagen	MijnBSR en MijnOverheid
Herinnering	MijnBSR en fysiek
Aanmaning	MijnBSR en MijnOverheid
Dwangbevel	MijnBSR en fysiek

Wanneer de documenten verzonden worden via de post dienen deze door Opdrachtnemer gecouverteerd te worden. De poststukken wegen tussen de 20 en 30 gram (brief + bijsluiter) en de post is vrijwel uitsluitend geadresseerd aan adressen in Nederland binnen het beheersgebied van de Aanbestedende dienst. De bezorgtermijn bedraagt 48 of 72 uur, doch incidenteel 24 uur. Het uitgangspunt is een verzendtermijn van 72 uur.

Advisering

Opdrachtnemer dient de Aanbestedende dienst proactief te adviseren over de dienstverlening en eventuele ontwikkelingen. Inzake de dienstverlening wenst de Aanbestedende dienst in ieder geval geadviseerd te worden door Opdrachtnemer rondom de inzet van kanalen en opmaak van documenten.

Migratie

Alle gegevens en documenten uit de huidige digitale omgeving die in gebruik is door de Aanbestedende dienst moeten door Opdrachtnemer worden opgenomen in zijn digitale omgeving.

Vervanging (optioneel)

De Aanbestedende dienst streeft in de nabije toekomst naar vervanging van documenten conform artikel 7 van de Archiefwet 1995. Optioneel bij deze Opdracht is daarom op termijn de fysieke post vervangen door enkel digitale post, waarbij originele documenten worden vernietigd door Opdrachtnemer.

Mandaat (optioneel)

Optioneel bij deze Opdracht is daarnaast de dienstverlening rondom het afgeven van een mandaat voor automatisch incasso. Dit is niet exclusief belegd binnen de te sluiten Overeenkomst en de Aanbestedende dienst is vrij om dit bij een andere partij af te nemen.

Buiten de scope

Het drukken/printen, ondertekenen en verzenden van exploten valt buiten de scope van deze Opdracht. De Aanbestedende dienst print en bezorgt de exploten zelf.

2.4.1 Minimumeisen

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage Conformiteitenlijst. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken, inclusief de Bijlage Conformiteitenlijst, gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden.

Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt dus tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:

- a. de Nota's van inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
- b. de concept-dienstverleningsovereenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;
- c. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige niet in deze opsomming expliciet benoemde Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst en het Prijzenblad;
- d. AWWODI-2018;
- e. de Inschrijving van Inschrijver.

Let op: Inschrijvers moeten terdege kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver.

2.4.2 Varianten

Varianten worden niet geaccepteerd. Een Inschrijving dient altijd te voldoen aan de gestelde minimumeisen.

2.4.3 Herzieningsclausule (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012)

Onderdeel van de Overeenkomst is een herzieningsclausule in de zin van art. 2.163 sub c van de Aanbestedingswet 2012. Onderhavige Opdracht kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen zonder dat sprake is van een 'wezenlijke wijziging', en een nieuwe aanbesteding vereist zou zijn, als er sprake is van het uitbreiden of afnemen van het aantal deelnemers bij de Aanbestedende dienst, sprake is van het vervangen van de fysieke post door digitale post inclusief vernietiging van de fysieke post of Opdrachtnemer de dienstverlening rondom automatisch incasso dient te verzorgen. De Aanbestedende dienst wenst in dat geval mee te bewegen zonder dat daartoe een nieuwe aanbesteding is vereist. Zolang de algemene aard van de Opdracht niet wijzigt, zal de afnemen of uitbreiding van de dienstverlening op basis van de herzieningsclausule tot wijzigingen van de Overeenkomst moeten kunnen leiden.

2.5 Omvang van de Opdracht

Per jaar worden er ca. 600.000 - 700.000 aanslagen verzonden door de Aanbestedende dienst. Circa 40% van de aanslagen wordt verzonden via MijnOverheid. Daarnaast verstuurt de Aanbestedende dienst ca. 65.000 herinneringen, ca. 32.000 aanmaningen en ca. 20.000 dwangbevelen. De Aanbestedende dienst stuurt per jaar ca. 2.000 aanslagen, aanmaningen etc. naar het buitenland. De Aanbestedende dienst print en verstuurt op dit moment jaarlijks nog ca. 100.000 - 150.000 diverse documenten. Dit betreft onder andere bezwaren.

Daarnaast gaat het per jaar om ca. 15 meter aan documenten die Opdrachtnemer dient te labelen, digitaal te archiveren, beschikbaar te stellen op de digitale balie (MijnBSR), het medewerkersportaal en op de digitale omgeving/portal van Opdrachtnemer en opgeslagen te worden bij Opdrachtnemer tot het einde van de Overeenkomst. Daarnaast betreft het ca. 4.000 documenten die in een doos door Aanbestedende dienst worden aangeleverd aan Opdrachtnemer, o.a. exploten.

Per 1 januari 2025 zal de Aanbestedende dienst de belastingen heffen en invorderen van de gemeente Gorinchem. In de hierboven genoemde omvang van de Opdracht is daarmee reeds rekening gehouden. Er is geen rekening gehouden met toekomstige toetreders (zie paragraaf 2.4.3).

De hierboven genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. De Aanbestedende dienst geeft geen omzetgarantie.

2.6 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van 48 maanden met de mogelijkheid de Overeenkomst tweemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden. De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid gedurende de gehele looptijd de Overeenkomst tussentijds met opgaaf van redenen op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. De concept- dienstverleningsovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage.

Algemene inkoopvoorwaarden

De Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (AWVODI-2018) zijn van toepassing op de Opdracht. Algemene voorwaarden van Inschrijvers of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

2.7 Wachtkamerconstructie

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 4 ontstaat een rangorde van Inschrijvers. Met de Inschrijver die op basis van de rangorde als eerst niet in aanmerking komt voor de gunning van de Overeenkomst, wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. De concept-wachtkamerovereenkomst is als Bijlage toegevoegd. Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog enkelzijdig tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. De daaropvolgende 12 maanden kan de wachtkamerovereenkomst enkel worden afgeroepen indien wachtkamerpartij hiermee instemt. De Aanbestedende dienst kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.

2.8 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom de concept-verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving.

Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten, voorschriften en spelregels, hoegenaamd dan ook, die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van Russische Inschrijver

De Aanbestedende dienst wil voorkomen, door gunning en/of betalingen, (in)direct bij te dragen aan (de financiering van) oorlog in Oekraïne. De Aanbestedende dienst zal in dat kader niet overgaan tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver die onder het sanctiepakket van de Europese Unie valt, daaronder begrepen een Samenwerkingsverband waaraan één of meerdere ondernemers deelnemen die onder het sanctiepakket vallen – in dat geval wordt het gehele Samenwerkingsverband uitgesloten. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Overeenkomst. De Aanbestedende dienst kan daarnaast om aanvullende bewijsmiddelen verzoeken, bijvoorbeeld over eigendomsstructuren en aanvullende informatie van Derden en Onderaannemers. Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen op straffe van uitsluiting.

3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt ook getoetst of op een Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Op deze aanbesteding zijn alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel van toepassing met uitzondering van 'prestaties uit het verleden (past performance)' en 'ernstige beroepsfout'. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA en de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Inschrijver die in één van deze omstandigheden verkeert.

Uitsluitingsgronden mogen niet van toepassing zijn op de zelfstandige Inschrijver, elke deelnemer aan een Samenwerkingsverband dat als Inschrijver optreedt, Derden waarop een Inschrijver zich beroept en ook niet op Onderaannemers. **Let op:** In het geval van een Samenwerkingsverband en/of een beroep op een Derde dienen meerdere UEA's te worden ingevuld, ondertekend en ingediend. Inschrijvers waarop dit van toepassing is dienen goed kennis te nemen van de Bijlage Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen.

Inschrijvers dienen aldus de Bijlage UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de

gehele Inschrijving.³ De Aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, Inschrijver moet het overige invullen.

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingsstukken. De documenten die opgevraagd worden zijn weergegeven in de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten. De Verificatiedocumenten zullen na de Gunningsbeslissing niet worden opgevraagd aan de Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst voornemens is de wachtkamerovereenkomst te sluiten. Indien de Aanbestedende dienst op een later moment voornemens is om de wachtkamerovereenkomst in te roepen, dient de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan de Verificatiedocumenten op dat moment te verstrekken. Indien de Verificatiedocumenten niet voldoen aan de gestelde eisen bij de aanbesteding, zal de Opdracht niet alsnog worden gegund aan deze Inschrijver. Indien in de Aanbestedingsstukken eisen zijn verbonden aan de actualiteit van Verificatiedocumenten, dan wordt deze termijn in dat geval berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever om de Verificatiedocumenten van de wachtkamerpartij heeft verzocht.

Indien de Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of Verificatiedocumenten niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren. Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van Verificatiedocumenten geldt hetzelfde als hiervoor al is beschreven rondom de uitsluitingsgronden.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat zij geen opdrachtnemer aan zich wil binden waarvan op voorhand duidelijk is dat de continuïteit van de onderneming in het geding is of die zich niet adequaat verzekerd heeft tegen aansprakelijkheid. De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimeisen aan Inschrijvers.

1. Continuïteit: Inschrijver mag geen signalen hebben dat de continuïteit van zijn onderneming in het geding is. Dat betekent dat de accountant geen continuïteitsparagraaf mag hebben opgenomen in het laatste jaarverslag van de onderneming. Voor niet-jaarrekening plichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring van een Registeraccountant of een bevoegde accountant-administratieconsulent (ex artikel 2:393, lid 1 BW), zonder toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit. Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen. Indien een beroep wordt gedaan op een Derde, dan geldt deze eis ook voor elke afzonderlijke Derde.
2. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering: Inschrijver beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 500.000,- per gebeurtenis. Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen.

³ Indien de Inschrijving elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk.

3. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering: Inschrijver beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 500.000,- per gebeurtenis. Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen.

Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden onderstaande eisen gesteld:

3.4.2.1 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover Inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties:

1. Inschrijver heeft voor een referentie-organisatie op het gebied van lokale belastingen minimaal 400.000 gepersonaliseerde documenten gedrukt of geprint binnen maximaal 4 kalenderdagen na akkoord op de drukproef.
2. Inschrijver heeft voor een referentie-organisatie documenten aangeboden via mijn MijnOverheid, zodat de klanten van de referentie-organisatie de documenten konden raadplegen via de Berichtenbox.
3. Inschrijver heeft voor een referentie-organisatie minimaal 400.000 documenten op jaarbasis gecouverteerd en aangeboden bij een verzender zodat deze tijdig (op Matdag) ontvangen zijn.
4. Inschrijver heeft voor een referentie-organisatie minimaal 200.000 documenten fysiek en digitaal gearchiveerd conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van archivering.

Behalve het UEA (Deel IV) dient Inschrijver één referentie per kerncompetentie te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Een referent mag voor meerdere kerncompetenties worden gebruikt. Het gaat dus om minimaal één en maximaal vier referenties.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van de Bijlage Format kerncompetenties. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld. Indien één referentie wordt gebruikt om aan meerdere kerncompetenties te voldoen worden gegevens herhaaldelijk opgegeven.

Ten aanzien van de te overleggen referentie(s) in het Format kerncompetenties gelden, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Inschrijver om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.

5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door Inschrijver Verificatiedocumenten te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

3.4.2.2 Certificeringen

Voorts dient Inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

1. ISO 27001 of gelijkwaardig. Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver aan kan tonen dat er technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen op het gebied van databeschikbaarheid, -integriteit en -vertrouwelijkheid zijn vastgelegd die materieel minimaal volledig voldoen aan het ISO 27001 toetsings- en normenkader en waarop wordt toegezien door periodieke interne of externe audits. Certificering conform ISO 27018 of NEN 7510 wordt ook als gelijkwaardig beschouwd.
2. ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardig. Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver kan aantonen dat de financiële en ICT-processen die zijn uitbesteed worden beheerst, beheersmaatregelen zijn beschreven en de effectiviteit (werking) van de beheersmaatregelen gedurende de rapportageperiode (minimaal 6 maanden) intern of extern zijn en worden getoetst, waarbij het toetsings- en normenkader minimaal overeenstemt met de ISAE 3402 type 2-norm.
3. Milieumanagementsysteem, zoals bijvoorbeeld ISO 14001. Er mag ook sprake zijn van een ander volwaardig milieumanagementsysteem. Van volwaardigheid is hier sprake als Inschrijver aantoonbaar beschikt over een milieumanagementsysteem dat ziet op de processen binnen de onderneming die samenhangen met de gevraagde dienstverlening waarbij adequaat gewaarborgd wordt dat de processen in de praktijk werking hebben overeenkomstig het beschreven milieumanagementsysteem, doordat sprake is van periodieke interne of externe audits. Ook mag sprake zijn van een eigen milieuhandboek dat in de praktijk toegepast wordt en waarop wordt toegezien door periodieke interne of externe audits.

Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband geldt deze eisen voor de deelnemer aan het Samenwerkingsverband die vanuit de rol binnen de samenwerking primair verantwoordelijk is voor de activiteiten waarop het gevraagde certificaat ziet.

Indien een beroep wordt gedaan op een Derde, dan kan dit alleen als de Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan deze eis te voldoen vanuit de beoogde rolverdeling ook daadwerkelijk en uitsluitend de activiteiten gaat uitvoeren waarop het gevraagde certificaat ziet.

Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

3.4.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijvers, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband en tevens de Derde(n) en Onderaannemer(s) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Als Inschrijver hier niet aan voldoet, dan wordt hij uitgesloten van deelname. Dat een Inschrijver voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Inschrijving verklaard te worden via het UEA. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium

Als een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, dan wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van het criterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht in principe gegund.

4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel. Het mondelinge deel bestaat uit een demonstratie. Dit wordt hieronder nader toegelicht. In onderstaand overzicht is weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan elk onderdeel van een Inschrijving.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximumaantal punten
Kwaliteit	1. Implementatie	5.000
	2. Inrichting dienstverlening	10.000
	3. Advisering kanaalstrategie	10.000
	4. Archiveren en digitaliseren	10.000
	5. Social return	5.000
	6a. Flexibiliteit - runs 20.000 en groter	10.000
	6b. Flexibiliteit - runs < 20.000	5.000
	7. Demonstratie digitale omgeving/portaal	15.000
Prijs	Gewogen inschrijfsom	30.000
Totaal		100.000

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De intentie is van de Aanbestedende dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op de schriftelijke onderdelen 1 t/m 5 van het subgunningscriterium kwaliteit. Vervolgens worden de definitieve scores voor deze onderdelen door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld en worden de punten vastgesteld voor onderdeel 6. Er wordt dus geen gemiddelde berekend. Individuele beoordelingen zullen niet worden verstrekt en zijn louter voor intern gebruik.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit zonder kennis te hebben van de aangeboden prijzen. De procesbegeleiders van Pro 10 B.V., hebben wél inzicht in de aangeboden prijzen om deze tijdig te kunnen toetsen aan de gestelde randvoorwaarden.

Na beoordeling van het schriftelijke deel kwaliteit, worden Inschrijvers die op basis van het schriftelijke deel (kwaliteit + prijs) nog een kans hebben de Opdracht, waaronder de wachtkamervereenkomst, gegund te krijgen, uitgenodigd voor het geven van een demonstratie (onderdeel 7). Deze kans is aanwezig wanneer het verschil tussen het aantal punten dat is toegekend aan het schriftelijke deel van de Inschrijving en dat is toegekend aan de Inschrijving die op basis van de tussenstand voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, kleiner is dan het maximaantal punten dat aan onderdeel 7 kan worden toegekend. Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijke deel geen kans meer hebben om de Opdracht gegund te

krijgen, worden niet uitgenodigd voor het vervolg. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat Inschrijvers die worden uitgenodigd voor het geven van de demonstratie op een later moment alsnog moeten worden uitgesloten, althans hun Inschrijving terzijde moet worden gelegd. Hiervoor is gekozen om de administratieve lasten voor alle partijen te beperken en te zorgen voor een natuurlijk procedureverloop.

Ook de definitieve scores voor onderdeel 7 worden door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Nadat deze scores ook zijn vastgesteld ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de Opdracht in beginsel gegund.

Als meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, dan geeft het aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Als ook dit geen doorslag geeft, dan zal onderdeel 2. Inrichting dienstverlening de doorslag geven, daarna onderdeel 3. Advisering kanaalstrategie, daarna onderdeel 4. Archiveren en digitaliseren en vervolgens onderdeel 7. Demonstratie digitale omgeving/portaal. Als ook dat geen uitsluitel geeft, dan zal er worden geloot.

4.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

4.2.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Als meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, dan wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen en onderscheidend vermogen zichtbaar te maken. Aan de opmaak worden geen voorschriften verbonden. Inschrijvingen die uitgeprint op A4 formaat onleesbaar zijn, zullen vanzelfsprekend niet worden gelezen.

4.2.2 Beoordelingskader onderdeel 1 t/m 5

De schriftelijke onderdelen 1 t/m 5 van het subgunningscriterium kwaliteit behelzen open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. Deze onderdelen zien op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste wederpartij voor de Aanbestedende dienst. Onderdeel 1 t/m 5 wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussenliggende scores worden niet toegekend.

Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmundend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling.
4 Goed	70%	Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat.
3 Voldoende	40%	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. De invulling is op onderdelen minder helder, begrijpelijk, realistisch of meetbaar, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.

2 Matig	0%	Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht.
1 Onvoldoende	Knock out	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.

Let op: Indien een Inschrijving als onvoldoende beoordeeld wordt op één schriftelijk onderdeel of als matig op twee schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit, dan volgt uitsluiting van deelname. De Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt en/of onaanvaardbaar.

De beoordelingskaders behorende bij onderdeel 6 en 7 zijn bij de uiteenzetting van het betreffende onderdeel opgenomen.

4.2.3 Onderdeel 1: Implementatie

Aan de uitvoering van de dienstverlening gaat een implementatie vooraf. De Aanbestedende dienst hecht dan waarde aan een goede/tijdige implementatie waarbij de Aanbestedende dienst nog de mogelijkheid heeft om de wijze waarop het drukken en printen van belastingpost inclusief verzending wordt ingericht te testen voordat er runs plaatsvinden. Uiterlijk 1 mei 2025 dient de implementatie gereed te zijn.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

- Hoe wordt het implementatietraject vormgegeven? Hoelang duurt het implementatietraject?
- Wat is de planning? Hoe wordt gezorgd dat de documenten op tijd gedrukt/geprint/klaargezet en verzonden kunnen worden?
- Wat is de rol- en taakverdeling gedurende de implementatie tussen Inschrijver en de Aanbestedende dienst?
- Welke input en inzet is er nodig van de medewerkers van de Aanbestedende dienst?
- Hoe wordt gezorgd voor de noodzakelijke koppelingen en wordt gewaarborgd dat deze functioneren?

De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin de aanpak in de ogen van de beoordelingscommissie succesvol zal zijn en zal leiden tot:

- Heldere en tijdig afgeronde implementatie;
- Een goede basis voor de samenwerking en de verschillende processen die zich daaromtrent afspelen;
- Toegevoegde waarde voor de Aanbestedende dienst zodat zij enerzijds invulling kan geven aan haar rol en taken en anderzijds wordt ontzorgd.

Let op, de huidige leverancier dient als hij inschrijft een beschrijving te geven van de situatie alsof hij bij de Aanbestedende dienst niet de zittende partij zou zijn. Daarbij dient hij net als alle andere Inschrijvers rekening te houden met de wensen en eisen als gesteld in deze aanbesteding welke ook kunnen afwijken van de bestaande situatie. Hiermee is het "level playing field" gewaarborgd.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.4 Onderdeel 2: Inrichting dienstverlening

Inschrijver ontzorgt de Aanbestedende dienst door het leveren van hoogstaande kwaliteit en leverbetrouwbaarheid. De belastingpost dient daarnaast tijdig en op de afgesproken dag geleverd te worden. De Aanbestedende dienst beschikt over een matdagenplanning waarin de meeste runs staan opgenomen. In het geval van een calamiteit kan het echter voorkomen dat er met spoed een extra run geprint/gedrukt en verzonden dient te worden.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

- a) Op welke wijze wordt de dienstverlening als geschetst in paragraaf 2.4 ingericht zodat de Aanbestedende dienst maximaal ontzorgd wordt?
- b) Op welke wijze worden fouten in het proces voorkomen? Inschrijver dient de mogelijke fouten en maatregelen te benoemen.
- c) Hoe wordt omgegaan met foutief verstuurd documenten? Hoe handelt Inschrijver dit af?
- d) Hoe worden de kwaliteitscontroles ingericht (denk hierbij aan final check)?
- e) Wat zijn de mogelijkheden met betrekking tot het digitaal goedkeuren van proefdrukken?
- f) Hoe wordt geborgd dat de belastingpost op het afgesproken moment wordt geleverd/klaar wordt gezet in de berichtenbox(en)?
- g) Op welke wijze wordt omgegaan met spoedverzendingen die de volgende dag bezorgd moeten worden? Wat is de impact op kosten indien er sprake is van een spoedverzending?
- h) Op welke wijze is de gegevensbeveiliging ingericht en wat doet Inschrijver als er een inbreuk plaatsvindt? Op welke wijze wordt er op dat moment gehandeld?

De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin de aanpak in de ogen van de beoordelingscommissie succesvol zal zijn en zal leiden tot:

1. Heldere en passende dienstverlening;
2. Minimalisatie van risico's en passende beheersmaatregelen;
3. Toegevoegde waarde voor de Aanbestedende dienst zodat zij enerzijds invulling kan geven aan haar rol en taken en anderzijds wordt ontzorgd.

Inschrijver mag maximaal vier A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.5 Onderdeel 3: Advisering kanaalstrategie

De Aanbestedende dienst wenst ontzorgd en proactief geadviseerd te worden door Inschrijver. Dit met name op het gebied van de te volgen kanaalstrategie.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

- a) Hoe komt Inschrijver tot advisering van de Aanbestedende dienst op basis van informatie over belastingbetalers rond de te volgen kanaalstrategie inzake de verzending, zodat de Aanbestedende dienst meer doeltreffend en doelmatig is?
- b) Wanneer en waarover wordt de Aanbestedende dienst buiten de te volgen kanaalstrategie nog meer proactief geïnformeerd?

De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin de aanpak in de ogen van de beoordelingscommissie succesvol zal zijn en zal leiden tot:

1. Heldere en passende advisering omtrent de te volgen kanaalstrategie;
2. Proactief informeren.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.6 Onderdeel 4: Archiveren en digitaliseren

De Aanbestedende dienst levert de documenten aan die vervolgens gelabeld en gearchiveerd worden en door Inschrijver aan de Aanbestedende dienst beschikbaar worden gesteld op het medewerkersportaal, de digitale

balie (MijnBSR) van de Aanbestedende dienst en in de digitale omgeving/portaal van Opdrachtnemer. Het archief moet alle omgevingen doorzoekbaar zijn. Opdrachtnemer handelt conform de wet- en regelgeving rondom archivering. De ingescande documenten dienen bij Opdrachtnemer (conform Archiefwet) te worden opgeslagen tot het einde van onderhavige Overeenkomst. Daarna zal de Aanbestedende dienst de opgeslagen documenten ophalen. Documenten die voor vernietiging in aanmerking komen dienen door Opdrachtnemer vernietigd te worden conform de gestelde eisen in de Archiefwet. De Aanbestedende dienst streeft in de nabije toekomst naar vervanging van documenten conform artikel 7 van de Archiefwet 1995. Optioneel bij deze Opdracht is daarom op termijn de fysieke post vervangen door enkel digitale post, waarbij originele documenten worden vernietigd door Inschrijver.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

- a) Wat is de aanpak van Inschrijver met betrekking tot het digitaliseren en vervolgens het digitaal beschikbaar stellen van documenten en digitaal archiveren?
- b) Wat is de aanpak van Inschrijver met betrekking tot het fysiek archiveren van documenten?
- c) Wat is de aanpak van inschrijver indien sprake zal zijn van het vervangen van fysieke documenten door digitale documenten inclusief het vernietigen van documenten conform wet- en regelgeving.

De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin de aanpak in de ogen van de beoordelingscommissie succesvol zal zijn en zal leiden tot een doorzoekbaar digitaal archief dat voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.7 Onderdeel 5: Social return

De Aanbestedende dienst heeft oog voor de sociaal zwakkeren in de samenleving en stimuleert daarom, waar mogelijk en doelmatig, de participatie van arbeidsgehandicapten in het arbeidsproces. De Aanbestedende dienst wenst dan ook te zien dat Inschrijver actief en serieus bezig is met social return.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor De Aanbestedende dienst:

- a) Welke concrete mogelijkheden ziet Inschrijver rondom deze Opdracht op het gebied van social return en hoe zal Inschrijver hier vorm aan geven?
- b) Hoe toont Inschrijver aan de Aanbestedende dienst dat de bijdrage op het gebied van social return is bereikt?

De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin de aanpak in de ogen van de beoordelingscommissie succesvol zal zijn en zal leiden tot een bijdrage op het gebied van social return. Daartoe moet de aanpak zo specifiek, meetbaar, ambitieus, realistisch en tijdgebonden mogelijk zijn waarbij duidelijk sprake is van Social return.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.8 Onderdeel 6a: Flexibiliteit Matdag runs 20.000 en groter

Als eis is gesteld dat de Aanbestedende dienst maximaal tien werkdagen voor de Matdag de opdracht tot het uitvoeren van het druk- of printwerk van runs 20.000 stuks en groter aanlevert bij Inschrijver bij een bezorgtermijn van 72 uur. De Aanbestedende dienst wenst binnen de werking van de Overeenkomst voldoende flexibiliteit voor de eigen organisatie in te bouwen. Het is een wens van de Aanbestedende dienst

om op kortere termijn voor de Matdag de benodigde input aan te leveren, zodat de meest recente wijzigingen nog zijn mee te nemen.

Inschrijver dient in de Bijlage Format Matdag runs het aantal kalenderdagen tot de Matdag aan te geven waarbinnen hij de benodigde input uiterlijk ontvangen dient te hebben (uitgaande van 72-uursverzending). Voor iedere kalenderdag korter dan 10 dagen ontvangt Inschrijver 2.000 punten met een maximum van 10.000 punten. Inschrijver moet hierbinnen tijd inruimen voor in ieder geval één controledag door de Aanbestedende dienst en de tijd inruimen om te verzenden zodat alles uiterlijk op de Matdag geleverd wordt.

4.2.9 Onderdeel 6b: Flexibiliteit Matdag runs < 20.000

Als eis is gesteld dat de Aanbestedende dienst maximaal zeven werkdagen voor de Matdag de opdracht tot het uitvoeren van het druk- of printwerk van runs < 20.000 stuks aanlevert bij Inschrijver bij een bezorgtermijn van 72 uur. De Aanbestedende dienst wenst binnen de werking van de Overeenkomst voldoende flexibiliteit voor de eigen organisatie in te bouwen. Het is een wens van de Aanbestedende dienst om op kortere termijn voor de Matdag de benodigde input aan te leveren, zodat meest recente wijzigingen nog zijn mee te nemen.

Inschrijver dient in de Bijlage Format Matdag runs het aantal kalenderdagen tot de Matdag aan te geven waarbinnen hij de benodigde input uiterlijk ontvangen dient te hebben (uitgaande van 72-uursverzending). Voor iedere kalenderdag korter dan 7 dagen ontvangt Inschrijver 2.500 punten met een maximum van 5.000 punten. Inschrijver moet hierbinnen tijd inruimen voor in ieder geval één controledag door de Aanbestedende dienst en de tijd inruimen om alles te verzenden zodat alles uiterlijk op de Matdag geleverd wordt.

4.2.10 Onderdeel 7: Demonstratie digitale omgeving/portaal

Inschrijver dient gedurende 45 minuten de digitale omgeving/portaal live te tonen bij de Aanbestedende dienst te Tiel. Er mogen maximaal twee functionarissen worden afgevaardigd voor het geven van de demonstratie. Tijdens de demonstratie dienen in ieder geval de onderstaande functionaliteiten te worden getoond:

- a) Inzicht in verwerkingsstatus;
- b) Rapportagemogelijkheden;
- c) Realtime inzicht in betalingen door de belastingbetaler;
- d) Inzicht in voorraden;
- e) Inzicht in facturen;
- f) Mogelijkheid om proefdrukken goed of af te keuren;
- g) Archieffunctionaliteiten.

Bij de beoordeling van de digitale omgeving/portaal wordt door de Aanbestedende dienst met name gelet wordt op:

1. Functionaliteiten binnen de digitale omgeving/portaal en de toegevoegde waarde van die functionaliteiten. Zijn er functionaliteiten die van extra toegevoegde waarde zijn boven op de afhandeling van de standaardprocessen en functionaliteiten als gewenst?
2. De gebruikersvriendelijkheid van de digitale omgeving/portaal. Is de digitale omgeving/portaal eenvoudig te begrijpen en wordt het aantal handelingen beperkt? Is informatie snel te vinden en wordt deze op een heldere wijze getoond?

Het is niet toegestaan om tijdens de demonstratie af te wijken van de Inschrijving. De demonstratie zal worden opgenomen worden en onderdeel uitmaken van de Inschrijving. De digitale omgeving/portaal wordt beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader.

Waardering	% Punten	Toelichting
5 Uitmundend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn digitale omgeving/portaal. De digitale omgeving/portaal is helder en begrijpelijk. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met de functionaliteiten van de digitale omgeving/portaal en de gebruiksvriendelijkheid is uitmundend. Deze

		overstijgt daarmee de verwachtingen aanzienlijk. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de digitale omgeving/portaal bijdrage aan een uitstekend resultaat.
4 Goed	70%	Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn digitale omgeving/portaal. De digitale omgeving/portaal is helder en begrijpelijk en de gebruikersvriendelijkheid is goed. Er wordt qua functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid van de digitale omgeving/portaal aantoonbaar enige waarde toegevoegd, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat. De digitale omgeving/portaal overstijgt de verwachtingen enigszins. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de digitale omgeving/portaal bijdrage aan een goed resultaat.
3 Voldoende	40%	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn digitale omgeving/portaal, maar niet meer dan dat. De digitale omgeving/portaal is op onderdelen minder helder of begrijpelijk en/of de gebruikersvriendelijkheid is redelijk. Ook qua functionaliteiten wordt voldaan doch houdt het niet over. De digitale omgeving/portaal overstijgt de verwachtingen niet, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel bijdrage aan een voldoende resultaat. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.
2 Matig	20%	Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn digitale omgeving/portaal. De digitale omgeving/portaal rond functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker zal bijdrage aan een voldoende resultaat. De digitale omgeving/portaal is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht.
1 Onvoldoende	0%	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn digitale omgeving/portaal. De digitale omgeving/portaal is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie bijdrage aan een onvoldoende resultaat. De digitale omgeving/portaal mist belangrijke functionaliteiten en/of is erg gebruikers-onvriendelijk waardoor het systeem drempelverhogend werkt.

4.3 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde Prijzenblad volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Het niet volledig invullen of wijzigen van het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Er mogen geen negatieve bedragen worden ingevuld. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief btw te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in. Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de concept-dienstverleningsovereenkomst.

De prijzen die door Inschrijver worden opgegeven in het Prijzenblad worden gewogen. Dit met uitzondering van de prijzen inzake de implementatie. De implementatiekosten worden namelijk niet meegenomen in het toekennen van de punten voor het subgunningscriterium prijs. Het totaal van de implementatiekosten mag echter niet meer bedragen dan € 5.000,- (exclusief btw). Alleen de daadwerkelijk gemaakte kosten inzake de implementatie mogen in rekening worden gebracht.

De gewogen prijzen worden bij elkaar opgeteld en dit leidt tot een totaal gewogen inschrijfsom. Voor de totaal gewogen inschrijfsom geldt een range. Indien Inschrijver hoger inschrijft dan de range, dan zal deze Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname. Lager inschrijven dan de onderkant van de range is toegestaan, maar leidt niet tot extra punten.

De Inschrijver die inschrijft met een bedrag welke gelijk is aan de onderkant van de range (€ 382.500,- (excl. btw)) krijgt het maximumaantal punten. De inschrijver die inschrijft met een bedrag welke gelijk is aan de bovenkant van de range (€ 495.000,- (excl. btw)) krijgt 0 punten. Daartussen geldt een recht-evenredig verdeling. De punten op het subgunningscriterium prijs worden aan de hand van onderstaande formule berekend:

*Toegekend aantal punten = (gewogen inschrijfsom Inschrijver - € 495.000) / (€ 382.500 - € 495.000) * maximum aantal punten*