

Beschrijvend document

Europese aanbesteding (openbare procedure)

‘Enterprise Service Management Applicatie (ESMA)’

SVB nummer: EA2023004

Versie	Definitief
Datum	1-2-2025

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

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Overzicht van Bijlagen.....	2
Begripsbepalingen.....	4
1. Introductie.....	9
1.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB).....	9
1.2. Ambitie van de SVB.....	10
1.3. Uitvoering aanbesteding.....	10
1.4. Strategische doelstellingen SVB.....	10
2. Opdrachtschrijving.....	11
2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding.....	11
2.2. Marktconsultatie.....	11
2.3. Omschrijving van de Opdracht.....	11
2.4. Percelen.....	12
2.5. Raming van de waarde van de Opdracht.....	12
2.6. Herzieningsclausule.....	13
2.7. Indexering.....	14
2.8. Duur en afloop Overeenkomst.....	14
3. Aanbestedingsprocedure.....	15
3.1. Openbare procedure.....	15
3.2. Aanbestedingsstukken.....	15
3.3. Planning.....	15
3.4. Taal.....	16
3.5. Communicatie.....	16
3.6. Contactgegevens SVB.....	17
3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden.....	18
3.8. Kostenvergoeding.....	19
3.9. Voorbehoud en vertrouwelijkheid.....	19
3.10. Merknamen.....	19
3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn.....	19
3.12. Sluiten Overeenkomst.....	20
3.13. Wachtkamerovereenkomst.....	20
4. Inschrijving.....	21
4.1. Checklist Inschrijving.....	21
4.2. Instructie inschrijven op TenderNed.....	22
4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband).....	22
4.4. Eisen aan Onderaannemer(s).....	23
4.5. Eisen aan Derden.....	23
4.6. Concerninschrijving.....	23
4.7. Integriteit Ondernemers.....	24
4.8. Varianten.....	24
4.9. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen.....	24
4.10. Auteursrechten.....	24
4.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk.....	24
4.12. Gestanddoeningstermijn.....	25
4.13. Rechtsgeldige ondertekening.....	25
4.14. Verbod op manipulatieve inschrijving.....	25
5. Beoordeling Inschrijvingen.....	26
5.1. Inleiding.....	26
5.2. Inschrijvingseisen.....	26
5.3. Uitsluitingsgronden.....	26
5.4. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken.....	28
5.5. Social Return.....	31
5.6. Programma van eisen.....	32
5.7. Programma van Wensen.....	32
5.8. Gunningscriterium.....	32
5.9. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit.....	34
5.10. Beoordeling Beste PKV.....	36
5.11. Proof of Concept.....	37
5.12. Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving.....	38
5.13. Gunningsadvies.....	38
5.14. Mededeling Gunningsbeslissing.....	38

Overzicht van Bijlagen

Bij dit Beschrijvend document horen de volgende losse Bijlagen:

- A Bijlage A – Vragenformulier
- B Bijlage B – Subgunningscriterium Kwaliteit
- C Bijlage C – Subgunningscriterium Prijs
- D Bijlage D – UEA ESMA
- E Bijlage E – Referentiefomulier
- F Bijlage F – Programma van Eisen
- G Bijlage G – Programma van Wensen
- H Bijlage H – Huidige situatie (IST)
- I Bijlage I – Toekomstige situatie (SOLL)
- J Bijlage J – Technische Architectuur
- K Bijlage K – Verslag marktconsultatie
- L Bijlage L – Overeenkomst (concept)
- M Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA
- N Bijlage N – Dossier Financiële Afspraken (concept)
- O Bijlage O – Dossier Afspraken en Procedures (concept)
- P Bijlage P – Verwerkersovereenkomst (concept)
- Q Bijlage Q – Wachtkamerovereenkomst (concept)
- R Bijlage R – Handleiding Social Return
- S Bijlage S – Use Cases (POC)

Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de definities in de Aanbestedingswet 2012 en de Overeenkomst, ook de volgende begrippen:

Begrip	Definitie
Aanvraag	Een verzoek dat wordt ingediend door een Gebruiker, bijvoorbeeld voor het krijgen van toegangsrechten, het reserveren van een Asset, ontvangen van informatie, het installeren van software, verzoek tot een wijziging, etc.
AIV	De SVB inkoopvoorwaarden voor ESMA zoals weergegeven in Bijlage M.
Asset(s)	Iets dat waarde heeft voor de SVB en een bijdrage levert aan een dienst. Zoals machines, installaties, voertuigen, infrastructuur, gebouwen, bedrijfsruimten, kunstwerken, computerapparatuur- en programmatuur, AV-middelen, facilitaire middelen, etc.
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Behandelaar	Een Medewerker die door de SVB geautoriseerd is om Meldingen en/of Aanvragen, in behandeling te nemen en te verhelpen of te verwerken.
Beheerder	Een Medewerker die door de SVB geautoriseerd is om functioneel beheer van de Oplossing uit voeren.
Beschikbaarheid	De mate waarin de Oplossing toegankelijk is voor Eindgebruikers, uitgedrukt als percentage van de tijd, waarbij alle functionaliteiten en eigenschappen zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, volledig beschikbaar zijn voor gebruik.
Beoordelaar	Een Medewerker die door de SVB geautoriseerd is om vervolgcacties op Meldingen/Aanvragen goed te keuren. Dit zijn bijvoorbeeld specifieke Behandelaars met een productowner-rol of specifieke Eindgebruikers met een leidinggevende rol.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Bezoeker	Een tijdelijke Gebruiker van het Portaal waarvan de gegevens niet uit een centrale bron/HR-systeem komt maar wordt aangemeld door een Eindgebruiker.
Combinant(en)	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Deelnemer bestaande uit een samenwerkingsverband van twee of meer (rechts)personen.
Connector	Standaardfunctionaliteit die middels een module of plug-in kan worden toegevoegd, en door de leverancier(s) wordt geleverd, gerealiseerd en onderhouden. Een Connector wordt alleen functioneel ingericht en zorgt er voor dat twee of meerdere verschillende softwaresystemen gemakkelijk samen kunnen werken ('bi-directioneel informatie uitwisselen'), zonder dat er iets veranderd hoeft te worden in een van de softwaresystemen.
Contracteigenaar	Functionaris die namens de SVB eindverantwoordelijk is met betrekking tot de Overeenkomst.

Deelnemer	Een (rechts)persoon of Combinatie die deelneemt aan deze aanbestedingsprocedure en die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Dienst(en)	Een interne dienstverlening ten behoeve van de primaire SVB processen, die geleverd wordt door een van de Domeinen aan de Eindgebruikers.
Dienstverlening	Het geheel van de prestaties waartoe Opdrachtnemer zich op grond van de Overeenkomst heeft verplicht. De Dienstverlening omvat in ieder geval het leveren en in stand houden van de Oplossing, alsmede het realiseren van de Implementatie, Transitie en Exploitatie (inclusief optioneel af te nemen Optimalisatie en Uitbreiding).
DSV	Dienstverlening Sociale Verzekeringen: onderdeel van de SVB dat zorgt voor de uitvoering en uitbetaling van sociale verzekeringen.
Domein	Een specifieke afdeling binnen de SVB die de Oplossing gaat inzetten ter ondersteuning van de interne bedrijfsvoering. De initiële scope van de Opdracht omvat vier (4) benoemde Domeinen, namelijk de afdelingen IT, HR, Facilities en DSV.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Document waarin tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen werkwijzen en werkafspraken gericht op onderlinge samenwerking zijn beschreven.
Dossier Financiële Afspraken (DFA)	Document waarin de tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen financiële voorwaarden, werkwijzen en werkafspraken gericht op de onderlinge afhandeling van financiële aspecten zijn beschreven.
Eindgebruiker	De persoon die een Aanvraag of een Melding indient of beoordeelt. Dit kan zijn een Medewerker, een Beoordelaar, een geautoriseerde externe partij of leverancier, of een externe huurder van bedrijfsruimte op Locatie.
ESMA	Enterprise Service Management Applicatie, ofwel de Oplossing.
Exploitatie	De periode na Implementatie en Transitie. Hieronder valt onder andere de instandhouding van de Oplossing en uitvoering van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
ESP	Externe Service Provider is een bedrijf die gespecialiseerde vaardigheden of diensten levert aan de SVB. Dit kan zijn een IT-dienstverlener voor softwareontwikkeling of outsourcing, maar ook een facilitair bedrijf voor gebouwbeheer of facilitaire ondersteuning, et cetera.
Gebruiker	De persoon die toegang heeft tot een van de interfaces van de Oplossing. Dit zijn Eindgebruikers, Bezoekers, Behandelaars en Beheerders.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagkracht en de beroepsbevoegdheid van een Deelnemer die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Deelnemer moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal

	sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is de Overeenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Helpdesk	Een team van Nederlandstalige specialisten van de Opdrachtnemer die tweedelijns ondersteuning biedt (telefonisch en per email) bij het oplossen van storingen en het reageren op vragen of verzoeken van het Platformteam of Beheerders.
IT Servicedesk	Interne helpdesk van de SVB voor 1 ^e lijns ondersteuning aan Medewerkers bij het oplossen en behandelen van Meldingen en Aanvragen.
Implementatie	De periode na het ondertekenen van de Overeenkomst, waarin de Opdrachtnemer onder andere de setup en basisconfiguratie van de Oplossing uitvoert, inclusief het realiseren van Koppelingen. En verder alle nodige werkzaamheden uitvoert om de Oplossing voor te bereiden voor de uiteindelijke inrichting tijdens de Transitie, ten behoeve van ingebruikname van de Oplossing door de SVB.
Inschrijfprijs	De totaalprijs zoals berekend op het eerste tabblad van het Prijzenblad bestaande uit Implementatie-kosten, Transitie-kosten, en Exploitatie-kosten.
Inschrijving	De offerte van de Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Inschrijvingseisen	De eisen die de SVB aan de Inschrijving stelt.
Integratie	Een functionaliteit voor informatieoverdracht tussen twee of meer systemen die door de leverancier wordt geleverd, gerealiseerd en onderhouden (ofwel API).
Koppelingen	Koppelvlakken met diverse bron-en doelsystemen van de SVB voor zover deze onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer liggen, en gerealiseerd via een Connector of Integratie.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
Medewerker	Een persoon die in loondienst is bij de SVB, of op tijdelijke basis wordt ingehuurd door de SVB.
Melding	Een melding van een Eindgebruiker over een incident, een storing, een defect, een afwijking, een gevaarlijke situatie, een datalek, etc.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer kan bijvoorbeeld ook worden verstaan een dochter- of zusteronderneming.

Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Oplosgroep	Een oplosgroep is een groepering van Behandelaars die gezamenlijk verantwoordelijk is voor het afhandelen van Meldingen/Aanvragen aangaande Diensten en/of Assets.
Oplossing	Het geheel van de door Opdrachtnemer aan de SVB te leveren IT-componenten waarmee aan de Overeenkomst wordt voldaan. Tot de Oplossing worden onder andere gerekend alle benodigde Apparatuur en Programmatuur (zoals gedefinieerd in de SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA) dan wel softwarelicenties, en de door Opdrachtnemer te realiseren Koppelingen.
Optionele kosten	Kosten voor Optimalisatie en kosten voor Uitbreiding, die door Opdrachtnemer in rekening kunnen worden gebracht op het moment dat de SVB besluit om hier gebruik van te maken.
Optimalisatie	Door Opdrachtnemer op offertebasis te verrichten extra werkzaamheden tijdens de Exploitatie. In deze periode adviseert Opdrachtnemer over mogelijke verbeteringen van de Oplossing en voert deze uit als onderdeel van de Dienstverlening. Hierbij kan gedacht worden aan onder andere het aanpassen of toevoegen van Workflows of nieuwe functionaliteiten of extra bron-en doelsystemen, het verbeteren van rapportages, etc.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele bijlagen.
Platformteam	De interne helpdesk van de SVB die eerstelijns ondersteuning levert aan Gebruikers.
Portaal	Een door de Opdrachtnemer aangeboden web-omgeving (.url) waarmee Eindgebruikers toegang krijgen tot de Oplossing. De Oplossing biedt verschillende interfaces voor verschillende Eindgebruikers, met daaraan gekoppelde specifieke rechten en functionaliteiten.
Prijzenblad	Separaat bijgesloten Excel bestand (Bijlage C - Prijzenblad).
Projectplan	Het door de Opdrachtnemer uitgewerkte definitieve 'plan van aanpak' waarin de taken en activiteiten met betrekking tot de Implementatie en Transitie nauwkeurig staan beschreven en dat door de SVB formeel is goedgekeurd. Onderdelen van het Projectplan zijn tenminste de rolverdeling, de planning, de deliverables en wanneer deze worden opgeleverd, welke resources betrokken zijn (en welke inzet wanneer wordt verwacht), hoe de test- en acceptatieprocedure verloopt, welke afhankelijkheden er zijn, welke potentiële risico's er zijn geïdentificeerd (inclusief tegenmaatregelen), en hoe de projectgovernance is geregeld.
Proof Of Concept (of POC)	Een tijdelijke testomgeving die door Deelnemer na de standstill termijn wordt aangeboden waarin de functionaliteiten uit het PVE (en PVW) zullen worden getoetst in een proefopstelling van de Oplossing.
SaaS	Standaardsoftware die als online dienst wordt aangeboden en waarbij Opdrachtnemer de gehele verantwoordelijkheid draagt voor installatie, onderhoud en beheer. Deze standaardsoftware draait op locatie van de

	Opdrachtnemer of wordt gehost bij een derde partij (in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer) en is toegankelijk voor gebruikers via het internet.
Service Levels	Specifieke meetbare serviceniveaus die in een SLA worden vastgelegd om de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de overeengekomen dienst te definiëren en de prestatie van de dienst te kunnen bewaken en rapporteren.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
SVB	De Sociale Verzekeringsbank.
Tarief	De door Deelnemer in het Prijzenblad ingevulde vergoedingen, voor de te leveren Dienstverlening gedurende de Overeenkomst.
Training	Een door de Opdrachtnemer georganiseerde 4 uur durende (dagdeel) opleiding voor maximaal acht (8) Gebruikers, en gehouden op Locatie of online, inclusief alle benodigde trainingsmiddelen en trainingsdocumentatie.
Transitie	De periode na Implementatie, waarin de Opdrachtnemer onder andere de inrichting van de Oplossing voltooit voor alle Domeinen, Workflows en data migreert, de Gebruikers traint, en alle overige werkzaamheden uitvoert die noodzakelijk zijn voor ingebruikname van de Dienstverlening door de SVB.
Uitbreiding	Door Opdrachtnemer op offertebasis te verrichten extra werkzaamheden en/of te leveren extra licenties, tijdens de Exploitatie. Deze werkzaamheden en licenties zijn bestemd om eventuele nieuwe (benoemde) Domeinen toe te kunnen voegen aan de Dienstverlening. Hiervoor is een financiële reservering opgenomen in het Prijzenblad.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en de door SVB gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst op basis waarvan de SVB de mogelijkheid creëert om, indien en voor zover de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde Deelnemer.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens zaterdagen en zondagen en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.
Workflow	Een actie of reeks van acties die worden uitgevoerd door naar aanleiding van een ingediende Melding of Aanvraag.

1. Introductie

1.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 52 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4750 mensen bij de SVB.

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

De SVB heeft onder meer de volgende gespecialiseerde onderdelen:

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

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

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

De SVB heeft 11 Locaties (waarvan de gebouwen op 10 Locaties in eigendom zijn van de SVB) verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige locaties van de SVB:

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

1.2. Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij.

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

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

- Einde aan de armoede (SDG 1): door actief mensen op te zoeken die mogelijk recht hebben op onze regelingen en burgers met (dreigende) schulden te helpen, of door te verwijzen naar gemeenten en andere instanties
- Ongelijkheid verminderen (SDG 10): De SVB wil divers en inclusief zijn en een afspiegeling van de maatschappij. Een organisatie die elke unieke burger gelijkwaardig behandelt en waar alle medewerkers kunnen zijn wie ze zijn en gelijke kansen hebben.
- Klimaatactie (SDG 13). Verder werkt de SVB toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 door het reduceren van onze CO₂uitstoot, circulair in te kopen en het verduurzamen van onze locaties. Daarbij beloont de SVB klimaatvriendelijk ondernemen.

Oog hebben voor burgers, betekent oog hebben voor onze medewerkers. Door een aantrekkelijke werkgever te zijn kunnen we maatschappelijk bevlogen medewerkers aan ons verbinden, met uitdagend werk en kansen om te groeien, persoonlijk en in hun werk. Zodat zij onze burgers persoonsgericht en volgens de bedoeling van de wet van dienst kunnen zijn.

1.3. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie.

De Contracteigenaar is de directie IT, die in deze aanbesteding mede optreedt namens Facilities, HR en DSV. De directie IT heeft de rol van aanbieder in de vraag- en aanbod organisatie binnen de SVB .

1.4. Strategische doelstellingen SVB

De algemene strategische doelstellingen van de SVB zijn onder andere opgenomen in de Meerjarenkoers (zie <https://www.svb.nl/nl/media/SVB-meerjarentraject-2021-2025-web.pdf>) en de IV Strategie (zie <https://www.svb.nl/nl/media/iv-strategie-svb-2021-2025.pdf>).

De specifieke strategische doelstelling ten aanzien van ESMA is het hebben van één uniforme oplossing voor servicemanagement die voor meerdere Domeinen kan worden ingezet zodat kan worden ingezet op het verbeteren van te leveren Diensten en de verdere professionalisering van de SVB. Hieronder valt het centraal stellen van de Medewerkers, een optimale afhandeling van Meldingen/Aanvragen, de realisatie van de '1-loket gedachte', gebruik van standaardoplossingen, reductie van complexiteit en verbeteren van Diensten, waarbij het belangrijk is om deze Diensten over de gehele keten live te kunnen volgen en bij te sturen.

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

Aanleiding

De verschillende servicemanagementsystemen die momenteel in gebruik zijn bij de SVB, bieden niet (meer) de gewenste functionaliteiten en ondersteuning die de SVB nodig heeft voor haar bedrijfsvoering. Het applicatielandschap met betrekking tot servicemanagement is versnipperd en verouderd, en er is vraag naar een innovatieve en vooral integrale oplossing om de interne dienstverlening te verbeteren en efficiënter in te richten. Ook kunnen de huidige systemen onvoldoende invulling geven aan de strategische doelstellingen (zie paragraaf 1.4).

Doel

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst af te sluiten met een enkele Opdrachtnemer voor levering van de gehele Dienstverlening, voor een maximale periode van 10 jaar.

De beoogde Opdrachtnemer is bij voorkeur een integratiepartner die ESMA voor meerdere Domeinen kan realiseren. Dit moet leiden tot het verbeteren van te leveren Diensten en verdere professionalisering van de SVB, en moet daarnaast voorzien in de mogelijkheid om een betere regie te kunnen voeren op interne en externe serviceproviders.

Huidige situatie

De huidige situatie staat beschreven in **Bijlage H – Huidige Situatie**. Hiermee krijgen de Deelnemers inzicht in de huidige servicemanagementsystemen en bestaande Workflows bij de SVB. Deze informatie wordt meegegeven voor Deelnemers om een inschatting te kunnen maken van de nodige werkzaamheden tijdens de Implementatie en Transitie.

2.2. Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktverkenning gehouden op 18 januari 2023.

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktconsultatie gehouden op 11 maart 2024.

Een korte samenvatting hiervan is opgenomen in **Bijlage K - Verslag Marktconsultatie**.

2.3. Omschrijving van de Opdracht

De Opdracht bestaat uit het leveren van de Dienstverlening aan de SVB die voldoet aan de gestelde eisen, zoals beschreven in de volgende Bijlagen:

- a) De door de SVB gewenste eindsituatie staat beschreven in **Bijlage I – Toekomstige Situatie**. De Opdracht bestaat onder andere uit het realiseren van deze toekomstige situatie (exclusief hetgeen beschreven is onder het kopje 'Visie'), met inachtneming van de huidige situatie (zie **Bijlage H – Huidige Situatie**) als uitgangspunt.
- b) De Dienstverlening moet tenminste voldoen aan de gestelde functionele en non-functionele eisen, zoals opgenomen in **Bijlage F – Programma van Eisen**.
- c) De Oplossing moet tenminste voldoen aan de gestelde ICT-kaders en richtlijnen, zoals opgenomen in **Bijlage J – Technische Architectuur**.
- d) De Oplossing moet voldoen aan zoveel mogelijk wensen, zoals opgenomen in **Bijlage G – Programma van Wensen**.

2.3.1. Binnen de scope van de Opdracht

De Opdracht bestaat uit het realiseren van de Implementatie, Transitie, Exploitatie en mogelijk aangevuld met optionele Optimalisatie en Uitbreiding. De SVB wil benadrukken dat de uitvoering van de inrichting van Workflows – en met name het rationaliseren en optimaliseren van die Workflows – een belangrijk onderdeel is van de Opdracht. Van de Deelnemer wordt verwacht dat hij voldoende kennis en ervaring meebrengt om de SVB te adviseren en te begeleiden bij het bepalen van de meest optimale inrichting van de Oplossing.

2.3.2. Buiten de scope/doelstelling van de Opdracht

- a) De SVB zal functioneel beheer van de Oplossing met eigen mensen en middelen uitvoeren.
- b) De SVB zal de eerstelijns supportorganisatie (Platformteam) voor Gebruikers inrichten.
- c) Er worden geen afgeronde Meldingen en Aanvragen geconverteerd en/of gemigreerd.

2.4. Percelen

Gelet op de marktverkenning en marktconsultaties verdeelt de SVB de Opdracht niet in percelen op basis van de volgende afwegingen:

- a) De SVB is van mening dat de Opdracht één en dezelfde overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig een onderlinge samenhang hebben dat zij één economische en technische functie vervullen.
- b) Een integratiepartner is meestal reseller van een bepaald softwaremerk en zal niet inschrijven als het nog onbekend is welke software er wordt ingezet. Andersom zal waarschijnlijk een softwarefabrikant of SaaS-leverancier ook niet inschrijven als het nog onbekend is welke integratiepartner er wordt ingezet. Het opdelen van de Opdracht is dus geen optie, en het organiseren van twee aparte (volgordelijke) aanbestedingen zou voor de SVB een onevenredige belasting betekenen met betrekking tot doorlooptijd en werkdruk.
- c) Een enkel perceel heeft geen negatieve invloed op de toegankelijkheid van de aanbesteding voor midden- en kleinbedrijf. Marktpartijen bieden over het algemeen technische ESM-oplossingen in combinatie met advies en consultancy. Uit de marktverkenning is gebleken dat veel integratiepartners zullen inschrijven met een software-oplossing van een derde partij waarvan zij reseller of partner zijn. De software-fabrikant (in sommige gevallen ook SaaS-leverancier) zal dan als onderaannemer of toeleverancier worden ingezet.
- d) Het gunnen van de Opdracht aan één Opdrachtnemer levert de SVB een schaalvoordeel op. Een eventuele verdeling in percelen zal leiden tot meer operationele risico's en ook extra administratieve lasten, voor de contractmanagers en crediteurenadministratie.

2.5. Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven voor deze Opdracht is sterk afhankelijk van interne en externe ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Hierbij kan gedacht worden aan marktontwikkelingen en ook technologische ontwikkelingen. Ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor dezelfde onvoorspelbare aard. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen en gebeurtenissen op maatschappelijk of politiek vlak die het werkgebied van de SVB raken en waardoor het takenpakket van de SVB kan wijzigen, en daarmee ook de behoefte van de SVB c.q. de omvang van de Opdracht. Dit maakt een raming van de Opdracht lastig. De geraamde waarde van de te plaatsen Opdracht is: **€11.000.000 exclusief BTW**, gerekend over de maximale looptijd (10 jaar) van de Overeenkomst.

Deelnemer dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde van de Opdracht – zowel naar boven als naar beneden – kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

NB: Voor de Implementatie-kosten (tab A van het Prijzenblad) geldt een prijsplafond van €1.000.000 exclusief BTW. En voor het totaal van de Implementatie-kosten (tab A van het Prijzenblad), Transitie-kosten (zie tab B van het Prijzenblad), en Exploitatie-kosten (tab C van het Prijzenblad) geldt een prijsplafond van €6.500.000 exclusief BTW. Deelnemers wiens Inschrijfprijs hier niet aan voldoen, kunnen uitgesloten worden van deelname aan deze aanbesteding.

2.6. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

- a) De Opdracht kan tot twee (2) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst worden uitgebreid met datamigratie- en/of conversiewerkzaamheden, indien de SVB besluit om ook afgeronde Meldingen en Aanvragen uit de huidige servicemanagementsystemen zichtbaar te maken in de Oplossing, en hiervoor een schriftelijke instructie indient bij de Opdrachtnemer.
- b) Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen (nog onbenoemde) Domeinen worden toegevoegd aan de Dienstverlening, indien de SVB besluit om de Dienstverlening ook voor andere afdelingen en/of Locaties beschikbaar te maken, en hiervoor een schriftelijke instructie indient bij de Opdrachtnemer. Deze toevoeging is niet dezelfde als de onder Uitbreiding benoemde optionele Domeinen.
- c) Het aantal Gebruikers kan op elk moment na ingangsdatum van de Overeenkomst en tegen verrekening van de Tarieven zoals ingevuld in het Prijzenblad, worden uitgebreid tot 10.000 Gebruikers, of afgeschaald tot minimaal 3.000 Gebruikers indien groei of krimp van de SVB organisatie hier aanleiding voor geeft, en de SVB hiervoor een schriftelijke instructie indient bij de Opdrachtnemer.
- d) Het soort of aantal softwaremodules kan op elk moment na ingangsdatum van de Overeenkomst worden uitgebreid indien de SVB besluit om nieuwe functionaliteiten toe te voegen die staan beschreven in Bijlage I – Toekomstige Situatie onder het kopje ‘Visie’, wanneer (strategische) ontwikkeling van de SVB organisatie hier aanleiding voor geeft, en de SVB hiervoor een schriftelijke instructie indient bij de Opdrachtnemer.
- e) De Opdracht kan op elk moment na ingangsdatum van de Overeenkomst worden uitgebreid met extra functionaliteiten en/of softwaremodules ten aanzien van kennismanagement voor de afdeling Intern Kennis Centrum (IKC) ter ondersteuning van SVB personeel bij onder andere het behandelen van klantaanvragen of bezwaren, indien de SVB besluit om hiervoor extra budget vrij te maken en hiervoor een schriftelijke instructie indient bij de Opdrachtnemer.
- f) De Opdracht kan op elk moment na ingangsdatum van de Overeenkomst worden uitgebreid met extra functionaliteiten en/of softwaremodules ten aanzien van kostenmanagement voor de afdeling Intern Finance & Control (F&C) onder andere om kosten te kunnen alloceren aan projecten of afdelingen, indien de SVB besluit om hiervoor extra budget vrij te maken en hiervoor een schriftelijke instructie indient bij de Opdrachtnemer.
- g) De Opdracht kan op elk moment worden uitgebreid met overige extra werkzaamheden die noodzakelijk zijn om rechtstreeks aan de Opdrachtnemer te gunnen in het geval van onvoorziene omstandigheden die te wijten zijn aan marktontwikkelingen, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, of voor het waarborgen van technische verenigbaarheid, en de SVB hiertoe een schriftelijke instructie indient bij de Opdrachtnemer.

NB: De financiële impact van deze herzieningen is op het moment van publicatie van de aanbesteding ESMA nog onbekend, en is daarom niet meegerekend in de geraamde waarde van de Opdracht.

2.7. Indexering

De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven Tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wél kunnen Tarieven onderhevig kunnen zijn aan indexering.

Zie voor meer informatie over indexering de **Bijlage N – Dossier Financiële Afspraken (DFA)**.

2.8. Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met één (1) Opdrachtnemer voor de duur van vijf (5) jaren, met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van twee (2) maal de periode van twee (2) jaar en één (1) maal de periode van één (1) jaar.

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 juli 2025. De beoogde einddatum van de maximale looptijd van de Overeenkomst is 30 juni 2035.

De SVB ziet ESMA als een instrument waarmee interne strategische doelstellingen zoals opgenomen onder paragraaf 1.4 gerealiseerd kunnen worden. Het wordt dan ook gezien als onderdeel van een langlopend verbeterprogramma (gebaseerd op de IV-Strategie) binnen de SVB. ESMA moet een bijdrage gaan leveren aan het verbeteren van te leveren Diensten en de verdere professionalisering van de SVB. Om deze strategische doelstellingen te verwezenlijken wil de SVB een langdurige samenwerking aangaan met een Opdrachtnemer om structurele verbeteringen en/of eventuele uitbreiding op lange termijn mogelijk te maken. Naar verwachting zal de definitieve inrichting en integrale ingebruikname van de Dienstverlening door de SVB een lange doorlooptijd kennen (en hetzelfde geldt voor overdracht aan een nieuwe leverancier na beëindiging van de Overeenkomst). Mede door deze aspecten geeft de SVB voorkeur aan een relatief lange duur van de Overeenkomst.

De SVB beseft dat een maximale looptijd van 10 jaar tegen gelijkblijvende voorwaarden (behoudens prijsindexering) voor Deelnemers een uitdaging kan zijn. Indien van Opdrachtnemer niet langer kan worden gevergd om de Dienstverlening in ongewijzigde vorm voort te zetten – bijvoorbeeld wanneer dit door staking van bedrijfsactiviteiten van de softwareleverancier of wijziging in het producten- en dienstenportfolio van Opdrachtnemer, niet langer mogelijk is – dan kan Opdrachtnemer een verzoek indienen voor aanpassing van de Tarieven of looptijd van de Overeenkomst, en zullen Partijen hierover met elkaar in overleg treden. Een dergelijke wijziging van de voorwaarden of het achterwege laten van verdere verlengingen is pas mogelijk na de initiële looptijd van de Overeenkomst van vijf (5) jaren en heeft pas effect na 36 maanden vanaf het indienen van dergelijk verzoek door Opdrachtnemer, tenzij Partijen gezamenlijk besluiten een kortere termijn te hanteren.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Openbare procedure

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

Het aanbestedingsnummer EA2023004 is de referentie voor deze aanbesteding.

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

Naam	CPV code
48000000-08	Software en informatiesystemen
72000000-5	IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn de Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA (**Bijlage M**) van toepassing. Algemene of andere door de Deelnemer gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.2. Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt via www.Tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do>) van de Europese Commissie gepubliceerd.

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

3.3. Planning

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

Planning	
Publicatie aanbestedingsdocumenten op Tenderned	zaterdag 1 februari 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	donderdag 20 februari 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	woensdag 5 maart 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	maandag 17 maart 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	donderdag 27 maart 2025
Indienen van Inschrijvingen door Deelnemers	woensdag 16 april 2025
Versturen Gunningsbeslissing	maandag 19 mei 2025
Afloop standstill termijn	maandag 9 juni 2025
Afronding Proof of Concept	maandag 30 juni 2025
Ingangsdatum van de Overeenkomst	dinsdag 1 juli 2025

3.4. Taal

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

3.5. Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Deelnemers die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.7 op de voorgeschreven wijze per e-mail te worden ingediend. Deelnemers dienen er zelf voor te zorgen dat de door hen verzonden correspondentie tijdig door de SVB is ontvangen.

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

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

3.5.1. Nota van Inlichtingen

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

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van een latere datum vóór een Nota van Inlichtingen van een eerdere datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Deelnemers om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden direct te melden aan de SVB.

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

3.5.2. Indienen van vragen en opmerkingen

Deelnemers dienen het vragenformulier (zie **Bijlage A - Vragenformulier**) te gebruiken voor:

- 1) Vragen over het Beschrijvend document.

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

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

2) Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot de Overeenkomst .

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

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

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

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

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

4) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Deelnemer om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen te overleggen, kan hij dat gemotiveerd met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Deelnemer daartoe een verzoek in vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overlegd.

3.6. Contactgegevens SVB

Locatie: Van Heuven Goedhartlaan 1, 1181 KJ te Amstelveen
Postadres: Postbus 1100, 1180 BH te Amstelveen
T.a.v.: ICM, directie Bedrijfsvoering
Inkoper: Wim Hogendoorn
E-mail: inkoop@svb.nl

3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Klacht over een aanbestedingsprocedure

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

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

Wie kunnen een klacht indienen?

Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:

- a. ondernemers die de Opdracht willen verwerven; *en*
- b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

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

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

Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- iv. De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
 - a. De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.
 - b. De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - c. De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
 - d. De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- v. Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.

- vi. Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- vii. Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.
- viii. Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Deelnemers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- ix. Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

3.8. Kostenvergoeding

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

3.9. Voorbehoud en vertrouwelijkheid

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

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

3.10. Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in dit Beschrijvend document in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld, dan wel noodzakelijk is voor een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht. Deze melding of verwijzing dient zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn

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

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

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

3.12. Sluiten Overeenkomst

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

Het document "**Bijlage L – Overeenkomst (concept)**" is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van de Overeenkomst is de versie zoals die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document.

3.13. Wachtkamerovereenkomst

Indien de SVB de Overeenkomst binnen negen (9) maanden na Gunning, tot ontbinding en/of opzegging is overgegaan, dan geldt hetgeen bepaald is in de concept Wachtkamerovereenkomst, zoals deze is bijgesloten als **Bijlage Q** en heeft de SVB op basis daarvan het recht de Overeenkomst af te sluiten met de als tweede geëindigde Deelnemer.

4. Inschrijving

4.1. Checklist Inschrijving

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

De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

Onderwerp	Nr.	Omschrijving	Vereist document	Bij Inschrijven	Op verzoek
Algemene verklaring	A1	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA	Bijlage D	X	
Uitsluitingsgronden	B1	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Kopie KvK uittreksel	X	
	B2	Gedragsverklaring aanbesteden	Format Justis		X
	B3	Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	C1	Kerncompetenties middels referenties	Bijlage E	X	
	C2	Informatiebeveiliging middels ISO27001	Kopie certificaat	X	
	C3	Aansprakelijkheidsverzekering	Kopie polis		X
	C4	Accountantsverklaring	Kopie verklaring		X
Subgunningscriteria	D1	SGC-K1: Ingevuld en ondertekend PVW	Bijlage H	X	
	D2	SGC-K2: Kwaliteit van de Dienstverlening	Conform Bijlage B	X	
	D3	SGC-K3: Plan van Aanpak	Conform Bijlage B	X	
	D4	SGC-K4: Service Levels	Conform Bijlage B	X	
	D5	SGC-K5: Duurzaamheid en leefbaarheid	Conform Bijlage B	X	
	D6	SGC-P1: ingevuld en ondertekend Prijzenblad	Bijlage C	X	

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Deelnemer aan wie de SVB voorlopig heeft gegund pdf-kopieën van originele bewijsstukken op te vragen. Deze pdf-kopieën moeten binnen 10 Werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze originele bewijsstukken en de digitale Inschrijving is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

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

4.2. Instructie inschrijven op TenderNed

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

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

4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

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

4.4. Eisen aan Onderaannemer(s)

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

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

4.5. Eisen aan Derden

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

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

4.6. Concerninschrijving

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

Als verbonden ondernemers zich als Deelnemers inschrijven of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Inschrijving te vermelden dat en met welke andere inschrijvende onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Deelnemers binnen 7 Werkdagen meer informatie

over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan de Deelnemer uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

4.7. Integriteit Ondernemers

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

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

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

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

4.8. Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

4.9. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

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

4.10. Auteursrechten

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

4.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

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

4.12. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Deelnemer heeft een gestanddoeningstermijn van negentig (90) kalenderdagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn dertig (30) Werkdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van negentig kalenderdagen.

4.13. Rechtsgeldige ondertekening

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

4.14. Verbod op manipulatieve inschrijving

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

5. Beoordeling Inschrijvingen

5.1. Inleiding

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

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

Indien een Deelnemer niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, zal de SVB niet verder gaan met het beoordelen van de Inschrijving.

5.2. Inschrijvingseisen

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

5.2.1. Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

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

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

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

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

5.3. Uitsluitingsgronden

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

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

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

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

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

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

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

Bewijsstukken

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

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Bij Inschrijving.	Deelnemer, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • Combinanten • Onderaannemers • Derden
2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2)</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • Combinanten • Onderaannemers

	<i>Jaar oud is, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>		<ul style="list-style-type: none"> • Derden
3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB is de Opdracht voorlopig gunt, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • Combinanten • Onderaannemers • Derden

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

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

5.4. Geschiktheidseisen en bewijsstukken

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

Aan te tonen Geschiktheidseisen
Geschiktheidseis C1: Kerncompetentie(s) middels referenties
<ul style="list-style-type: none"> • Referentie t.b.v. Kerncompetentie 1 • Referentie t.b.v. Kerncompetentie 2 • Referentie t.b.v. Kerncompetentie 3
Geschiktheidseis C2: Informatiebeveiliging
<ul style="list-style-type: none"> • ISO 27001
Geschiktheidseis C3 en C4: Afdekken financiële risico's
<ul style="list-style-type: none"> • Aansprakelijkheidsverzekering • Accountantsverklaring

5.4.1. Kerncompetenties

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

C1 –Kerncompetenties middels referenties
Kerncompetentie 1
Deelnemer is aantoonbaar in staat om een ESMA te leveren (waaronder Implementatie en Transitie) als SaaS-dienst. Dit ESMA heeft meerdere Koppelingen waaronder tenminste een active directory en MS Azure, en is toegankelijk voor externe leveranciers. Dit ESMA kent minimaal 3500 Gebruikers en 500 Behandelaars, en bedient meerdere Domeinen.

Kerncompetentie 2

Deelnemer is aantoonbaar in staat om een ESMA te beheren (waaronder onderhoud en support) voor tenminste een aaneengesloten periode van 24 maanden. Het aantal Gebruikers en/of Domeinen is in deze periode één of meerdere keren op- of afgeschaald. Deze SaaS-oplossing (inclusief dataopslag en toegang) draait volledig binnen de EER.

Kerncompetentie 3

Deelnemer is aantoonbaar in staat om de SVB te ontzorgen bij de inrichting van een ESMA met meerdere Domeinen, en te ondersteunen bij (lange termijn) verbeteringen van de Dienstverlening (waaronder procesoptimalisatie). Deze diensten heeft de Deelnemer eerder geleverd aan een (semi)overheidsorganisatie of financiële instelling.

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

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

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

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

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

5.4.2. Informatiebeveiliging

C2 –informatiebeveiliging

Informatiebeveiligingsmanagementsysteem ISO 27001 (of gelijkwaardig)

Deelnemer bezit een geldig recent ISO27001 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat.

Het voldoen aan deze eis dient te worden aangetoond door:

1. Het overleggen van het meest recente, geldende beveiligingscertificaat ISO 27001 met vermelding van het jaar van invoering en expiratie en voorzien van een toepassingsverklaring, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, of

2. Een gelijkwaardig gecertificeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001:2022 norm. Deelnemer dient, naast het geldende certificaat van de certificerende instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001 systeem. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is, of
3. Een eigen kwaliteitssysteem dat vergelijkbaar is aan ISO 27001:2022. Deelnemer dient naast een verklaring dat zij beschikt over een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, een beschrijving van het kwaliteitssysteem te geven met daarbij welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001 systeem. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.

Indien bij sub 2 en sub 3 hierboven gelijkwaardigheid naar het oordeel van de SVB niet wordt aangetoond, wordt niet voldaan aan deze eis.

5.4.3. Afdekken financiële risico's

C3 – Afdekken financiële risico's
Passende aansprakelijkheidsverzekering
Deelnemer beschikt tenminste over een aansprakelijkheidsverzekering (inclusief cyberdekking) met een minimale dekking van €1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een totale dekking met een limiet van €2.500.000 per jaar.

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

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

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Met deelname aan deze aanbesteding en door ondertekening van de UEA, bevestigt Deelnemer onvoorwaardelijk dat zijn Inschrijving voldoet aan deze Geschiktheidseis.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat alle leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.
- Deze verzekering dient ten minste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn.

C4 – Afdekken financiële risico's

Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf

Deelnemer is voldoende financieel en economisch draagkrachtig om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. Deelnemer beschikt over een goedkeurende controleverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende controleverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Deelnemer) bevatten.

Indien Deelnemer niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe onafhankelijke accountant, omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan beschikt Deelnemer tenminste over een samenstellingsverklaring.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring of kopie van de samenstellingsverklaring.

Voor de accountantsverklaring gelden de volgende randvoorwaarden:

- Met deelname deze aan aanbesteding en door ondertekening van de UEA, bevestigt Deelnemer onvoorwaardelijk dat zijn Inschrijving voldoet aan deze Geschiktheidseis.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat alle leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

5.5. Social Return

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

In **Bijlage R - Handleiding Social Return** staat beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van social return en de verdiscontering van deze verplichting middels de bouwblokkenmethode.

Concreet verwacht de SVB dat Opdrachtnemer zich committeert aan een social returnverplichting van minimaal 2% van de kosten voor Implementatie en Transitie. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de Overeenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van de onderwerpen van gesprek zal tevens de invulling van social return zijn. Van Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal 2 weken bij de contractmanager van SVB aan te bieden, tenzij in overleg andere termijn is bepaald.

5.6. Programma van eisen

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

Met deelname aan deze aanbesteding en door ondertekening van de UEA, bevestigt Deelnemer onvoorwaardelijk dat zijn Inschrijving voldoet aan alle eisen zoals gesteld in **Bijlage F – Programma van Eisen**.

De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in het Programma van eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

5.7. Programma van Wensen

In het **Bijlage G - Programma van Wensen** zijn de gewenste functionaliteiten opgenomen. Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van Wensen dient Deelnemer **Bijlage G – Programma van Wensen**, in te vullen en te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

Het staat de SVB vrij om de gewenste functionaliteiten waarvan Deelnemer heeft aangegeven deze te kunnen leveren, op een door de SVB gewenst moment in gebruik te nemen. Deze functionaliteiten zijn onderdeel van de Inschrijving en kunnen binnen redelijke termijn worden geactiveerd, en hiervoor worden geen extra kosten rekening gebracht.

De SVB behoudt zich het recht voor om de gewenste functionaliteiten waarvan Deelnemer heeft aangegeven deze te kunnen leveren, te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

Een aantal van deze gewenste functionaliteiten die door Opdrachtnemer zijn aangeboden bij diens Inschrijving, kan mogelijk worden geverifieerd tijdens de Proof of Concept en later tijdens de acceptatietest (zie AIV artikel 15).

5.8. Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Deelnemers die voldoen aan de Inschrijvingseisen, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en het Programma van eisen worden beoordeeld op het Gunningscriterium 'beste prijs kwaliteitsverhouding' (stap 5).

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

Subgunningscriterium	Percentage
Kwaliteit	70%
Prijs	30%
Totaal	100%

5.8.1. Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore
SGC-K1	Invulling gewenste functionaliteit (PVW)	200

SGC-K2	Kwaliteit van de Dienstverlening	200
SGC-K3	Plan van Aanpak	150
SGC-K4	Service Levels	100
SGC-K5	Duurzaamheid	50
TOTAAL:		700

Zie voor de uitwerking van deze subgunningscriteria: **Bijlage B – Subgunningscriteria Kwaliteit.**

5.8.2. Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. Deelnemer dient met betrekking tot de Opdracht het Prijzenblad in te vullen. Het volgende subgunningscriterium met betrekking tot prijs is van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore
SGC-P1	Prijzenblad	300
TOTAAL:		300

Zie voor de uitwerking van het subgunningscriterium Prijs: **Bijlage C – Subgunningscriteria Prijs.**

Bij het invullen van het Prijzenblad gelden de volgende randvoorwaarden:

- **PRIJSPLAFOND I:** Deelnemers die een Inschrijfprijs indienen (exclusief Optionele kosten voor Optimalisatie en Uitbreiding) die hoger is dan €6.500.000 ex btw, kunnen uitgesloten worden van verdere deelname aan deze aanbesteding.
- **PRIJSPLAFOND II:** Deelnemers die eenmalige kosten indienen (Implementatie en Transitie) die hoger zijn dan €1.000.000 ex btw, kunnen uitgesloten worden van verdere deelname aan deze aanbesteding.
- Tarieven worden ingevuld door Deelnemer en afgerond op 2 decimalen en exclusief btw.
- Deelnemer dient de Tarieven te baseren op de in de Aanbestedingsstukken opgenomen voorwaarden, gestelde eisen en ingevulde wensen, alsmede de uitwerkingen door Deelnemer van de subgunningscriteria kwaliteit.
- De genoemde volumes en aantallen in het Prijzenblad zijn indicatief, dus hier kunnen door Deelnemers geen rechten aan worden ontleend.
- De gele velden zijn vrij in te vullen door Deelnemer. De SVB wil een transparante en complete opbouw van relevante kostencomponenten aan de SVB laten zien.
- Indien noodzakelijk mag Deelnemer ook extra regels toevoegen ten behoeve van het tonen van meer relevante kostencomponenten (dit geldt niet voor Optimalisatie en Uitbreiding);
- De aantallen uren die door de SVB zijn ingevuld op de tab 'Optimalisatie' van het Prijzenblad, zijn inschattingen. Het is mogelijk dat de SVB in het ene jaar meer en in het andere jaar minder uren wenst af te nemen, waarbij het totaal (2425 uren) over 10 jaar gelijk blijft.
- Het is Deelnemer toegestaan om €0 in te vullen bij de voorgedefinieerde kostencomponenten op de tabbladen Implementatie, Transitie en Exploitatie.
- Het invullen van negatieve getallen is niet toegestaan.
- Ongeoorloofde aanpassingen in het Prijzenblad zijn niet toegestaan.

Indien Deelnemer in zijn Inschrijving niet aan de voornoemde voorschriften heeft voldaan, kan de Inschrijving door de SVB terzijde worden gelegd.

De door Opdrachtnemer ingevulde Tarieven en kostencomponenten zullen eveneens van toepassing zijn op eventuele maandelijkse uitbreiding of inkrimping, tenzij door Opdrachtnemer aannemelijk kan worden gemaakt, al of niet via een benchmark op de desbetreffende prijs, dat dit niet redelijk is.

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

$$\text{Puntenscore Inschrijfprijs} = ((\text{Smax}) \times (\text{Pmin/Pins}))$$

Waarbij de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- Smax: de maximaal te behalen puntenscore;
- Pmin: de laagst aangeboden Inschrijfprijs;
- Pins: de door Deelnemer aangeboden Inschrijfprijs;

Rekenvoorbeeld:

De laagst aangeboden Inschrijfprijs is €10.000.000. Een Deelnemer heeft een Inschrijfprijs ter waarde van €11.000.000 ingediend. De puntenscore van die Deelnemer is dan als volgt: $((10.000.000/11.000.000) \times 300) = 273$ punten.

De toepasselijke financiële en administratieve afspraken, zoals betaalschema en facturatie, zijn opgenomen in **Bijlage N – Dossier Financiële Afspraken (concept)**. Deze Bijlage wordt na Gunning door Partijen aangevuld en toegevoegd aan de Overeenkomst.

Het Prijzenblad is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel formaat (**Bijlage C - Prijzenblad**). De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document. Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

5.9. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

Subgunningscriterium SGC-K1

De beoordeling van SGC-K1 (gewenste functionaliteiten) wordt uitgevoerd door de betrokken inkoopadviseur. Deelnemer dient aan te geven, door het invullen van een "JA" of "NEE" in **Bijlage G– Programma van Wensen**, aan welke gewenste functionaliteiten de Oplossing voldoet. In totaal kunnen er 616 punten worden behaald. Het aantal behaalde punten zal worden gedeeld door 616 en vermenigvuldigd met 200, om de gewogen puntenscore voor SGC-K1 te bepalen.

De behaalde puntenscore voor dit subgunningscriterium wordt afgerond op hele getallen, waarbij 0,49 naar beneden wordt afgerond en 0,50 naar boven wordt afgerond.

NB: Deelnemers dienen minimaal 50% te halen voor SGC-K1. In het geval dat er minder dan 308 punten zijn gescoord dan wordt de Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Rekenvoorbeeld:

Deelnemer heeft 525 punten gescoord met het invullen van gewenste functionaliteiten. De puntenscore van Deelnemer voor SGC-K1 is $(525/616) * 200 = 170$ punten.

Subgunningscriteria SGC-K2 t/m SGC-K5

De beoordeling van subgunningscriteria SGC-K2 t/m SGC-K5 zal worden uitgevoerd door een beoordelingscommissie bestaande uit tenminste zes (6) materiedeskundigen, waaronder een senior vertegenwoordiger (Eindgebruiker) uit elk van de vier (4) Domeinen, een informatiebeveiligingspecialist, en een IT- specialist. Afhankelijk van hun expertise zullen de commissieleden mogelijk niet alle kwalitatieve subgunningscriteria beoordelen, echter SGC-K2 t/m SGC-K5 zullen tenminste door drie (3) commissieleden worden beoordeeld. De SVB heeft het recht om de samenstelling en aantal leden van de beoordelingscommissie te wijzigen. De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van deskundigen.

De commissieleden beoordelen de Inschrijvingen eerst zelfstandig en kennen een individuele score toe aan SGC-K2 t/m SGC-K5. In een opvolgende consensusmeeting worden vervolgens de eindscores bepaald (2,4,6,8, of 10) voor elk van de subgunningscriteria SGC-K2 t/m SGC-K5.

De beoordelingscommissie is bij de beoordeling van SGC-K2 t/m SGC-K5 niet op de hoogte van de door de Deelnemers ingevulde Inschrijfprijzen. Pas ná afronding van de consensusmeeting, worden deze Inschrijfprijzen gedeeld.

Beoordeling subgunningscriteria

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

Beoordelingsmaatstaf:

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

Waarderingsmaatstaf:

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

Beoordelings- en waarderingsmaatstaf

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

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

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

Waardering

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

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

De puntentoekenning zal middels de volgende formule plaatsvinden:

- het in consensus behaalde cijfer
- gedeeld door 10 (het hoogst mogelijke cijfer)
- vermenigvuldigd met het maximum aantal punten dat te behalen is voor de betreffende wens
- afgerond op hele getallen, waarbij 0,49 naar beneden en 0,50 naar boven wordt afgerond

NB: Deelnemers moeten voor elk subgunningscriterium kwaliteit minimaal een vier (4) scoren. In het geval dat SGC-K2, SGC-K3, SGC-K4, of SGC-K5 een twee (2) van de beoordelingscommissie krijgt, dan kan die Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria zie **Bijlage B – Subgunningscriteria Kwaliteit**.

5.10. Beoordeling Beste PKV

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

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

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

Indien ook op subgunningscriterium SGC-K1 door de Deelnemers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-K2 (etc.).

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

5.11. Proof of Concept

De SVB wil middels een Proof of Concept (hierna 'POC') waarborgen dat de voorgenomen Opdrachtnemer in staat is om de Opdracht correct uit te voeren en dat de Oplossing voldoet aan alle gestelde eisen. Hiervoor zal gebruik gemaakt worden van een aantal specifieke situaties die staan beschreven in **Bijlage S – Use Cases**. De voorgenomen Opdrachtnemer zal tijdens de POC het gebruik en performance van de Oplossing in deze specifieke situaties demonstreren. In Bijlage S – Use Cases staan ook aspecten die als wens zijn opgenomen in het PVW. Indien de winnende Deelnemer heeft aangegeven aan een bepaalde wens niet te kunnen invullen, dan hoeft deze wens ook niet te worden gedemonstreerd in de POC. De POC is succesvol als hiermee wordt aangetoond dat de Oplossing presteert conform de gestelde eisen en specificaties zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Kort na Gunning zal er een kick-off meeting plaatsvinden, waarin de SVB en voorgenomen Opdrachtnemer afspraken maken over de uitvoering en de planning van de POC. De voorgenomen Opdrachtnemer heeft de hiervoor benodigde middelen en personele inzet paraat en beschikt over alle benodigde informatie van SVB, om binnen vijf (5) Werkdagen na de kick-off meeting, tenzij anders overeengekomen, een POC-omgeving gebruiksklaar te hebben. Mogelijk moet voorafgaand aan de POC een geheimhoudingsverklaring worden ondertekend door de voorgenomen Opdrachtnemer.

Als de POC op grond van de door de SVB gestelde eisen succesvol is verlopen, dan wordt de POC door de SVB goedgekeurd. Na deze goedkeuring van de POC en na het verstrijken van de standstill termijn zonder bezwaren kan de SVB overgaan tot Gunning en kunnen de SVB en voorgenomen Opdrachtnemer de Overeenkomst ondertekenen, behoudens het recht om de Gunningbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure op elk gewenst moment te beëindigen (zie paragraaf 5.15).

Indien de POC op één of meer onderdelen niet succesvol is, dan krijgt de voorgenomen Opdrachtnemer éénmaal de mogelijkheid tot herstel binnen 14 kalenderdagen. Indien de POC voor een tweede keer naar oordeel van de SVB niet voldoet aan de door de SVB gestelde eisen en specificaties, dan kan de SVB de Gunningbeslissing intrekken en een nieuwe Gunningbeslissing uitbrengen ten behoeve van de Deelnemer die als nummer twee is geëindigd. Met deze partij zal eveneens een POC worden uitgevoerd. Ook bij deze tweede POC krijgt de nieuwe voorgenomen Opdrachtnemer éénmaal de mogelijkheid tot herstel binnen 14 kalenderdagen. Als deze ook niet voldoet dan kan de SVB de Gunningbeslissing intrekken en een nieuwe aanbesteding organiseren.

Na ondertekening van de Overeenkomst zullen Partijen afspraken maken over het verdere verloop van de Implementatie en Transitie. Hiervoor zal door Opdrachtnemer het ingediende SGC-K3 - Plan van Aanpak nader worden uitgewerkt tot het Projectplan. De SVB kan in redelijkheid aanpassingen en/of aanvulling voorstellen die Opdrachtnemer dient te verwerken. Na goedkeuring van het definitieve Projectplan door de SVB zal er worden gestart met de Implementatie.

5.12. Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving

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

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

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

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

5.13. Gunningsadvies

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op het Gunningscriterium kwaliteit brengt de beoordelingscommissie een gunningsadvies uit aan de verantwoordelijke binnen de Raad van Bestuur van de SVB. Na bekrachtiging van het gunningsadvies volgt via TenderNed een Gunningsbeslissing.

5.14. Mededeling Gunningsbeslissing

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 de mededeling van de Gunningsbeslissing. In de mededeling van de Gunningsbeslissing staat onder meer omschreven aan welke Deelnemer de SVB de Opdracht gunt en aan welke Deelnemer de SVB de Wachtkamerovereenkomst gunt. Voor de afgewezen Deelnemers worden bij deze mededeling de gronden van de afwijzende beslissing opgenomen.

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

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