



Belastingdienst

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Openbare Europese aanbesteding

“IT Service Management-oplossing 2.0”

Versie: [1.2](#)
Kenmerk: IUC 23-018
Datum: 17 september 2024

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Introductie	4
1.1.	Inleiding.....	4
1.1.1.	Contact.....	4
1.1.2.	Procedure	4
1.1.3.	Wettelijk kader	4
1.2.	Leeswijzer	4
1.2.1.	Beschrijvend document	4
1.2.2.	Bijlagen	4
Hoofdstuk 2.	Aanleiding, doel en omvang van deze aanbesteding	6
2.1.	Aanleiding/Inleiding	6
2.2.	Evaluatie vorige aanbesteding met kenmerk IUC 21-055.....	6
2.3.	Doelstelling	6
2.4.	De Belastingdienst	7
2.5.	Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)	7
2.5.1.	Herzieningsclausules	9
2.5.2.	Perceelindeling.....	9
2.5.3.	Te contracteren Partijen	10
Hoofdstuk 3.	Aanbestedingsprocedure	11
3.1.	Planning aanbesteding	11
3.2.	Onregelmatigheden	11
3.2.1.	Nota van Inlichtingen	12
3.3.	TenderNed instructie.....	12
3.3.1.	Openen van de kluis.....	13
3.3.2.	Volgorde controle en beoordeling	13
3.4.	Recht om niet te gunnen	13
3.5.	Klachtafhandeling bij aanbesteding.....	13
3.5.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?	14
3.5.2.	De stappen van een standaard klachtafhandeling.....	14
Hoofdstuk 4.	Beoordeling(criteria).....	16
4.1.	Algemeen	16
4.2.	Economisch meest voordelige inschrijving.....	16
4.2.1.	Referentiewaarde 'prijs'	17
4.2.2.	Referentiewaarde 'Kwaliteit'	17
4.2.3.	EMVI-formule	17
4.2.4.	Weging van de Wensen.....	18
4.2.5.	Beoordelingswijze.....	18
Hoofdstuk 5.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	21
5.1.	Vormvereisten	21

5.2.	Inschrijven in samenwerkingsverband en/of met onderaannemer(s).....	21
5.3.	Ondertekening	22
5.3.1.	Uniform Europees aanbestedingsdocument	23
5.3.2.	Sancties Rusland	23
5.4.	Geschiktheidseisen	24
5.4.1.	Financiële en economische draagkracht	24
5.4.2.	Technische- en/of beroepsbekwaamheid	25
5.4.3.	Gedragsverklaring aanbesteden.....	27
5.5.	Conformiteitenlijst	27
5.6.	Prijsmodel	28
5.7.	Wensen	28
5.8.	Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen.....	28
5.8.1.	Documenten Inschrijving	28
5.8.2.	Bewijsstukken verificatiefase	29
Hoofdstuk 6.	Gunning	31
6.1.	Gunningstest	31
6.2.	Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar	31
6.3.	Definitieve gunning	32
Hoofdstuk 7.	Lijst van Bijlagen.....	33

Hoofdstuk 1. Introductie

1.1. Inleiding

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

1.1.1. Contact

De contactgegevens van de Aanbestedende dienst voor deze Aanbesteding vindt u terug in de aankondiging van de Aanbesteding “IT Service Management oplossing” met kenmerk IUC 23-018 in TenderNed.

Contactpersoon:	A.C. (Kees) Jongejan
Contact:	via ‘Berichten’ in TenderNed.
Mobiel (alleen bij uitzondering)	+31 6 27 31 99 42
Mail (alleen bij uitzondering)	cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl

Inschrijver mag alleen nog met de contactpersoon voor deze Aanbesteding en/of via de Berichtenmodule van TenderNed communiceren over de aanbesteding. De Inschrijver moet zich er dus van bewust zijn dat Inschrijver niet mag communiceren met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst over het onderwerp van de aanbesteding.

Dit houdt ook in dat er geen uitspraken over de aanbesteding mogen worden uitgelokt. Ook niet onbewust. Als (een medewerker van de) Inschrijver het principe van radiostilte niet respecteert, dan heeft dit voor beiden onmiddellijk gevolgen en leidt dit, in ieder geval, tot uitsluiting van de aanbesteding.

1.1.2. Procedure

Deze Europese aanbesteding wordt voor mededinging opengesteld via een openbare procedure. In deze procedure vinden zowel de beoordeling van de geschiktheid van de Inschrijver als de beoordeling van de Inschrijving in één ronde plaats.

1.1.3. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de [Aanbestedingswet 2012](#) (hierna: Aw2012) van toepassing. De [Aw2012](#) is een nationale uitwerking van de [Europese Richtlijnen van 28 maart 2014](#) betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten [2014/24/EU](#). De Aanbestedende dienst voert deze aanbesteding uit in overeenstemming met de voorschriften zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit.

1.2. Leeswijzer

1.2.1. Beschrijvend document

U leest nu het Beschrijvend document in het kader van de Europese aanbesteding ITSM-oplossing 2.0 met kenmerk IUC 23-018. Het Beschrijvend document bevat onder meer een beschrijving van de opdracht en van de wijze waarop u kunt inschrijven.

1.2.2. Bijlagen

In hoofdstuk 7 “Lijst van Bijlagen” treft u een overzicht aan van alle Bijlagen. Deze Bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend document.

Wij wijzen u op het gebruik van Bijlage 1 – ICT begrippenlijst versie 1.1, waarin alle begrippen staan uitgewerkt die in de Aanbestedingsstukken worden toegepast. De begrippen zijn een integraal onderdeel van deze Europese aanbesteding en zullen tevens tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing blijven. Daarnaast treft u in Bijlage A Specificatie van de opdracht alle Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen behorende bij de opdracht.

Hoofdstuk 2. **Aanleiding, doel en omvang van deze aanbesteding**

2.1. **Aanleiding/Inleiding**

De Aanbestedende dienst is deze Europese aanbesteding gestart omdat de huidige overeenkomst van rechtswege eindigt en de Aanbestedende dienst een blijvende behoefte heeft aan een ITSM-oplossing.

Daarbij is de versie van de huidige oplossing circa 10 jaar oud, 'end of life' en 'end of service' én draait bovendien op een platform dat generationaliseerd wordt (AIX).

Het huidige supportcontract met betrekking tot de huidige oplossing is vernieuwd zodat, zo lang als de oplossing in gebruik is, hier ook Onderhoud en Support op geleverd wordt. De leverancier van de huidige oplossing heeft gecommuniceerd dat de oplossing niet verder doorontwikkeld wordt (End of Life), en dat support geleverd wordt tot uiterlijk 30 september 2025 (End of Support). Na deze periode is er nog maximaal één jaar extended support mogelijk.

Deze aanbesteding is een vervolg op de Europese aanbesteding "IT Service Management-oplossing" met kenmerk IUC 21-055 die niet tot een contract heeft geleid. Om deze reden wordt er nu een aangepaste aanbesteding in de markt gezet.

2.2. **Evaluatie vorige aanbesteding met kenmerk IUC 21-055**

Voor deze aanbesteding is in de voorbereidende fase geen formele marktconsultatie georganiseerd. Wel zijn na afloop van de aanbesteding met kenmerk IUC 21-055 evaluatiegesprekken (om te komen tot lessons learned) met de Inschrijvers geweest. Uit deze gesprekken zijn een aantal belangrijke punten besproken die tot het ongeldig verklaren van Inschrijvingen hebben geleid:

- Tijdens de looptijd van de overeenkomst was een overgang/migratie voorzien van On-premises naar Saas;
- Prijzenformulier welke in onvoldoende aansluit bij de standaard prijsmodellen welke door marktpartijen worden toegepast.

De evaluatie heeft geleid tot nieuwe inzichten die in deze aanbestedingsstukken zijn verwerkt. Enkele maatregelen zijn:

- De ITSM-oplossing wordt direct als SaaS-dienst uitgevraagd;
- Vereenvoudiging van het Prijzenformulier waarbij meer ruimte aan Inschrijvers wordt geboden om hun eigen licentiemodel toe te passen.

2.3. **Doelstelling**

De doelstelling van de aanbesteding is het verwerven van een ITSM-oplossing, die voldoet aan de referentie-architectuur van IT4IT én gebaseerd is op ITIL (op moment van publicatie is dit versie 4) en die wordt ingezet om de IT-services van de Belastingdienst te beheren.

De dimensionering van het gebruik is als volgt:

- Vanaf het begin zullen 100 unieke Behandelaren en ongeveer 100 unieke Eindgebruikers de ITSM-oplossing gebruiken. Van alle unieke Behandelaren is 10% alleen Goedkeurder; de dimensionering is opgenomen in Bijlage VIII Prijzenformulier versie 1.1.
- Van deze unieke 100 Behandelaren is naar verwachting 50% gelijktijdig aan het werk in de ITSM-oplossing. Het aantal unieke Behandelaren zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar ongeveer 2.700 groeien.

In Bijlage VIII Prijzenformulier versie 1.1 is in tabblad 'Dimensionering' de verwachte fasering aangegeven. Het is echter niet ondenkbaar dat op termijn het aantal Behandelaren, Goedkeurders en Eindgebruikers verder groeit. Aan deze fasering en aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De opdracht krijgt de vorm van een Overheidsopdracht voor verlening van diensten.

De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van:

- Een Inrichtingsfase van naar verwachting 2 jaar;
 - Een volledig operationele fase van maximaal 10 jaar welke ingaat na afronding van de Inrichtingsfase en
 - Een Retransitiefase van maximaal 2 jaar
- en gaat in op 1 december 2024.

2.4. De Belastingdienst

Bij de Belastingdienst werken bijna 45.000 mensen. Een groot deel van onze medewerkers heeft direct contact met burgers en bedrijven. De rest van de medewerkers werkt bij de facilitaire bedrijven, concerndirecties en corporate diensten binnen de Belastingdienst.

De Belastingdienst is onderdeel van het ministerie van Financiën. We voeren niet alleen fiscale wetgeving uit. Ook de FIOD maakt deel uit van de Belastingdienst. We hebben bovendien een van de grootste ICT-organisaties van het land.

Zie ook <https://over-ons.belastingdienst.nl/>

Corporate video Belastingdienst

In de video staan de dienstverlening en het maatschappelijke belang van de Belastingdienst centraal.

Zie voor de video: <https://over-ons.belastingdienst.nl/organisatie/organisatie-en-taken/>

Hoe is de Belastingdienst georganiseerd?

De Belastingdienst is onderdeel van de Rijksoverheid. Onze organisatie is een directoraat-generaal (DG) van het ministerie van Financiën. De Belastingdienst zelf bestaat uit verschillende directies. Deze directies richten zich op een deel van de taken van de Belastingdienst. We onderscheiden 3 soorten directies binnen onze organisatie:

- Primaire procesdirecties voeren elke dag de (uitvoerende) kerntaken van de Belastingdienst uit. Deze organisatieonderdelen worden aangestuurd door de directeur-generaal van de Belastingdienst. De volgende 7 directies voeren de kerntaken uit:
 - Particulieren
 - Midden- en Kleinbedrijf
 - Grote Ondernemingen
 - Centrale Administratieve Processen
 - Klantinteractie en -services
 - Informatievoorziening
 - **Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD)**
- Concerndirecties zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit, kaders en het uitvoeringsbeleid. De plaatsvervangend directeur-generaal stuurt de concerndirecties aan.
- Corporate diensten en Shared Service Organisaties voeren ondersteunende taken uit. Zij worden aangestuurd door de plaatsvervangend directeur-generaal.

Wat zijn de kerntaken van de Belastingdienst?

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het:

- Heffen, controleren en innen van rijksbelastingen, bijdragen zorgverzekeringswet, premies volksverzekeringen en premies werknemersverzekeringen.
- Controleren of de wetgeving op het gebied van economische ordening wordt nageleefd. Bijvoorbeeld de controle op de deponeringsplicht van de jaarrekening en financiële integriteit.
- Opsporen en bestrijden van financiële fraude en belastingfraude.

Voor meer informatie zie <https://over-ons.belastingdienst.nl/> en <https://over-ons.belastingdienst.nl/organisatie/organisatie-en-taken/>.

2.5. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)

De opdracht heeft betrekking op het verwerven van een ITSM-oplossing waarbij:

- a) De ITSM-oplossing wordt als SaaS-dienst afgenomen;

- b) Een ITSM-oplossing inclusief een OTA-omgeving wordt aangeboden;
- c) Voor de ITSM-oplossing geldt dat deze moet voldoen aan de referentie-architectuur van IT4IT én dat dit is gebaseerd op ITIL (op moment van publicatie is dit versie 4);
- d) In eerste instantie wordt een ITSM-oplossing verworven waarin de navolgende, op alfabetische volgorde, practices van de huidige ITIL®4 versie zijn opgenomen:
 - Change Enablement;
 - Deployment Management;
 - Incident Management;
 - IT Asset Management;
 - Knowledge Management;
 - Measuring en Reporting;
 - Problem Management;
 - Release Management;
 - Service Catalog Management;
 - Service Configuration Management;
 - Service Desk;
 - Service Financial Management;
 - Service Level Management en
 - Service Request Management;
- e) Naast bovengenoemde practises heeft Opdrachtgever al een aantal Applicaties in gebruik en waarmee de ITSM-oplossing ten behoeve van het uitwisselen van informatie moet worden gerealiseerd. Het betreft, op alfabetische volgorde:
 - Availability Management;
 - Capacity & Performance Management;
 - Information Security Management;
 - Risk Management;
 - Monitoring and Event Management en
 - Supplier Management.

Dit is weergegeven in onderstaand figuur:

Availability Management SM-1 	IT Asset Management SM-6 	Service Configuration Management SM-11 	Service Request Management SM-16 	Knowledge Management GM-4 	Relationship Management GM-9	Workforce & Talent Management GM-14
Business Analysis SM-2 	Monitoring & Event Management SM-7 	Service Continuity Management SM-12	Service Validation & Testing SM-17	Measurement & Reporting GM-5 	Risk Management GM-10 	Deployment Management DM-1
Capacity & Performance Management SM-3 	Problem Management SM-8 	Service Design SM-13	Architecture Management GM-1 	Organizational Change Management GM-6 	Service Financial Management GM-11 	Infrastructure & Platform Management DM-2
Change Enablement SM-4 	Release Management SM-9 	Service Desk SM-14 	Continual Improvement GM-2	Portfolio Management GM-7	Strategy Management GM-12	Software development & Management DM-3
Incident Management SM-5 	Service Catalogue Management SM-10	Service Level Management SM-15 	Information Security Management GM-3 	Project Management GM-8 	Supplier Management GM-13 	

Figuur 1 Overzicht initieel af te nemen practices en integraties

De practices gekenmerkt met een betreffen de onder c) genoemde practices en degenen die met een zijn gekenmerkt betreffen de onder d) genoemde practices ten behoeve van het uitwisselen van informatie naar een andere oplossing. (Voor de met een practices bestaat, behalve voor integratie voor Risk Management, geen toekomstige behoefte.)

(Alle overige practices onder ITIL®4 kunnen worden afgenomen als een optie; zie hiervoor paragraaf 2.5.1 Herzieningsclausules. Dit betreft ook een eventuele upgrade van één of meerdere integraties naar een volledige practice);

- f) Uitbreidingen en/of afschalen van Subscriptions inclusief Onderhoud & Support;
- g) Een (gedeeltelijke) Inrichting van de ITSM-oplossing (op basis van Consultancy) van Processen en/of Gegevens vanuit de huidige ITSM-oplossing naar/in de (eerste 14 practices en 6 integraties van de) nieuwe

ITSM-oplossing; zie Hoofdstuk 1 van BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht, [versie 1.2](#) voor meer informatie;

- h) Additionele Diensten in de vorm van Consultancy in relatie tot de Prestatie en
- i) Additionele Diensten in de vorm van Opleidingen.

De ITSM-oplossing wordt door de afdeling Directie-IV in de vorm van een interne dienst aangeboden aan onderdelen van de Belastingdienst, maar ook aan (onderdelen van) de Douane en Toeslagen.

Deze genoemde verschillende organisaties treden NIET als zelfstandige contractpartij op.

Voor de punten g) tot en met i) geldt dat er geen afnameverplichting is.

De omvang van de totale opdracht, exclusief de in paragraaf 2.5.1 genoemde herzieningsclausules en voor de maximale looptijd van de Overeenkomst is geraamd op € 23.000.000 ex BTW.

Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

De waarde is gebaseerd op de kosten van de huidige oplossing en de (extra) verwachte uitgaven voor de Inrichting en Migratie, maar exclusief de Herzieningsclausules.

2.5.1. Herzieningsclausules

Binnen de te sluiten overeenkomst zijn, passend binnen de scope van de opdracht en voor zover dit niet leidt tot een wezenlijke wijziging van de opdracht, de volgende opties/ herzieningsmogelijkheden opgenomen:

1. Afnemen van aanvullende functionaliteit (modules en/of practices) en logische opvolgers;
2. Aanvullende functionaliteit met betrekking tot beveiliging waaronder het toepassen van een encryptiesleutel van de Belastingdienst.

Alle overige binnen de aangeboden ITSM-oplossing (suite) beschikbare practices kunnen worden afgenomen als een optie (zie punt 1). Hierbij wordt opgemerkt dat voor de navolgende practices, op dit moment, geen toekomstige behoefte bestaat:

- Architecture Management;
- Business Analysis;
- Organizational Change Management;
- Project Management en
- Risk Management (Let op!! Hier moet wel een integratie mee plaats vinden).

De Aanbestedende dienst behoudt zich echter het recht voor om optionele functionaliteit (modules en/of practices) die binnen de scope van de aanbesteding vallen, door middel van een separaat verwervingstraject in de markt te zetten.

Redenen voor een separate verwerving kunnen onder andere zijn:

- Onvoldoende fit tussen de behoefte van de IV-organisatie en de aangeboden functionaliteit;
- Onvoldoende marktconformiteit, waarbij bijvoorbeeld de aangeboden functionaliteiten geen marktconforme prijs hebben of de aangeboden functionaliteit niet marktconform zijn;
- (Wetgevings)kaders waaraan de Opdrachtgever zich moet houden en een practice daar aantoonbaar niet aan voldoet.

Het besluit om een separaat verwervingstraject te starten wordt niet lichtzinnig genomen.

Voor bovengenoemde opties geldt geen afnameverplichting onder de Overeenkomst.

2.5.2. Perceelindeling

Deze opdracht leent zich niet voor opdeling in meerdere percelen. De verschillende aspecten van de opdracht zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en het is voor de Aanbestedende dienst vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering van belang dat de verschillende aspecten van de opdracht door één Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Het onderwerp van aanbesteding betreft immers één en dezelfde ITSM-oplossing. Daarnaast is,

gezien de organisatie van de relevante markt van het aan te besteden ITSM-oplossing en de grootte van de opdracht, onderscheiden van percelen niet opportuun.

2.5.3. Te contracteren Partijen

Zoals in paragraaf 2.3 is beschreven beoogt de Aanbestedende dienst met deze aanbesteding te komen tot een Overeenkomst met één ondernemer voor een ITSM-oplossing.

De IV-organisatie heeft behoefte aan continuïteit en een langere looptijd. SaaS partijen daarentegen hebben tijdens de evaluatie van de initiële aanbesteding (ITSM 1.0 met kenmerk IUC 21-055) aangegeven een beperkte tijd vooruit te kunnen kijken en zich voor een beperkte periode contractueel te willen/kunnen binden. Hierdoor wensen zij na een beperkte looptijd van de Overeenkomst ook de mogelijkheid te hebben om deze te beëindigen. Om deze reden worden in de Overeenkomst de volgende termijnen gehanteerd:

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1) Inrichtingsfase: | Periode van naar verwachting 2 jaar t.b.v. de Inrichting (indicatief); |
| 2) Initiële operationele fase: | Periode van 4 jaar welke aanvangt na Acceptatie van de Inrichting; |
| 3) Verlengingsoptie 1: | Periode van 1 x 2 jaar eenzijdige verlenging voor de Aanbestedende dienst; |
| 4) Verlengingsoptie 2: | Periode van 1 x 2 jaar eenzijdige verlenging voor de Aanbestedende dienst; |
| 5) Verlengingsoptie 3: | Periode van 1 x 2 jaar tweezijdig verlenging voor beide partijen; |
| 6) Retransitieperiode: | Periode van maximaal 2 jaar voor beide partijen. |

Ad 3) en 4):

De gecontracteerde ITSM-oplossing zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst door de Fabrikant (SaaS leverancier) worden doorontwikkeld. In het geval deze doorontwikkeling niet meer past bij de behoefte van de IV-organisatie zal de Opdrachtgever na afloop van de initiële operationele fase de Opdrachtnemer niet verplichten om een specifieke (oudere) omgeving speciaal voor de Opdrachtgever in de lucht te (laten) houden. Opdrachtgever zal de IV-organisatie met betrekking tot Roadmaps en visies omtrent doorontwikkeling van de ITSM-oplossing tijdig informeren, zodat Opdrachtgever ten minste twee jaar de tijd krijgt om naar een alternatieve oplossing over te stappen.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om met de nummer twee in ranking geëindigde Inschrijver een Wachtkamerovereenkomst te sluiten voor de duur van één (1) jaar, waarna deze Wachtkamerovereenkomst van rechtswege eindigt. De beoogde ingangsdatum is gelijk aan de bovengenoemde Overeenkomst.

Hoofdstuk 3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Planning aanbesteding

Hieronder wordt de planning van de deze aanbesteding weergegeven. Vanaf de uiterste datum van Inschrijving betreft het een indicatieve planning, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone waar Nederland in ligt van toepassing. Gedurende de wintertijd is dit Central European Time (CET, UTC+1). Gedurende de zomertijd is dit Central European Summer Time (CEST, UTC+2).

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging opdracht	Vr 28 juni 2024
Nadere inlichtingen/stellen van vragen	Vr 28 juni 2024 tot en met Do 11 juli 2024, 10:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen, ronde 1	Vr 19 juli 2024
Tenderreces van Za. 20 juli 2024 tot Ma. 26 augustus 2024	
Nadere inlichtingen/stellen van vragen, ronde 2	Do 11 juli 2024 tot en met Wo 4 september 2024, 10:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen, ronde 2	Di 17 september 2024
Uiterste datum van Inschrijving	Ma 30 september 2024, 14:00 uur
Mededelen gunningsbeslissing	Ma 21 oktober 2024
Gunningtest	Di 22 oktober 2024 tot en met Wo 27 november 2024
Verificatiefase: aanleveren van (aanvullende) bewijsstukken (10 Kalenderdagen)	Di 22 oktober tot en met Do 31 oktober 2024
Bezwaartermijn	Di 22 oktober 2024 tot en met Ma 11 november 2024
Definitieve gunning	Do 28 november 2024
Ondertekening van de Overeenkomst	Do 28 november of z.s.m. erna
Datum ingang Overeenkomst	Zo 1 december 2024

Tabel 1 Planning

De Aanbestedende dienst maakt u erop attent dat de tijd op de website van TenderNed leidend is. De tijd op de website van TenderNed betreft de tijd in de Nederlandse tijdzone.

3.2. Onregelmatigheden

Dit Beschrijvend document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks menen dat de informatie en/of een bepalingen in het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken (waaronder ten minste de Nota van inlichtingen) onjuist, onrechtmatig of op een andere wijze onregelmatig is, dan dient u zo spoedig mogelijk na publicatie van het desbetreffende Aanbestedingsstuk op TenderNed, doch uiterlijk vijf (5) Kalenderdagen vóór de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijving, de Aanbestedende dienst schriftelijk hierop te attenderen.

Als u niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Aanbestedende dienst aldus hebt geattendeerd, hebt u daarmee ieder recht jegens de Aanbestedende dienst verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

3.2.1. Nota van Inlichtingen

Ten aanzien van nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsstukken, wordt u verzocht dit zo spoedig mogelijk via TenderNed te melden bij de Aanbestedende dienst.

Voor het indienen van vragen dient u Bijlage X – Format stellen van vragen, te gebruiken. U dient de Bijlage aan de contactpersoon van deze aanbesteding te versturen via 'Berichten' in TenderNed.

U wordt verzocht om per vraag aan te geven:

- Op welk deel van het Beschrijvend document, de Overeenkomst of een andere specifieke Bijlage de vraag betrekking heeft;
- In voorkomend geval het nummer van de betreffende eis of Wens;
- De relevante bladzijde en/of paragraaf.

De vragen dienen uiterlijk op de bij 'Termijnen' in TenderNed opgenomen tijdstip via TenderNed ingediend te worden.

U kunt de Aanbestedende dienst verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. De Aanbestedende dienst verzoekt u om hier terughoudend mee om te gaan. In geval van twijfel zal de Aanbestedende dienst uw verzoek toetsen. Indien de Aanbestedende dienst van mening is dat er geen sprake is van het schaden van commerciële vertrouwelijkheid, dan wordt aan u de keuze voorgelegd; ofwel de vraag zal in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen worden opgenomen, ofwel de vraag zal niet worden beantwoord.

Ten aanzien van vragen die niet voldoen aan de vooropgestelde wijze van indienen of niet tijdig in het bezit van de Aanbestedende dienst zijn, kan niet worden gegarandeerd dat de antwoorden (overeenkomstig artikel 2.54 lid 1 Aw2012) uiterlijk tien (10) Kalenderdagen voor de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijvingen aan u worden verstrekt.

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van de van toepassing zijnde Overeenkomst, Bijlage 2. Bij vragen of suggesties ten aanzien van de Overeenkomst bepaalt de Aanbestedende dienst welke opmerkingen worden gehonoreerd. In de Nota van Inlichtingen wordt bekend gemaakt of naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen wordt aangepast.

De Aanbestedende dienst beantwoordt alle vragen geanonimiseerd. De vragen en antwoorden worden na de publicatie tegelijkertijd voor alle Inschrijvers op TenderNed gepubliceerd. Eventuele aanvullingen en correcties op het Beschrijvend document worden tevens via TenderNed gepubliceerd. Alle vragen, antwoorden, aanvullingen en correcties worden integraal onderdeel van dit Beschrijvend document.

Het aantal en de aard van de vragen heeft in beginsel geen invloed op de uiterste datum voor indiening van de Inschrijving.

3.3. TenderNed instructie

De Aanbestedende dienst accepteert enkel Inschrijvingen die tijdig en volledig zijn ingediend via het aanbestedingsplatform van TenderNed. Voor uitleg over de werkwijze van TenderNed kunt u kijken op de volgende pagina: <https://www.tenderned.nl/cms/help>.

De kluis in TenderNed sluit automatisch op het moment van 'Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen'. Het is daarna niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. U wordt daarom geadviseerd om ruim op tijd de eisen in TenderNed te beantwoorden, uw documenten te uploaden en uw Inschrijving in te dienen.

Technische storingen zijn voor eigen risico. Indien vlak voor sluiting van de kluis een storing in TenderNed de oorzaak is van het niet goed functioneren van het platform, zal u daarvan door TenderNed of de Aanbestedende dienst op de hoogte worden gesteld en zal er naar een oplossing worden gezocht.

Bij vragen of onduidelijkheden over de technische werking van TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

De servicedesk heeft enkele uren voor de sluiting van de digitale kluis meer tijd om u goed van dienst te zijn dan enkele minuten voor sluiting van de digitale kluis. Wij adviseren u daarom met nadruk om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van uw Inschrijving. Uw Inschrijving is nooit zichtbaar voor andere Inschrijvers en is pas zichtbaar voor de Aanbestedende dienst nadat de kluis is geopend (waarvan u een automatische melding krijgt vanuit TenderNed).

3.3.1. Openen van de kluis

De opening van de digitale kluis is niet openbaar en vindt digitaal plaats na het verstrijken van de uiterste datum van indiening conform de bij 'Termijnen' in TenderNed genoteerde datum.

Het openen van de Inschrijvingen gebeurt door middel van het vier-ogen principe in TenderNed. De digitale kluis wordt geopend door de contactpersoon van deze Europese aanbesteding en een geautoriseerde collega. Na opening van de digitale kluis krijgt u automatisch een e-mail vanuit TenderNed waarin het aantal ingediende Inschrijvingen staat vermeld.

3.3.2. Volgorde controle en beoordeling

De controle en beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens een vooraf vastgestelde beoordelingsprocedure en onderstaande stappen plaats:

- Controle op de Vormvereisten;
- Controle op uitsluitingsgronden;
- Controle op Geschiktheidseisen;
- Controle op Gunningseisen;
- Beoordeling van de Wensen.

Indien bij de controle van uw Inschrijving vragen rijzen, dan kan de Aanbestedende dienst u verzoeken om een toelichting of een aanvulling op uw Inschrijving. U wordt geacht bereid en in staat te zijn om dergelijke vragen binnen twee (2) Werkdagen te beantwoorden.

3.4. Recht om niet te gunnen

De Aanbestedende dienst heeft het recht de opdracht niet te gunnen en onderhavige Europese aanbesteding in te trekken. De Aanbestedende dienst zal u gemotiveerd informeren over deze beslissing. In het geval dat een dergelijke beslissing wordt genomen, worden de Aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) Kalenderdagen na het bericht van intrekking, dit is een vervaltermijn.

3.5. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het klachtenmeldpunt aanbesteden van de Aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Aanbestedende dienst. Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst is:

klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding. Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de commissie van aanbestedingsexperts. De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

Uitspraken van het klachtenmeldpunt aanbesteden en van de commissie van aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De Aanbestedende dienst zal de aanbesteding niet opschorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het klachtenmeldpunt aanbesteden of de commissie van aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een gegadigde tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

3.5.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de Aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie u optreedt.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de Aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de AW2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst in het algemeen.

3.5.2. De stappen van een standaard klachtafhandeling

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte Gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van Partijen te voorkomen.

- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de commissie van aanbestedingsexperts.
- Als de Aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de commissie van aanbestedingsexperts voorleggen.
- Ingeval de klager tijdens de klachtafhandeling door de Aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in een kort geding, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

Hoofdstuk 4. Beoordeling(criteria)

4.1. Algemeen

De volgende criteria worden in dit Beschrijvend document en in de Bijlagen onderscheiden: Vormvereisten, Geschiktheidseisen, Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen

VE ...	Vormvereisten hebben als doel om tot een objectieve vergelijking van de Inschrijvingen te komen. Vormvereisten zien toe op de wijze waarop een Inschrijving ingediend moet worden. Bijvoorbeeld welke Bijlagen moeten worden aangeleverd en in welke taal. U hoeft geen antwoord in de vorm van ja of nee te geven op de Vormvereisten. De Aanbestedende dienst kan bij kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken. Het niet voldoen aan een Vormvereiste kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
--------	--

GE ...	Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
--------	---

Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Wensen zijn als volgt weergegeven in Bijlage A – Specificatie van de opdracht:

GUE ...	Gunningseisen zijn eisen waar u reeds ten tijde van de Inschrijving aan moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
---------	--

Voor alle Gunningseisen geldt dat deze tijdens de looptijd van de Overeenkomst door de Aanbestedende dienst beoordeeld kunnen worden op hun conformiteit. Ingeval de opdracht niet, niet geheel of ten dele wordt uitgevoerd volgens de Gunningseisen, wordt voor de mogelijke gevolgen hiervan verwezen naar hetgeen hierover gesteld wordt in Bijlage 2, de Overeenkomst.

UE...	Uitvoeringseisen Uitvoeringseisen zijn voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
-------	--

Voor alle Uitvoeringseisen geldt dat, indien de Aanbestedende dienst daar aanleiding toe ziet, geverifieerd kan worden in hoeverre de Inschrijver in staat is om aan de Uitvoeringseisen te voldoen. Indien uit de verificatie blijkt dat hier bij de uitvoering van de opdracht niet aan voldaan kan worden, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

W ...	Wensen Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria. De scores op de Wensen bepalen de hoogte van het onderdeel Kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding per Inschrijving.
-------	---

4.2. Economisch meest voordelige inschrijving

EMVI is de overkoepelende term voor de drie gunningscriteria (artikel 2.114 AW2012): 1) Beste prijs kwaliteit verhouding, 2) Laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit, 3) Laagste prijs. De hoofdregel is gunning op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (artikel. 2.114, derde lid AW2012).

Voor deze aanbesteding geldt het gunningscriterium beste prijs-kwaliteit verhouding.

De Aanbestedende dienst is op zoek naar een goede verhouding tussen prijs en Kwaliteit. Om hier invulling aan te geven wordt in deze aanbesteding een beoordelingsmethodiek toegepast om op objectieve wijze iedere

Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvingen te beoordelen. De Inschrijvingen wordt daarvoor vergeleken met door de Aanbestedende dienst vooraf vastgestelde referentiewaarden voor 'prijs' (Pref) en 'Kwaliteit' (Qref), dit betekent dat de beoordeling van een Inschrijving dus niet afhankelijk is van andere Inschrijvingen.

4.2.1. Referentiewaarde 'prijs'

De referentiewaarde 'prijs' (Pref) is een optelling van de referentiewaarden van de kostencomponenten zoals weergegeven in Bijlage VIII Prijzenformulier versie 1.1. Deze waarden zijn bepaald op onze huidige ervaringen, inzichten en het budgetkader voor de komende jaren, het betreft dus een inschatting waar geen enkele rechten aan te ontleen zijn. De referentiewaarde 'prijs' (Pref) is € 23.000.00.

4.2.2. Referentiewaarde 'Kwaliteit'

In totaal kunnen 12.500 punten voor Kwaliteit worden gescoord (Qmax). Indien een Inschrijver voldoet aan alle in Gunningseisen krijgt hij daarvoor 7.500 punten. Bij het niet voldoen aan de Gunningseisen wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. De overige 5.000 punten zijn verdeeld over de Wensen.

Uitgaande van de referentiewaarde 'prijs' (Pref) is bepaald welk kwaliteitsniveau de Aanbestedende dienst hierbij verwacht. Dit verwachte kwaliteitsniveau wordt benoemd als referentiewaarde 'Kwaliteit' (Qref) en gesteld op 10000 punten. Dit betreft dus 7.500 punten die worden verkregen door te voldoen aan de Gunningseisen en 2.500 van de 5.000 die verkregen kunnen worden op basis van de Wensen.

4.2.3. EMVI-formule

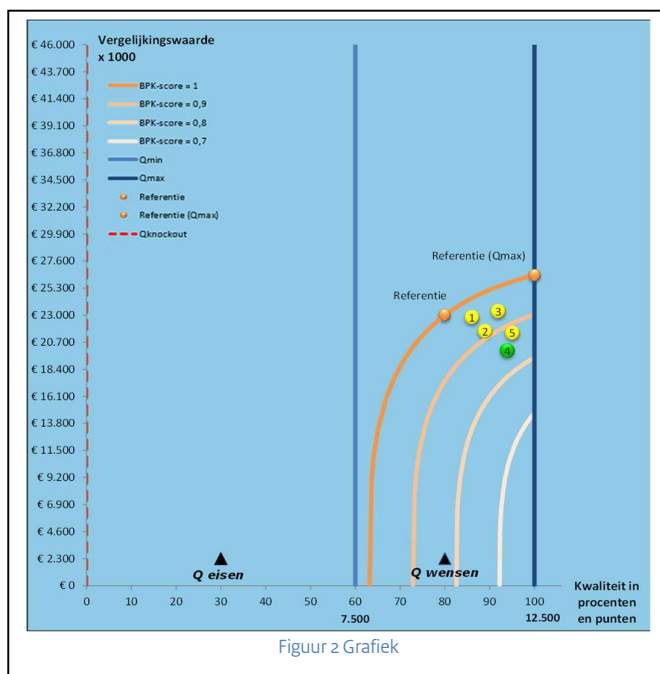
De hierboven beschreven benadering vertaalt zich naar onderstaande formule voor het bepalen van de beste prijs-/kwaliteitverhouding:

$$EMVI_{score} = \sqrt[n]{0.5 \times \left[\left(\frac{P_i}{P_{ref}} \right)^n + \left(2 - \left(\frac{Q_i}{Q_{ref}} \right) \right)^n \right]}$$

Toelichting symbolen:

P_i	Vergelijkingswaarde Inschrijver, zie tabblad "Samenvatting\" Bijlage VIII Prijzenformulier versie 1.1"
Q_i	Kwaliteitsscore Inschrijver
P_{ref}	Referentiewaarde Prijs = € 23.000.000
Q_{ref}	Referentiewaarde Kwaliteit = 10.000
$n \approx$	3.6330

Deze formule bepaalt de EMVI-waarde voor de prijs/kwaliteitsverhouding van de Inschrijving. De EMVI-formule is ter verduidelijking in onderstaande grafiek visueel weergegeven.



weergegeven. De winnende Inschrijver in dit voorbeeld is Inschrijver 4, met een vergelijkingswaarde (P_i) van € 20.000.000,00 en een kwaliteitsscore (Q_i) van 11.750 dat resulteert in de laagste BPK-score van 0,8481. De overige Inschrijvers hebben hogere BPK-scores (van 0,8782 tot 0,9418).

Als extra ondersteuning is in Bijlage VIII Prijzenformulier versie 1.1, in het tabblad 'EMVI-grafiek' de betreffende grafiek opgenomen. Aan de hand van de vergelijkingswaarde (P_i) en een eigen inschatting van de kwaliteitsscore (Q_i) kan de Inschrijver zijn eigen positie in de grafiek *indicatief* bepalen.

4.2.4. Weging van de Wensen

In de onderstaande tabel zijn alle Wensen met een korte beschrijving weergegeven én het aantal punten wat per Wens maximaal behaald kan worden.

Wens		Punten
Wens 1	Wens m.b.t de mogelijkheden rapportage framework.	945
Wens 2	Wens m.b.t. standaard koppelingen van de ITSM-oplossing.	315
Wens 3	Wens of de ITSM-oplossing de Nederlandse en Engelse taal ten aanzien Natural Language Query ondersteunt.	810
Wens 4	Wens met betrekking tot quantum computing.	810
Wens 5	Wens m.b.t. compensatie vrijgekomen CO ₂ vanwege dienstreizen.	55
Wens 6	Wens in welke mate het datacenter waarin Cloudvariant wordt gehost CO ₂ neutraal is.	370
Wens 7	Wens hoe Inschrijver zorg draagt voor welzijn & gezondheid van werknemers.	75
Wens 8	Wens voor een plan van aanpak voor een gebruiksklare ITSM-oplossing.	1.620
TOTAAL		5.000

Tabel 2 Weging van de Wensen

4.2.5. Beoordelingswijze

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit Belastingdienstmedewerkers waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd, zoals materie-, juridische- en inkoopdeskundigheid. De beoordelingsaspecten zullen door

De referentie inschrijving is een Inschrijving die gelijk is aan de referentiewaarde Pref en Qref. De BPK-score voor een referentie inschrijving is BPK-score = 1. Deze score geldt voor de gehele niet-onderbroken oranje lijn. De lichtere oranje lijnen geven indicatief de BPK-scores weer van respectievelijk 0,9, 0,8 en 0,7 (van links naar rechts). De referentie inschrijving is een Inschrijving die gelijk is aan de referentiewaarde Pref en Qref. De BPK-score voor een referentie inschrijving is BPK-score = 1. Deze score geldt voor de gehele niet-onderbroken oranje lijn. De lichtere oranje lijnen geven indicatief de BPK-scores weer van respectievelijk 0,9, 0,8 en 0,7 (van links naar rechts).

Ter illustratie zijn in de BPK-grafiek de scores van 5 Inschrijvers

meerdere beoordelaars worden beoordeeld om de objectiviteit te waarborgen. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarin in consensus de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie wordt vastgesteld.

De Wensen worden beoordeeld met Zeer Slecht tot en met Uitstekend; de corresponderende punten worden per Wens aangegeven. In de onderstaande tabel is per beoordeling de betekenis beschreven.

Oordeel	Betekenis
Zeer slecht	De Wens is in zijn geheel niet beantwoord. Indien wel een uitwerking is gegeven aan het gevraagde en deze uitwerking aantoonbaar geen betrekking heeft op de betreffende Wens en/of de Wens in zijn geheel niet beoordeeld kan worden, wordt ook o punten toegekend.
Slecht	Een deel van de Wens is niet beantwoord en/of de beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende Wens en/of de Wens kan slechts gedeeltelijk beoordeeld worden.
Matig	De Wens wordt niet volledig beantwoord en wordt niet volledig en onvoldoende onderbouwd.
Voldoende	De Wens wordt volledig beantwoord, maar niet volledig en voldoende onderbouwd.
Goed	De Wens wordt volledig beantwoord en volledig en voldoende onderbouwd.
Uitstekend	De Wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd, daarnaast bestaat het antwoord uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de Wens wordt beoordeeld als uitstekend.

Tabel 3 Beoordeling Wensen

Hoofdstuk 5.

Vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

5.1. Vormvereisten

Houd bij uw Inschrijving in TenderNed rekening met het volgende:

- Inschrijvingen ingediend anders dan digitaal in TenderNed worden niet geaccepteerd;
- De Inschrijver draagt zelf het risico van vertraging tijdens het indienen van de Inschrijving via TenderNed;
- Indien op het uiterste moment van Inschrijving geen Inschrijving is ontvangen, wordt aangenomen dat u geen Inschrijving wenst in te dienen;
- Inschrijvingen kunnen na de datum en tijdstip van uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen niet meer worden ingediend, de elektronische kluis in TenderNed is dan automatisch gesloten;
- Het ingediende exemplaar van de inschrijving wordt eigendom van de Aanbestedende dienst.

VE 1.	Uw digitale Inschrijving in TenderNed voldoet aan het volgende: • Teksten opgemaakt in een door Microsoft Word ondersteund formaat, ODF formaat of pdf formaat; • Spreadsheets opgemaakt in een door Microsoft Excel ondersteund formaat; • Overige Documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd.
-------	--

VE 2.	De Inschrijving en alle overige informatie dient volledig in het Nederlands te zijn gesteld, met uitzondering van Documentatie van leveranciers en/of bedrijfsgegevens in de Engelse taal, tenzij expliciet anders is vermeld.
-------	--

VE 3.	Inschrijver dient alleen Bijlagen in waar specifiek om gevraagd is. Extra (ongevraagde) Bijlagen worden niet bekeken en/of beoordeeld.
-------	---

Door in te schrijven stemt Inschrijver in met alle bepalingen uit de Aankondiging van de aanbesteding en de Aanbestedingsstukken.

VE 4.	Inschrijver dient geen Inschrijving in waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of waarin voorbehouden zijn gemaakt. Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of voorbehouden zijn gemaakt wordt beschouwd als een voorwaardelijke Inschrijving en dus ongeldig verklaard.
-------	---

VE 5.	De Inschrijving is ten minste geldig tot drie (3) maanden na de uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen in TenderNed. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. In geval tegen de gunningsbeslissing(en) bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van de Inschrijving geacht te zijn verlengd tot minimaal vier weken na de datum van het kort geding vonnis of tot vier weken na datum van intrekking van het kort geding.
-------	--

VE 6.	Aan de Aanbestedende dienst worden geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
-------	--

5.2. Inschrijven in samenwerkingsverband en/of met onderaannemer(s)

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemers kan op twee manieren:

- Als samenwerkingsverband van ondernemers, waarbij elke deelnemer van het samenwerkingsverband verklaart aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de (Raam)Overeenkomst. Het samenwerkingsverband als geheel geldt in deze variant als Inschrijver en wordt verder in enkelvoud geduid. Individuele leden van het samenwerkingsverband dienen bekend te worden gemaakt. De leden van het samenwerkingsverband dienen te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Indien er sprake is van geschiktheidscriteria die

toezien op de financiële en/of economische draagkracht, dan dient ten minste een van de leden van het samenwerkingsverband hieraan te voldoen.

- Ofwel als “opdrachtnemer-onderaannemer” (ook wel hulppersoon genoemd) constructie, waarbij de “Opdrachtnemer” geldt als Inschrijver en na eventuele gunning als Opdrachtnemer aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verbintenissen waartoe de onderaannemer (hulppersoon) wordt ingeschakeld. Deze variant wordt veelal toegepast als de Inschrijver zelf niet over bepaalde voor de opdracht benodigde bekwaamheden beschikt. Het is ook mogelijk om beroep te doen op onderaannemers voor Geschiktheidseisen die toezien op de financiële en/of economische draagkracht.

Houdt u rekening met het volgende:

- Samenwerkingsverbanden kunnen inschrijven op deze aanbestedingsprocedure, tenzij zij hiermee de mededinging beperken. De Aanbestedende dienst kan zo nodig van het samenwerkingsverband na gunning een bepaalde rechtsvorm verlangen, indien dit door de Aanbestedende dienst voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk wordt geacht.
- Het indienen van varianten is niet toegestaan. Een ondernemer mag al dan niet in samenwerkingsverband (combinatie) slechts eenmaal per perceel als hoofdondernemer een Inschrijving indienen. Tevens is het niet toegestaan om in dezelfde aanbesteding zowel als hoofdaannemer als onderaannemer bij een andere hoofdaannemer, in te schrijven. Het deelnemen als onderaannemer bij verschillende hoofdaannemers is wel toegestaan.
- Van de penvoerder van het samenwerkingsverband wordt verwacht dat deze alle stukken zal verzamelen en centraal zal aanleveren met de Inschrijving.
- Inschrijver is in het kader van hoofdelijke aansprakelijkheid in voorkomend geval verplicht de in te schakelen onderaannemers te informeren over de inhoud van de diverse Bijlagen.

5.3. Ondertekening

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient te worden ondertekend door een of meer personen die (gezamenlijk) bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. Die bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van gegevens uit het handelsregister, ofwel uit een bevoegdlijk verstrekte en bijgevoegde volmacht. De persoon die bevoegd is de Inschrijver te vertegenwoordigen of een volmacht af te geven moet expliciet genoemd staan in het uittreksel handelsregister.

In geval van Inschrijving als een samenwerkingsverband, dient de penvoerder gevolmachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband de UEA te ondertekenen.

Ten overvloede wijst de Aanbestedende dienst op het volgende:

Controleer of het uittreksel uit het handelsregister ten aanzien van de ondertekenaar een bevoegdheidsbeperking bevat. Hierin kan bijvoorbeeld staan dat de betreffende persoon slechts bevoegd is overeenkomsten aan te gaan tot een bepaald bedrag. De betreffende persoon is dan slechts bevoegd indien dat bedrag gelijk, of hoger, is dan de geraamde waarde van de opdracht.

Bij gebruik van een volmacht moet u aantonen dat de persoon die de volmacht verleent voldoende bevoegdheid heeft om de Overeenkomst aan te gaan.

In onderstaande tabel staan enkele voorbeeldsituaties ter illustratie:

Situatie	Mogelijke oplossing
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat er sprake is van gezamenlijke tekenbevoegdheid.	• Alle relevante stukken door alle personen laten ondertekenen totdat er volgens het handelsregister sprake is van volledige bevoegdheid; • Eenmalig een volmacht laten ondertekenen door al deze personen en daarmee één persoon tekenbevoegd maken.
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat de persoon die de stukken	• Inschatting maken of de bevoegdheid voldoende is op basis van de te verwachten contractwaarde; • Eenmalig een volmacht laten verstrekken door een persoon die wel bevoegd is (of meerdere personen die gezamenlijk bevoegd

Situatie	Mogelijke oplossing
ondertekent zelfstandig bevoegd is maar tot een bepaalde opdrachtwaarde.	zijn) waardoor de betreffende persoon bevoegd wordt om te tekenen voor grotere opdrachtwaarden.

Tabel 4 Mogelijke oplossingen

5.3.1. Uniform Europees aanbestedingsdocument

De AW2012 kent, in artikel [2.86 AW2012](#) en [2.87 AW2012](#), twee typen uitsluitingsgronden, namelijk verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden. In de Bijlage II - Uniform Europees aanbestedingsdocument is aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderhavige aanbestedingsprocedure.

Indien Inschrijver verkeert in (één van) de omstandigheden zoals beschreven in de artikelen [2.86 AW2012](#) en [2.87 AW2012](#), voor zover de Aanbestedende dienst deze van toepassing heeft verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. Door middel van ondertekening van Bijlage II - Uniform Europees aanbestedingsdocument verklaart u dat geen van deze omstandigheden van toepassing zijn.

Uiteindelijk hoeft alleen de winnende Inschrijver hiervoor de vereiste (originele) bewijsstukken aan te leveren. Indien dit echter voor een goed verloop van de procedure is vereist, kan de Aanbestedende dienst al in een eerder stadium verzoeken om inlichtingen of aanvullingen met betrekking tot de ingediende Inschrijvingen (zie hieromtrent het bepaalde in artikel [2.101 AW2012](#)). Een overzicht van alle bewijsstukken staat in paragraaf 5.8. Indien u zich beroept op de technische bekwaamheid van andere entiteiten (entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver) dan dient u na de mededeling van de gunningsbeslissing aan te kunnen tonen over de noodzakelijke middelen te beschikken voor de uitvoering van de opdracht. In het uniform Europees aanbestedingsdocument, Bijlage II dient ook aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

Alle Partijen zoals omschreven in paragraaf 5.2 dienen bij de Inschrijving een Uniform Europees aanbestedingsdocument, hierna UEA genoemd, in te vullen en ondertekend in te leveren. Het is verantwoordelijkheid van Inschrijver om te controleren of de UEA juist is ingevuld. De hoofdregel is dat het onjuist invullen en indienen van de UEA leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving. Zie ook Vormvereiste VE 7.

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

VE 7.	Inschrijver, en eventuele leden van het samenwerkingsverband en/of onderaannemers, overlegt een volledig naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekend uniform Europees aanbestedingsdocument, Bijlage II.
-------	--

5.3.2. Sancties Rusland

De Aanbestedende dienst wijst Inschrijvers op de "Circulaire Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken," kenmerk CE-MC/ 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/5762.

Conform deze Verordening en Circulaire mogen er geen opdrachten en concessies boven de drempelwaarde gegund worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in de overeenkomst als onderaannemer of (toe)leverancier.

De Aanbestedende dienst verlangt van Inschrijver dat daartoe de Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, bij de inschrijving toevoegt. Als Inschrijver een Russische partij is, of indien blijkt dat Inschrijver een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de overeenkomst deelneemt als onderaannemer of (toe)leverancier, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Indien één van de uitzonderingen zoals opgenomen in de voornoemde Circulaire aantoonbaar van toepassing is, heeft de Aanbestedende dienst de keuze de inschrijving al dan niet terzijde te leggen.

Voor meer informatie verwijst de Aanbestedende dienst inschrijver naar de inhoud van de Circulaire, zoals benoemd in de eerste alinea. Ook kan Inschrijver voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van RVO, waar ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd is. Zie: [Sanctieloket Rusland](https://www.rvo.nl/sanctieloket-rusland) (rvo.nl).

Het sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de overeenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren opdracht.

VE 8.	Inschrijver ondertekent en voegt de Bijlage XI Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland NL DEF bij de Inschrijving in.
-------	--

5.4. Geschiktheidseisen

5.4.1. Financiële en economische draagkracht

Gezien de verwachte lange looptijd van de Overeenkomst en de geschatte totale waarde van de opdracht is de Aanbestedende dienst van mening dat een toets op de financiële en/of economische draagkracht van de Inschrijver op zijn plaats is.

De financieel economische draagkracht wordt getoetst met kengetallen van solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit over de boekjaren 2019, 2020 en 2021. Deze kengetallen worden berekend aan de hand van het gemiddelde van de kengetallen over de gevraagde boekjaren. De verschillende boekjaren hebben in die berekening de volgende gewichten: $X-2 = 1$; $X-1 = 2$; $X = 4$ (X = laatst beschikbare boekjaar).

Inschrijver dient een totaal van minimaal 4 punten te behalen. Voor solvabiliteit en rendabiliteit dient minimaal 1 punt behaald te worden, met dien verstande dat bij een lagere score voor rendabiliteit compensatie mogelijk is wanneer er bij solvabiliteit minimaal 3 punten worden behaald.

Voor een toelichting op de wijze waarop de puntentelling van de genoemde kengetallen voor de bepaling van de financieel economische draagkracht tot stand komen, wordt verwezen naar Bijlage VI – Financiële economische draagkracht, tabblad “Berekening kengetallen”.

Houd rekening met het volgende:

- De opgegeven financiële cijfers dienen eenduidig herleidbaar te zijn naar de betreffende jaarrekeningen;
- Indien een Inschrijver om gegronde redenen niet in staat is om te voldoen aan de gestelde eisen inzake financieel economische draagkracht dan kan Inschrijver na toestemming van de Aanbestedende dienst volstaan met alternatieve bewijsstukken. Een dergelijk verzoek dient de Aanbestedende dienst minimaal 14 Kalenderdagen voor de sluitingsdatum van de aanbesteding te bereiken;
- Indien de Inschrijver in bezit is van een 403-verklaring en zijn jaarcijfers geconsolideerd worden de moedermaatschappij, kunnen de cijfers van deze maatschappij als referentie te worden genomen ter bepaling van de Financieel Economische Draagkracht. Indien dit van toepassing is dan geldt hier ook VE 9.

Ten behoeve van de financieel economische draagkracht dient Inschrijver Bijlage VI – Financiële economische draagkracht versie 1.1 aan te leveren.

GE 1	De Inschrijver voldoet op moment van Inschrijving aan de in Bijlage VI – Financiële economische draagkracht versie 1.1 aan de gestelde eisen ten aanzien van de kengetallen op solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit over de 3 meest recente boekjaren. Er wordt minimaal een totaal van 4 punten behaald, waarbij op solvabiliteit en rendabiliteit minimaal 1 punt gehaald wordt. Voor rendabiliteit is echter compensatie mogelijk wanneer voor solvabiliteit 3 punten wordt behaald. Hiervoor moet Bijlage VI – Financieel economische draagkracht versie 1.1 ingevuld en bij de Inschrijving ingediend te worden.
------	--

	De winnende Inschrijver levert onderliggende bewijsstukken (jaarrekeningen van betreffende boekjaren met accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring) aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.
--	---

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

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

5.4.2. Technische- en/of beroepsbekwaamheid

5.4.2.1. Kwaliteitswaarborging

GE 2	Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en handelt aantoonbaar conform de norm ISO 9001:2015, of een vergelijkbaar kwaliteitszorgsysteem. De volgende aspecten dienen ten minste onderdeel uit te maken van het kwaliteitszorgsysteem: • De wijze waarop het verhogen van klanttevredenheid onderdeel uit maakt van de bedrijfsprocessen; • Kwaliteitsbeleid is bekend bij de medewerkers en geaccordeerd door het management; • Er is sprake van een verbetering, er wordt beschreven hoe wordt geleerd van fouten om de Kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren; • De wijze waarop voor oplevering wordt geborgd dat de hoogst mogelijke Kwaliteit wordt geleverd; • De wijze waarop de Kwaliteit en kennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Dit blijkt uit bijvoorbeeld afspraken over persoonlijke ontwikkeling medewerkers; • De wijze waarop kennis en ervaring wordt geborgd en ontsloten voor nieuwe opdrachten (bijvoorbeeld een intern kennissysteem met practices); • Informatiebeveiliging, omgang met vertrouwelijke Gegevens. Op verzoek levert de winnende Inschrijver, na de mededeling van de gunningsbeslissing, hiervan onderliggende bewijsstukken aan.
------	--

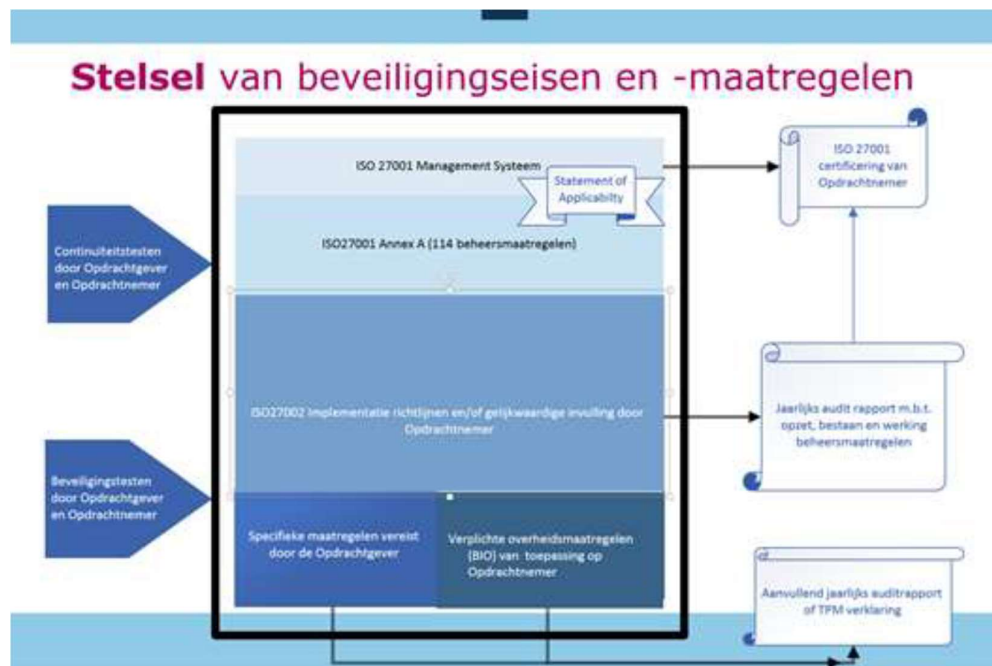
Informatiebeveiliging

De Opdrachtgever verwerkt Gegevens; de omgang met deze Gegevens vraagt van de Opdrachtgever een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze Gegevens waarborgt. Bij het betrekken van producten en diensten uit de markt dient een deel van de verantwoordelijkheden ingevuld te worden door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer moet dus minimaal hetzelfde beveiligingsniveau leveren als de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze regelgeving is gebaseerd op de NEN/ISO 27001:2017 en de NEN/ISO 27002:2017, en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde overheidsmaatregelen. Vanwege de eigen technische inrichting, stelt de Opdrachtgever zelf ook specifieke beveiligingseisen.

Opzet, bestaan en werking kunnen worden gecontroleerd door middel van Audits en beveiligings-en continuïteitstesten.

In onderstaande figuur is de samenhang weergegeven tussen beveiligingsmaatregelen, de kaders ISO 27001/2 en de BIO, certificering, audit, en test.



Figuur 3 Stelsel van beveiligingseisen en -maatregelen

GE 3	De winnende Inschrijver verstrekt op verzoek ter beoordeling een door een geaccrediteerde partij verstrekt ISO27001-certificaat, compleet met bijbehorende Statement of Applicability. Uit het Statement of Applicability moet duidelijk blijken dat het ISO27001-certificaat een voor deze aanbesteding relevante scope beslaat. Hieruit blijkt de opzet, het bestaan en de werking van een geïmplementeerd informatiebeveiligingsbeleid m.b.t. de gehele ITSM-oplossing. Indien hier geen ISO27001- certificaat geleverd kan worden, dan is een gelijkwaardige set documenten als alternatief ook toegestaan. Deze set bevat een mapping van het geleverde op ISO27001/2 en wordt beoordeeld door de Opdrachtgever. Ook is duidelijk op welke onderdelen van de organisatie en ITSM-oplossing de bewijsvoering van toepassing is. Op verzoek levert de winnende Inschrijver, na de mededeling van de gunningsbeslissing, hiervan onderliggende bewijsstukken aan.
------	---

5.4.2.2. Referenties

De technische bekwaamheid wordt onder andere getoetst middels een referenties van kerncompetenties. Met de referentie dient de Inschrijver aan te tonen over de gevraagd kerncompetentie te beschikken die benodigd is voor de uitvoering van de aanbestede opdracht. Dat betekent dat de Inschrijver blij geeft van ervaring op essentiële punten van de aanbestede opdracht.

In het kader van de beoordeling van uw technische bekwaamheid dient u één referentie per kerncompetentie te overleggen. Met één referentie mag u meerdere kerncompetenties aantonen.

GE 4	Inschrijver overlegt per kerncompetentie één (1) referentie met een duidelijke omschrijving van een verrichte opdracht die in de afgelopen 3 jaar heeft plaatsgevonden, teruggerekend vanaf de datum van de uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen. De volgende kerncompetentie(s) zijn van toepassing op Inschrijver: Kerncompetentie 1: Het beschikbaar stellen van de aangeboden ITSM-oplossing, inclusief Onderhoud & Support bij een klant met minimaal 1.600 Behandelaren en 20.000 Eindgebruikers.
------	--

	Kerncompetentie 2: Uitvoeren van een, met goed gevolg, uitgevoerde migratie van Gegevens naar de aangeboden ITSM-oplossing bij een klant met minimaal 2.000 Behandelaren en 20.000 Eindgebruikers. Hierbij geldt dat de 'oude' oplossing niet dezelfde is als de aangeboden ITSM-oplossing. Kerncompetentie 3 Vanuit Consultancy het met goed gevolg meenemen van de gebruikersorganisatie in de inrichtingsmogelijkheden van de ITSM-oplossing zodanig dat er een goed bruikbare ITSM-oplossing zonder maatwerk ontstaat. Let op! Het betreft hier geen Verandermanagement. Inschrijver dient Bijlage V – Klantreferenties, versie 1.2 voor alle 3 kerncompetenties in te vullen en daarmee aan te tonen dat aan de gevraagde kerncompetenties is voldaan.
--	--

Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de aanbesteding. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de referentie op juistheid te controleren en indien er sprake is van onjuistheid hiervan aangifte te doen. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie dan leidt dit tot ongeldigheid van de Inschrijving.

5.4.3. Gedragsverklaring aanbesteden

De Aanbestedende dienst verlangt van de winnende Inschrijver, winnende leden van een samenwerkingsverband van ondernemers en/of hun onderaannemer(-s) een gedragsverklaring aanbesteden in de zin van [hoofdstuk 4.1 AW2012](#). Deze kan worden aangevraagd bij de Minister van Veiligheid en Justitie (zie <https://www.justis.nl/producten/gva/>). Indien de gedragsverklaring aanbesteden wordt verstrekt dan betekent dit dat (uit een onderzoek naar de in de artikel [4.7 AW2012](#) bedoelde Gegevens is gebleken dat) tegen de betreffende partij geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op aanbestedingen.

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

Indien de verklaring wordt geweigerd, dan kan dat tot uitsluiting van de deelname aan de aanbestedingsprocedure betekenen. Indien de winnende Inschrijver niet in Nederland is gevestigd dan kan hij volstaan met het overleggen van een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst.

GE 5	Inschrijver, en eventuele leden van een samenwerkingsverband en/of hun onderaannemers, overlegt na de mededeling van de gunningsbeslissing een gedragsverklaring aanbesteding in de zin van hoofdstuk 4.1 AW2012 .
------	--

5.5. Conformiteitenlijst

De Conformiteitenlijst is een Bijlage die wordt gebruikt om de Inschrijver per Geschiktheidseis en Gunningseis te laten verklaren aan de betreffende eis te voldoen. De Geschiktheidseisen staan beschreven in hoofdstuk 5.4 van het Beschrijvend document, de Gunningseisen staan beschreven in Bijlage A – Specificatie van de opdracht. In de Conformiteitenlijst zijn al deze eisen samengevoegd in één lijst.

Om te verklaren dat u aan de Geschiktheidseisen en Gunningseisen voldoet, dient u de bijbehorende Conformiteitenlijst volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.

VE 10.	Inschrijver dient Bijlage VII – Conformiteitenlijst, versie 1.2 in te vullen en aan te leveren.
--------	---

5.6. Prijsmodel

Vergelijking van Prijzen geschiedt op basis van het als Bijlage VIII Prijzenformulier [versie 1.1](#) bijgevoegde prijsmodel.

VE 11.	Inschrijver heeft Bijlage VIII Prijzenformulier, versie 1.1 volledig ingevuld met concurrerende en marktconforme Prijzen en bij de Inschrijving aangeleverd. Het is niet toegestaan om de parameters van het model wijzigen. Iedere poging hiertoe kan leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.
--------	--

5.7. Wensen

In Bijlage A. Specificatie van de opdracht zijn de wensen beschreven. De beoordeling van de beantwoording van de wensen bepaalt de score op het gunningscriterium kwaliteit.

5.8. Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen

5.8.1. Documenten Inschrijving

In onderstaande tabel treft u een overzicht van de Bijlagen die met de Inschrijving moeten worden aangeleverd in TenderNed. Niet alle Bijlagen zijn voor alle Inschrijvers verplicht om aan te leveren, zoals Bijlage III – Gelieerde rechtspersonen en Bijlage IV – Hoofdelijke aansprakelijkheid.

Bijlagennummer	Onderwerpen	Eis
Bijlage I	Verklaring rechtsgeldige ondertekening versie 1.2	VE 13
Bijlage II	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VE 7
Bijlage III	Gelieerde rechtspersonen	VE 13
Bijlage IV	Hoofdelijke aansprakelijkheid	VE 9
Bijlage V	Klantreferenties versie 1.2	GE 4
Bijlage VI	Financieel economische draagkracht versie 1.1	GE 1
Bijlage VII	Conformiteitenlijst, versie 1.2	VE 10
Bijlage VIII	Prijzenformulier, versie 1.1	VE 11
Bijlage VIIIb	Bij GUE 72 Toelichting Prijzenformulier, versie 1.1	GUE 72
Bijlage IX (5 stuks)	Toelichtingen en beantwoording Wensen	VE 12
Bijlage XI	Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland NL DEF.	VE 8
Bijlage XII	Bij GUE 69 Bewijs verwerken Gegevens in EU landen	GUE 69

Tabel 5 In te dienen Bijlagen

VE 12.	Bij de beantwoording van de Wensen maakt Inschrijver gebruik van Bijlage IX – Beantwoording Wensen en dient rekening te worden gehouden met het volgende: - De antwoorden op de Wensen worden middels individuele Bijlagen (uploads) in TenderNed geplaatst, dus niet in één verzameldocument; - Voor iedere Wens geldt dat er een maximum aantal A4 inclusief Bijlagen en exclusief voorblad inhoudsopgave en afbeeldingen kan zijn; dit is dan bij de Wens aangegeven. Indien dit maximum wordt overschreden zal enkel het aantal gespecificeerde pagina's worden bekeken en beoordeeld; - Verwijzingen en hyperlinks worden niet bekeken.
--------	---

VE 13.	Inschrijver dient de hieronder genoemde documenten volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed: Bijlage I – Verklaring ondertekening Inschrijving versie 1.2, Bijlage II – Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Bijlage V – Klantreferenties versie 1.2, Bijlage VI – Financieel economische draagkracht versie 1.1, Bijlage VII – Conformiteitenlijst versie 1.2, Bijlage VIII – Prijzenformulier versie 1.1, Bijlage VIIIb – Bij GUE 72 Toelichting Prijzenformulier versie 1.1, Bijlage IX – Wensen (5 documenten), Bijlage XI – Verklaring sanctie Rusland, Bijlage XII – Bij GUE 69 Bewijs verwerken Gegevens in EU landen, en, indien relevant, Bijlage III – Gelieerde rechtspersonen en Bijlage IV – Hoofdelijke aansprakelijkheid.
--------	---

5.8.2. Bewijsstukken verificatiefase

De verificatiefase start de eerstvolgende Kalenderdag na de mededeling van de gunningsbeslissing. De Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen dienen dan binnen tien (10) Kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst de bewijsstukken te verstrekken.

Indien een in andere lidstaat gevestigde Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, kan deze Inschrijver - in plaats van de in onderstaande tabel beschreven bewijsstukken - binnen de termijn van tien (10) Kalenderdagen Gegevens en bescheiden indienen die een gelijkwaardig doel dienen. Deze uitzondering geldt **niet** voor zover bij de Inschrijving om internationaal geldende normen wordt gevraagd. In een dergelijk geval moet iedere Inschrijver hieraan voldoen, ongeacht zijn vestigingsplaats.

Onderwerpen uit Beschrijvend document	Bewijsstuk	Paragraaf
Financiële en economische draagkracht	- Goedgekeurde jaarrekeningen over de laatste 3 boekjaren voorzien van een accountantsverklaring, of - Een samenstellingsverklaring over de gevraagde boekjaren, of - Indien Inschrijver om gegronde redenen de economische en financiële draagkracht niet kan aantonen met één van de twee bovenstaande documenten, mag u dit aantonen met andere documenten waarvan de geschiktheid ter beoordeling van de Aanbestedende dienst is.	§ 5.4.1 BD
Norm kwaliteitsmanagement	- Een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 9001 (versie 2015) of vergelijkbaar (ter beoordeling van de Aanbestedende dienst); óf, - Een eigen, actueel en geldig kwaliteitshandboek waarin ten minste de aspecten van het kwaliteitszorgsysteem uit GE 2 zijn opgenomen. Tevens dient een kopie van een beleidsverklaring van het management te worden bijgevoegd, waaruit blijkt dat het management de in het kwaliteitshandboek opgenomen werkwijze heeft opgenomen in de planning en control cyclus van de organisatie.	GE 2
Norm Informatiebeveiliging	Een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 27001 (versie 2013) of vergelijkbaar (ter beoordeling van de Aanbestedende dienst);	GE 3
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Gedragsverklaring aanbesteden, niet ouder dan twee (2) jaar.	§ 5.4.3

Onderwerpen uit Beschrijvend document	Bewijsstuk	Paragraaf
Onderwerp uit Bijlage A – Specificatie van de opdracht	Bewijsstukken Beveiligingstestbeleid	GUE 58
Sociale voorwaarden	Bijlage 3– Sociale voorwaarden (op verzoek)	GUE 66
Onderwerp uit UEA	Bewijsstuk	Deel
Betaling van belastingen of sociale premies conform Artikel 2.87 lid 1 sub j AW2012	Verklaring Belastingdienst dat op tijdstip van indienen niet ouder is dan zes (6) maanden.	Deel III B

Tabel 6 Bewijsstukken Verificatieperiode

Het is aan de Aanbestedende dienst om te bepalen welke conclusies worden getrokken uit de hierboven genoemde bewijsstukken. Deze stukken hebben derhalve geen dwingende bewijskracht voor de oordeelvorming door de Aanbestedende dienst of de Inschrijver, dan wel één of meer van de deelnemers aan het samenwerkingsverband, verkeert in een omstandigheid zoals bedoeld in de artikelen 2.86 AW2012 en 2.87 AW2012.

Op grond van andere stukken c.q. informatie kan de Aanbestedende dienst tot de conclusie komen dat sprake is van zo'n omstandigheid. De Memorie van Toelichting bij de Aanbestedingswet vermeldt dat de gedragsverklaring aanbesteden uitsluitend inzicht geeft in de verplichte uitsluitingsgronden en de facultatieve uitsluitingsgronden voor zover het onherroepelijke veroordelingen of onherroepelijke boetebeschikkingen betreft. Het beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden laat dus onverlet dat (onder meer maar niet uitsluitend) sprake kan zijn van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen. Voor zover de Aanbestedende dienst de facultatieve uitsluitingsgrond uit artikel 2.87 lid 1 sub c AW2012 van toepassing heeft verklaard moet de Inschrijver ook onder punt 7 van Bijlage II – Uniform Europees aanbestedingsdocument onder meer maar niet uitsluitend melding doen van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen en dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat de Aanbestedende dienst deze kan kwalificeren als “ernstige fout” en hierin aanleiding kan zien tot uitsluiting.

De Aanbestedende dienst neemt daarbij het bepaalde in artikel 2.87a AW2012 en 2.88 AW2012 in acht. Daarbij biedt hij de desbetreffende Inschrijver de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. De Aanbestedende dienst voert voorts, indien daartoe aanleiding bestaat, een proportionaliteitstoets uit en beoordeelt of de Aanbestedende dienst kan afzien van toepassing van de desbetreffende uitsluitingsgronden.

Hoofdstuk 6. Gunning

Nadat is vastgesteld welke Inschrijver de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft, worden alle Inschrijvers via de berichtenmodule van TenderNed gelijktijdig op de hoogte gebracht wie de beste Inschrijver is. Deze wordt uitgenodigd voor de Gunningstest.

Na afronding van de Gunningstest worden alle Inschrijvers via de berichtenmodule van TenderNed gelijktijdig op de hoogte van de gunningsbeslissing.

Indien bij het vaststellen van de beste prijs/kwaliteitverhouding blijkt dat meerdere Inschrijvers exact dezelfde laagste EMVI-score hebben behaald, dan gaat de Inschrijver met een hogere Kwaliteit voor op de Inschrijver met een lagere Prijs. Concreet eindigt de Inschrijver met de hogere Kwaliteit dan op nummer 1 in de rangorde en de Inschrijver met een lagere Prijs, maar dezelfde laagste EMVI-score, op nummer 2 in de rangorde.

6.1. Gunningstest

Voorafgaande aan de mededeling van de gunningsbeslissing wordt de Inschrijver (of Inschrijvers) die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan uitgenodigd voor de Gunningstest. De Gunningstest wordt uitgevoerd voor de mededeling van de gunningsbeslissing.

Met de Gunningstest wordt aangetoond dat een Inschrijving voldoet aan de in Bijlage A Specificatie van de opdracht gestelde Specificaties beschreven in de Gunningseisen en antwoorden op. De Gunningstest moet met goed gevolg worden doorlopen om in aanmerking te komen voor gunning.

Van de Inschrijver waarmee de Gunningstest wordt doorlopen wordt verwacht dat hij zowel de noodzakelijke technische en personele ondersteuning als ook de benodigde middelen (Subscriptions) om niet ter beschikking stelt.

Gezien het feit dat de Opdrachtgever geen kennis van de ITSM-oplossing heeft, betekent dit dat de beste Inschrijver, de inrichting van de testomgeving zowel technisch als functioneel uitvoert.

Bijlage 8 – Testplan ITSM-oplossing is de basis voor het testprotocol dat door de Aanbestedende dienst wordt gehanteerd. In afstemming met Inschrijver zal dit op detailniveau nader worden ingevuld, bijvoorbeeld met betrekking tot exacte data en tijden.

Indien de Inschrijver niet slaagt voor de Gunningstest, zal diens Inschrijving terzijde worden gelegd. De Aanbestedende dienst zal vervolgens de Inschrijver op nummer 2 in de rangorde uitnodigen voor de Gunningstest.

De Gunningstest zal, na afstemming, plaatsvinden vanuit Apeldoorn of op een locatie van de Inschrijver in Nederland; Inschrijver stelt hierbij een, zoveel als mogelijk, productieconforme omgeving ter beschikking. Het uitvoeren van de Gunningstest zal plaatsvinden vanaf 22 oktober 2024 en is naar verwachting afgerond op 27 november 2024.

6.2. Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar

De mededeling van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver(s) behelst geen aanvaarding van het aanbod. Indien een andere Inschrijver bezwaren heeft tegen de gunningsbeslissingen kan hij binnen een termijn van 20 Kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig maken tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank te 's-Gravenhage.

Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding ([artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering](#)). Een geschil wordt geacht aanhangig te zijn gemaakt door het uitbrengen van een dagvaarding. In voorkomend geval wordt u verzocht de Aanbestedende dienst een afschrift van de dagvaarding te doen toekomen.

De genoemde termijn van twintig (20) Kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen twintig (20) Kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

Ingeval een Inschrijver wel een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige Inschrijvers naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaats vinden. De Aanbestedende dienst zal alle Inschrijvers uit het betreffende perceel op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding. Door een Inschrijving doen Inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

Bij het uitsturen van de mededeling van de gunningsbeslissing, heeft de verificatiefase nog niet plaatsgevonden. Indien het resultaat van de verificatie is dat de winnende Inschrijver de vereiste bewijsstukken niet tijdig kan overleggen, dan zal die Inschrijving terzijde worden gelegd en een nieuwe gunningsbeslissing worden genomen.

6.3. Definitieve gunning

Na het verstrijken van de bezwaartermijn beslist de Aanbestedende dienst al dan niet om de opdracht te gunnen. Met de gegunde partij wordt de Overeenkomst afgesloten. Bij het tekenen van de Overeenkomst is er pas sprake van een definitieve gunning.

Indien er gedurende de bezwaartermijn wel bezwaar tegen de gunningsbeslissing wordt aangetekend door middel van een kort geding, dan beslist de Aanbestedende dienst pas na ommekomst van de beroepstermijn en de uitspraak in kort geding om al dan niet de opdracht(en) te gunnen.

Indien de Aanbestedende dienst besluit om de opdracht niet te gunnen, dan wordt een termijn van twintig (20) Kalenderdagen gegund om eventueel bezwaar te maken tegen deze beslissing. De genoemde termijn is een vervaltermijn.

Hoofdstuk 7. Lijst van Bijlagen

Bijlagen behorende bij het Beschrijvend document:

Bijlage	Inhoud
Bijlage A	Specificatie van de opdracht
Bijlage 1	ICT Begrippenlijst versie 1.1
Bijlage 2	Concept Overeenkomst (inclusief Bijlagen)
Bijlage 3	Sociale voorwaarden
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Elektronisch bestellen & factureren juli 2022
Bijlage 6	Rolbeschrijvingen, versie 1.1
Bijlage 7	IDWOR
Bijlage 8	Testplan ITSM-oplossing
Bijlage 9	ICT-beveiligingsrichtlijnen-voor-Transport-Layer-Security-v2

Verklaringen en in te dienen modellen:

Bijlage I	Verklaring rechtsgeldige ondertekening versie 1.2
Bijlage II	Uniform Europees aanbestedingsdocument
Bijlage III	Verklaring gelieerde rechtspersonen
Bijlage IV	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (UEA)
Bijlage V	Klantreferenties versie 1.2
Bijlage VI	Financiële economische draagkracht (FED) versie 1.1
Bijlage VII	Conformiteitenlijst, versie 1.2
Bijlage VIII	Prijzenformulier, versie 1.1
Bijlage VIIIb	Bij GUE 72 Toelichting Prijzenformulier
Bijlage IX	Beantwoording Wensen, bestaande uit: - Bijlage IX Beantwoording overige Wensen versie 1.2; - Bijlage IX Beantwoording Wens 1; - Bijlage IX Beantwoording Wens 4; - Bijlage IX Beantwoording Wens 7 versie 1.1 en - Bijlage IX Beantwoording Wens 8, versie 1.1
Bijlage X	Format stellen van vragen
Bijlage XI	Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland NL DEF.
Bijlage XII	Bewijs verwerking Gegevens m.b.t. GUE 69