



Offerteaanvraag voor de Europees openbare aanbesteding

Ontwikkeling en beheer Microsoft Dynamics 365 CRM
applicatie

Organisatie
Participatiefonds

Referentienummer: TN512116

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Definities	5
1 Omschrijving opdracht(gever).....	6
1.1 Inhoud van de opdracht.....	6
1.1.1 Doelstellingen VFPf en wensen t.b.v. het ontwikkelen en het beheer van CRM	6
1.1.2 Beoogde resultaat gebruik t.b.v. het ontwikkelen en het beheer van de CRM-applicatie	7
1.2 De Overeenkomst	8
1.3 Herzieningsclausule	9
1.4 Beschrijving Participatiefonds.....	9
2 Aanbestedingsprocedure	10
2.1 Geheimhouding	10
2.2 Communicatie.....	10
2.3 Planning	10
2.4 Nota van inlichtingen	11
2.5 Aansprakelijkheid Participatiefonds	11
2.6 Indienen (documenten) bij inschrijving	12
2.7 Storingen.....	14
2.8 Beoordelingsprocedure	14
2.9 Besluitvorming omtrent gunning.....	15
2.10 Gestanddoening.....	16
2.11 Klachten aanbesteding.....	16
3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	17
3.1 Uitsluitingsgronden.....	17
3.2 Geschiktheidseisen	18
3.2.1 Inschrijving handelsregister (beroepsbevoegdheid)	18
3.2.2 Financiële en economische draagkracht	19
3.2.3 Technische en beroepsbekwaamheid	19
3.3 Beroep op een ander	20
Ad b: beroep op draagkracht van derde(n)	20
Ad c: onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan als derde	21
Ad d: combinatie	21
3.3.1 Concern / holding / dochteronderneming en gelieerde ondernemingen	22
3.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	23
3.5 Verklaring rechtmatige inschrijving	23

3.6	Instemming toepasselijkheid	23
4	Programma van eisen	24
4.1	Uitvoeringsvoorwaarden	24
4.2	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden	24
4.3	Concept modelovereenkomst ARBIT 2022 (bijlage F)	24
4.4	Algemene inkoopvoorwaarden (bijlage G)	24
4.5	Verwerkersovereenkomst (bijlage H)	25
5	Gunningscriterium en beoordeling	26
5.1	Gunningscriterium	26
5.2	Gunningscriterium 1: Prijs.....	26
5.2.1	Beoordeling gunningscriterium 1: Prijs	27
5.3	Gunningscriterium 2: Kwaliteit	27
5.3.1	Beoordeling gunningcriterium 2: Kwaliteit	30

Bijlagen zijn separaat toegevoegd

Bijlage A:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument – Tendered
Bijlage B:	Verklaring omtrent rechtmatigheid – Word
Bijlage C:	Concernverklaring (optioneel) – Word
Bijlage D:	Prijsinvulformulier – Excel
Bijlage E:	Standaardformat referenties – Word
Bijlage F:	Concept modelovereenkomst ARBIT 2022 – pdf
Bijlage G:	ARBIT 2022 – pdf
Bijlage H:	Verwerkersovereenkomst – pdf
Bijlage I:	Programma van eisen – pdf
Bijlage J:	Privacy & Securitybeleid VfPf v_1.1 – pdf
Bijlage K:	Technisch Security Beleid VfPf v1.4 – pdf
Bijlage L:	Incident Response Plan (IRP) v_1.2. – pdf

Inleiding

Participatiefonds is de opdrachtgever voor deze opdracht. De opdracht gaat over de ontwikkeling en het beheer van de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie van VfPf. Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012).

Wij moeten eerst goedkeuring krijgen van een eindverantwoordelijke voordat de opdracht definitief kan worden gegund.

In deze offerteaanvraag en de bijgevoegde bijlagen vindt u alle informatie om een goed beeld te krijgen van de opdracht en de aanbestedingsprocedure.

Dit document bestaat uit vijf delen:

1. Informatie over ons en de opdracht;
2. Regels en voorschriften over deze aanbestedingsprocedure;
3. Regels en voorschriften over uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en de beoordeling hiervan;
4. Programma van eisen;
5. De gunningscriteria en de beoordeling hiervan.

Definities

In deze offerteaanvraag worden de volgende definities gebruikt.

- De "aanbestedende dienst" of "opdrachtgever" is Participatiefonds. In deze aanbestedingsdocumenten 'wij' en 'ons'.
- "Aanbestedingsdocumenten" zijn alle documenten die door ons zijn gemaakt voor het aanbestedingsproces en worden verstrekt tijdens dit proces.
- "Aankondiging" is de formele aankondiging van de opdracht op de website van de Europese Unie (TED) en op TenderNed.
- "Inschrijving" is de ingediende offerte van een inschrijvende partij op deze aanbesteding.
- "Overeenkomst" zijn de schriftelijke afspraken tussen ons (opdrachtgever) en de definitief gegunde partij die de opdracht gaat uitvoeren (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, inschrijving en andere zaken die tijdens het proces aan bod zijn gekomen.
- "Opdrachtgever" is de aanbestedende dienst tijdens een aanbesteding vertegenwoordigd door een bevoegd persoon.
- "Opdrachtnemer" is de inschrijver aan wie de opdracht in het kader van een aanbesteding wordt gegund.
- "Werkdagen" zijn alle dagen behalve zaterdag en zondag en feestdagen zoals genoemd in de wet (Algemene termijnenwet). Als er in de documenten over "dag" wordt gesproken, bedoelen wij een kalenderdag.
- "Kalenderdag" is een periode van 24 uur die begint om middernacht en eindigt op de volgende middernacht.

Daarnaast zijn de definities die in artikel 1.1 Aw 2012 staan van toepassing.

1 Omschrijving opdracht(gever)

1.1 Inhoud van de opdracht

Hieronder leest u de beschrijving van de opdracht. Let op: de gegevens die de omvang van de opdracht aangeven, zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontleen.

De opdracht is als volgt opgebouwd:

1. Het in samenwerking met andere leveranciers en externe dienstverleners onderhouden en uitbreiden van koppelingen met relevante front-end en back-end systemen;
2. Het op afroep realiseren van functionele aanpassingen op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie, bestaande uit Microsoft Dynamics 365, Microsoft PowerApps, Logic Apps en Azure Data Factory;
3. Het uitvoeren van beheer en onderhoud op de inrichting van Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie (Dynamics 365, PowerApps, Logic Apps en Azure Data Factory);
4. 3e lijn support op het Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie (Dynamics 365, PowerApps, Logic Apps en Azure Data Factory).

1.1.1 Doelstellingen VfPf en wensen t.b.v. het ontwikkelen en het beheer van CRM

Er zijn een viertal doelstellingen geformuleerd die bijdragen aan de missie en visie van VfPf. Aan deze doelstellingen zijn operationele processen gekoppeld die worden óf dienen te worden ondersteund met Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie binnen het architectuurlandschap van VfPf. De doelstellingen zijn als volgt geformuleerd:

1. **Opvangen van de financiële gevolgen** van werkloosheid en van vervanging door verzuim;
2. **Onderwijspersoneel begeleiden** naar een andere baan zodra het einde van een arbeidscontract in zicht is en uitkeringsgerechtigden ondersteunen bij hun re-integratie;
3. **Het inrichten en voeren van een strategisch HR- en arbobeleid** met als resultaat een flexibele/wendbare en financieel gezonde bedrijfsvoering met professionele medewerkers en een veilig werkklimaat;
4. **Een gezonde, prettige en veilige werkomgeving op scholen** creëren en behouden waar kundige en gemotiveerde medewerkers een leven lang vitaal en met plezier werken.

Opvangen van de financiële gevolgen

Ten behoeve van het opvangen van de financiële gevolgen voor schoolbesturen van werkloosheid en vervanging van verzuim kunnen schoolbesturen vergoedingsverzoeken indienen. Voor de vervanging van verzuim geldt dat declaratieverzoeken kunnen worden ingediend en voor werkloosheid kan de eigen bijdragen voor de kosten worden verlaagd. Indien schoolbesturen het niet eens zijn met een besluit van VfPf om niet tot vergoeding over te gaan kan er een beroeps- en bezwaarprocedure worden gestart.

Onderwijspersoneel begeleiden

Een onderdeel van de wettelijke taak van het Participatiefonds is, de re-integratie van uitkeringsgerechtigden uit het Primair Onderwijs, met als doel terugkeer op de arbeidsmarkt,

waardoor zij niet meer (volledig) afhankelijk zijn van de uitkering. Het Pf doet dit door het bieden van intensieve re-integratietrajecten door onze loopbaancoaches en door te bemiddelen in het PO.

Het inrichten en voeren van een strategisch HR- en arbobeleid

Om organisaties in het Primair Onderwijs toekomstbestendig te maken helpt VfPf met het inrichten en voeren van een strategisch HR- en arbobeleid. Dit wordt onder andere bereikt door intensieve adviestrajecten en het geven van trainingen.

Een gezonde, prettige en veilige werkomgeving op scholen

Voor het creëren en behouden van een gezonde, prettige en veilige werkomgeving en ter preventie van uitval levert VfPf op scholen maatwerk in de vorm van tooling, coaching en advies.

Voor de uitvoering van de re-integratie, advies en coaching zijn er binnen VfPf zes regioteams actief in een samenstelling van regiocoördinatoren, adviseurs, loopbaancoaches, casemanagers en mentoren on the job. Het regioteam heeft een verbindende rol naar regionale en landelijke netwerkpartners. Ook is er centrale helpdeskondersteuning ten behoeve van bedrijfsgezondheidszorgactiviteiten.

Voor de uitvoering van de dienstverlening van VfPf is er behoefte aan decentrale vastlegging met een centraal overzicht waarbij de volgende informatie in Microsoft Dynamics 365 wordt of kan worden vastgelegd:

- Verslaglegging van activiteiten (dienstverlening, contactmomenten, etc.);
- Relaties (klanten, uitkeringsgerechtigden, externe partners en andere stakeholders);
- Klanttevredenheid;
- Effect van geleverde diensten (onderbouwing van toegepaste methoden en technieken);
- Managementrapportages waarin bovenstaande in een geordende vorm wordt aangeboden (overzichtelijke dashboards).

1.1.2 Beoogde resultaat gebruik t.b.v. het ontwikkelen en het beheer van de CRM-applicatie

VfPf heeft zichzelf ten doel gesteld haar klantrelatiemanagement te professionaliseren omdat ze meer klantgericht wil werken: klanten, klantrelaties en klantkennis zijn leidend voor de bedrijfsvoering. Om die klantgerichte strategie goed te ondersteunen is besloten om de klantprocessen aan te laten sluiten op een CRM-systeem dat vanuit Microsoft Dynamics 365 als centraal systeem de kern (of backbone) van de organisatie moet vormen.

Met de contractering van een beheer- en onderhoudspartij voor de Microsoft Dynamics 365 CRM-applicatie en een goede inrichting en implementatie van de totale CRM-oplossing (applicatie, koppelingen en datastromen), verwacht VfPf haar klantgerichtheid te kunnen vergroten: door beter aan te sluiten op klantwensen op basis van een 360° klantbeeld, en door klantprocessen effectiever en efficiënter te kunnen uitvoeren. Daarbij vormt de snelheid waarmee verandering kunnen worden doorgevoerd een belangrijk doel.

VfPf kijkt uit naar een deskundige partij die in de vorm van (strategische) partnerschap samenwerkt om de hierboven reeds ingezette ontwikkeling verder voort te zetten.

1.2 De Overeenkomst

Deze opdracht betreft een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 4.000.000,- exclusief BTW, over de gehele looptijd inclusief verlengingen. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de raming.

De inwerkingtreding van de Overeenkomst is gepland op 1 september 2025 en heeft een looptijd tot en met 31 augustus 2029 (4 jaar na ingangsdatum), met een optie tot wederzijdse verlenging van 2-maal 2 jaar. Verlengingen worden uiterlijk 3 maanden vóór het einde van een overeengekomen termijn schriftelijk meegedeeld aan de wederpartij. De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door partijen.

Voor het opzeggen van de Overeenkomst door de wederpartij geldt een opzeggingstermijn. De opzeggingstermijn is achttien (18) maanden. De Opdrachtgever moet immers een nieuwe aanbestedingsprocedure (kunnen) voorbereiden en doorlopen. De Wederpartij moet dat (dus) achttien (18) maanden vóór de aanvangsdatum van de verlenging van de Overeenkomst door middel van opzegging bij de andere partij aangeven.

Er is geen sprake van (onnodige) samenvoeging van opdrachten, maar van één enkele opdracht te weten: de ontwikkeling en het beheer van de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie, zoals omschreven in paragraaf 1.1.

De Opdrachtgever deelt de aanbesteding niet op in percelen. Dit is niet passend, omdat naar het oordeel van de Opdrachtgever bij deze opdracht geen sprake is van het samenvoegen van opdrachten. Een verdeling in percelen is niet wenselijk, omdat het scheiden van ontwikkeling en beheer in aparte percelen nadelen met zich meebrengen. De Opdrachtgever draagt hiervoor de navolgende redenen aan:

- Continuïteit en kennisbehoud: Wanneer dezelfde opdrachtnemer verantwoordelijk is voor zowel de ontwikkeling als het beheer, blijft de kennis over de applicatie behouden. Dit zorgt voor een naadloze overgang van ontwikkeling naar beheer en voorkomt verlies van belangrijke informatie.
- Efficiëntie en snelheid: Een enkele opdrachtnemer kan sneller reageren op problemen en updates doorvoeren, omdat ze al bekend zijn met de code en architectuur van de applicatie. Dit kan leiden tot snellere probleemoplossing en minder downtime.
- Consistentie in kwaliteit: Een enkele leverancier is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het gehele systeem, wat zorgt voor consistentie in de dienstverlening en de kwaliteit van de oplossing. Dit vermindert het risico op variaties in kwaliteit tussen verschillende onderdelen van het systeem.
- Verantwoordelijkheid en accountability: Als één opdrachtnemer verantwoordelijk is voor zowel ontwikkeling als beheer, is het duidelijk wie verantwoordelijk is bij eventuele problemen. Dit draagt bij aan de efficiëntie en snelheid, als ook de consistentie in kwaliteit.

- Kostenbesparing: Het combineren van ontwikkeling en beheer kan kostenbesparend zijn. Het vermijden van dubbele contracten en het verminderen van de noodzaak voor uitgebreide kennisoverdracht tussen verschillende partijen kan de totale kosten verlagen.

Door deze redenen wil de opdrachtgever één opdrachtnemer contracteren die de ontwikkeling en het beheer van de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie verzorgt en de samenhangende diensten verzorgt.

1.3 Herzieningsclausule

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd. De mogelijke wijziging betreft indien VfPf wordt geconfronteerd met redenen (zoals kosten, wetgeving of andere), om af te zien van het gebruik van MS Dynamics of om deze te vervangen door een alternatief behoudt VfPf zich het recht voor om de Overeenkomst te herzien.

Wanneer de behoefte ontstaat aan de hierboven beschreven wijziging, dan vraagt de opdrachtgever een offerte aan bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de gespecificeerde werkzaamheden uit de offerteaanvraag worden overgenomen.

1.4 Beschrijving Participatiefonds

”In het onderwijs haalt iedereen het maximale uit zichzelf en samen halen we het maximale uit de sector.”

Het Participatiefonds is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). Het Participatiefonds is een aanbestedende dienst in de zin van de Aanbestedingswet 2012.

Onze klanten zijn schoolbesturen in het primair onderwijs. Wij ondersteunen hen zodat hun personeel met plezier voor de klas staat en de continuïteit van onderwijs gegarandeerd is. Daarbij streven we naar zo weinig mogelijk verzuim of uitval. Het Participatiefonds betaalt de uitkeringskosten voor werkloos geworden ex-werknemers. Die helpen we met ons re-integratieprogramma zo snel mogelijk aan een nieuwe baan.

We zijn als fonds bezig met een flinke moderniseringsslag om onze dienstverlening uit te breiden en beter op elkaar aan te laten sluiten. Het doel is om verzuim en werkloosheid in het primair onderwijs duurzaam te verlagen. Dat doen wij door schoolbesturen met raad en daad te ondersteunen bij het professionaliseren van hun organisatie. Meer informatie over het fonds vindt u op www.vfpf.nl.

Het bestuur van het Participatiefonds wordt ondersteund door een gemeenschappelijk bestuursbureau.

De opdracht wordt namens ons verstrekt door de eindverantwoordelijke van het Participatiefonds.

2 Aanbestedingsprocedure

Wij voeren een **Europese openbare aanbestedingsprocedure** uit.

Dit betekent dat iedereen die aan de eisen voldoet, een inschrijving kan indienen. Uw inschrijving is eenmalig en definitief, waardoor geen ruimte is voor onderhandelingen.

De voertaal tijdens de aanbesteding en uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van u en ons zijn in het Nederlands, tenzij anders aangegeven.

Wij hebben altijd het recht om de aanbesteding in te trekken of stop te zetten. U heeft in beginsel geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade. Wij beoordelen of er bijvoorbeeld: gezien de aard van de aanbesteding, de gemaakte kosten en de intrekingsomstandigheden, toch een vergoeding voor gemaakte kosten en/of geleden schade verstrekt wordt.

U krijgt geen vergoeding voor het opstellen en indienen van uw inschrijving.

2.1 Geheimhouding

U moet alle informatie die u van ons krijgt vertrouwelijk behandelen, dit geldt ook voor eventuele onderaannemers of combinanten.

Wij behandelen de ontvangen inschrijvingen volgens artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

2.2 Communicatie

Alle communicatie rondom de aanbesteding verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Daarmee communiceert u direct met ons.

U mag geen contact hebben met leden van de projectgroep over de inhoud van deze aanbesteding. Als u dat wel doet, sluiten wij u uit van de aanbesteding. Wij willen hiermee voorkomen dat oneerlijke concurrentie ontstaat tijdens de aanbestedingsprocedure. U mag wel contact opnemen als sprake is van een storing (zie paragraaf 2.6).

2.3 Planning

De planning van deze aanbestedingsprocedure vindt u in onderstaande tabel. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

Aankondiging	Dag / Maand/ Jaar
Publicatie aanbestedingsdocumenten	maandag 24 februari 2025
Indienen vragen eerste vragenronde	dinsdag 11 maart 2025, <u>uiterlijk tot 9.00 uur</u>
Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen	vrijdag 21 maart 2025
Indienen vragen tweede vragenronde	woensdag 2 april 2025, <u>uiterlijk tot 9.00 uur</u>
Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen	vrijdag 11 april 2025
Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum	donderdag 24 april 2025, <u>uiterlijk tot 9.00 uur</u>
Opening inschrijvingen	donderdag 24 april 2025, 9.15 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	woensdag 28 mei 2025
Definitieve gunning	woensdag 18 juni 2025

2.4 Nota van inlichtingen

Er zijn twee rondes gepland waarin vragen gesteld kunnen worden. Omdat vragen voor de tweede ronde alleen mogen gaan over antwoorden die zijn gegeven bij de eerste nota van inlichtingen, wordt van u een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eerste vragenronde

Vragen kunnen ingediend worden **tot dinsdag 11 maart 2025, uiterlijk tot 9.00 uur** via de vraag-en-antwoord module van TenderNed. De datum en tijd waarop de vragen op TenderNed worden ingediend is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij wij van mening zijn dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden uiterlijk op de aangegeven datum in de planning door ons beantwoord in een nota van inlichtingen.

De wijzigingen en aanvullingen in de nota van inlichtingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in de aanbestedingsdocumenten.

Tweede vragenronde

Na de eerste nota van inlichtingen kunt u vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. U moet aangeven over welk vraagnummer uw vervolgvraag gaat. Vragen kunnen ingediend worden **tot woensdag 2 april 2025, uiterlijk tot 9.00 uur** via de vraag-en-antwoord module van TenderNed. De datum en tijd waarop de vragen op TenderNed worden ingediend is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij wij van mening zijn dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden uiterlijk op de aangegeven datum in de planning door ons beantwoord in een nota van inlichtingen.

2.5 Aansprakelijkheid Participatiefonds

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorg samengesteld.

Als u denkt dat er onduidelijkheden of tegenstrijdigheden staan in (deze lijst is niet limitatief):

- De offerteaanvraag.
- De nota van inlichtingen.
- De geschiktheidseisen.
- Het programma van eisen.
- Gunningscriteria.
- Wijze van beoordelen.

Dan moet u hierover vragen stellen in de nota's van inlichtingen of het uiterlijk 5 dagen na het verzenden van de laatste nota van inlichtingen aan ons laten weten. Als dit niet gebeurt, vervalt elk recht om tegen deze documenten in rechte op te komen, tenzij wij besluiten dat het niet beantwoorden van een te laat ingediende vraag disproportioneel is.

Als onze reactie op de vraag niet leidt tot aanpassing van de documenten of als deze aanpassing niet juist of onvoldoende is, moet u binnen 24 uur voor het sluiten van de inschrijvingen een kort geding starten bij de bevoegde rechter en moeten wij hiervan onmiddellijk op de hoogte worden gesteld met een dagvaarding op ons adres. Als dit niet gebeurt, vervalt elk recht om tegen de aanbestedingsdocumenten in rechte op te komen. Als er een kort geding wordt gestart, behouden wij ons het recht voor deze aanbestedingsprocedure op te schorten of in te trekken.

2.6 Indienen (documenten) bij inschrijving

U moet uw inschrijving vóór de deadline indienen op TenderNed. Alle vereiste documenten moeten toegevoegd zijn aan uw inschrijving. In de tabel hieronder vindt u een overzicht van de documenten die bij uw inschrijving moeten zitten.

Wij accepteren uw inschrijving alleen als deze is ingediend in de digitale kluis van TenderNed. Als u uw inschrijving indient op een andere manier, wordt deze niet in behandeling genomen.

Let op: als de deadline voor het indienen van uw inschrijving is verstreken, sluit de digitale kluis. Vanaf dat moment is het niet meer mogelijk om uw inschrijvingsdocumenten aan te leveren of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden op tijd klaar te zetten voor het indienen van uw inschrijving. Als er toch onvoorziene problemen ontstaan, kan de helpdesk van TenderNed u nog helpen om uw inschrijving op de juiste wijze en op tijd in te dienen.

U bent zelf verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van uw inschrijving.

Sommige documenten bij uw inschrijving moet u ondertekenen. Het is belangrijk dat die documenten ondertekend worden door iemand die daartoe bevoegd is, anders is uw inschrijving niet rechtsgeldig. Een bevoegd persoon is iemand die op grond van het KvK-uitreksel bevoegd is om te tekenen voor deze opdracht. Ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geldt als ondertekening van de inschrijving.

Daarnaast moet uw inschrijving voldoen aan de voorschriften die wij hebben beschreven in de offerteaanvraag en de bijlagen.

Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid		
Wat	Hoe (bij inschrijving)	Op verzoek binnen 10 werkdagen
Inschrijvingsbrief	Voegt inschrijver zelf toe	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Zie Tenderned	Gedragsverklaring Aanbesteden Verklaring van de belastingdienst
Verklaring omtrent rechtmatigheid	Zie bijlage B	
Standaardformat referenties	Zie bijlage E	
ISO/IEC 27001:2022 certificaat of gelijkwaardig met een kopie van de gekoppelde verklaring van toepasselijkheid	Zie paragraaf 3.2.3.2, een geldig certificaat of gelijkwaardig	
Microsoft Solutions Partner for Business Applications certificaat	Zie paragraaf 3.2.3.2, een geldig certificaat	
Uittreksel Handelsregister	Zie paragraaf 3.2.1	
Documenten t.b.v. programma van eisen	Zie hoofdstuk 4	

Prijsinvalformulier	Zie bijlage D en hoofdstuk 5 – indienen in Excel format	
Documenten t.b.v. gunningscriteria	Zie hoofdstuk 5 – indienen in pdf format	
Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid, als inschrijver een beroep doet op een ander (paragraaf 3.3)		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de ander	Zie bijlage A en paragraaf 3.3 ad b (derde(n)) paragraaf 3.3 ad c (onderaannemer) paragraaf 3.3.1 (concern)	
Uittreksel Handelsregister van de derde	Zie paragraaf 3.3	
Concernverklaring	Zie bijlage C en paragraaf 3.3.1.	

Aan uw inschrijving dient u een plan van aanpak toe te voegen, zie gunningscriterium 2: Kwaliteit.

G2	Kwaliteit	Uitwerking wensen, toe te voegen documenten
G 2.1	Samenwerking & Partnership	maximaal 3X pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Calibri, lettergrootte 10 , incl. afbeeldingen, tabellen, figuren etcetera) – pdf format.
G 2.2	Beheer & Ontwikkelingen	maximaal 2X pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Calibri, lettergrootte 10 , incl. afbeeldingen, tabellen, figuren etcetera) – pdf format.
G 2.3	Kennisniveau	maximaal 1X pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Calibri, lettergrootte 10 , incl. afbeeldingen, tabellen, figuren etcetera) – pdf format.
G 2.4	Data	maximaal 2X pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Calibri, lettergrootte 10 , incl. afbeeldingen, tabellen, figuren etcetera) – pdf format.
G2.5	As-is	maximaal 2X pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Calibri, lettergrootte 10 , incl. afbeeldingen, tabellen, figuren etcetera) – pdf format.
G2.6	Privacy & Security	maximaal 2X pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Calibri, lettergrootte 10 , incl. afbeeldingen, tabellen, figuren etcetera) – pdf format.

De digitale kluis opent niet eerder dan 15 minuten na de uiterste tijd voor het indienen van inschrijvingen, op voorwaarde dat er geen storingen zijn. De opening is niet openbaar en u en andere inschrijvers zullen hierbij niet aanwezig zijn. Er wordt een proces-verbaal gemaakt van de opening.

2.7 Storingen

Als er sprake is van een aantoonbare storing bij TenderNed waardoor u niet heeft kunnen inschrijven kunnen wij de sluitingsdatum/-tijdstip verlengen. Dit is een eenzijdig recht van ons en nadrukkelijk geen plicht. Dit kan alleen als de kluis nog niet is geopend.

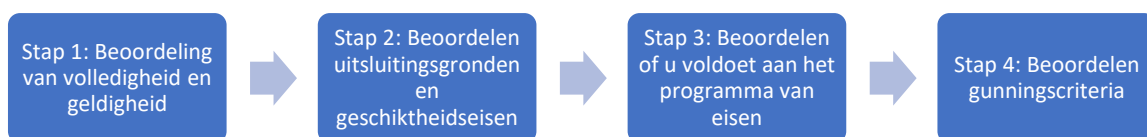
Wij nemen een verzoek tot verlenging van de inschrijvingsdatum/-tijdstip alleen in overweging als:

- a. U aantoont dat u tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, een melding heeft gemaakt van de storing;
- b. U ons direct per e-mail via inkoop@vfpf.nl met als onderwerp 'Storing' en verzonden met hoge prioriteit / urgentie – helder en concreet op de hoogte heeft gebracht;
- c. TenderNed de storing heeft bevestigd.

Als wij besluiten de termijn te verlengen worden alle partijen geïnformeerd. De partijen die al een inschrijving hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde termijn te wijzigen.

2.8 Beoordelingsprocedure

Er zijn vier stappen in het proces van beoordelen van ingediende inschrijvingen.



Stap 1: volledigheid en geldigheid

Eerst wordt vastgesteld of uw inschrijving volledig en geldig is. De inschrijving moet alle stukken bevatten die verplicht zijn en onze standaardtekst/formules mag niet gewijzigd zijn.

Geldig betekent dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig is ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een handtekening en als digitale scan te worden ingediend. U moet de originele hardcopy binnen twee dagen aan ons overleggen, indien wij dit verzoeken.

Als de inschrijving onvolledig of ongeldig is, dan wordt deze niet verder beoordeeld, tenzij wij besluiten dat dit een kennelijke omissie is. Het ontbreken van documenten in het kader van gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

U moet een onvoorwaardelijke inschrijving indienen. Dat wil zeggen dat uw inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden zal worden uitgesloten van verdere beoordeling.

Stap 2 beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u niet aan een geschiktheidseis voldoet of een uitsluitingsgrond op u van toepassing is, dan wordt u uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Tenzij, volgens ons, sprake is van een situatie zoals bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw 2012.

Stap 3 Programma van eisen

De derde stap is het beoordelen of uw inschrijving aan het programma van eisen voldoet. Aan alle eisen moet worden voldaan en/of geaccepteerd worden en deze eisen zijn inbegrepen bij de aangeboden prijs, tenzij anders vermeld in de offerteaanvraag.

Stap 4 Gunningscriteria

De vierde stap is het beoordelen op de gunningscriteria. Alle inschrijvingen worden beoordeeld op deze criteria. De inschrijver met de hoogste score krijgt de opdracht.

Wat u aanbiedt bij de kwalitatieve gunningscriteria moet bij de opgegeven prijs zijn inbegrepen, behalve als dit anders vermeld is in de offerteaanvraag.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de ingediende inschrijvingen. Als na beoordeling blijkt dat inschrijvers een gelijk aantal punten hebben behaald, geldt dat de inschrijver die het beste heeft gescoord op G2 Kwaliteit voor gunning in aanmerking komt. Als ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn, zal via loting door een notaris worden bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt. Van de loting wordt een proces-verbaal / akte opgemaakt.

Als een inschrijving bij stappen 1 t/m 3 op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kunnen wij besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Als uit navraag blijkt dat de inschrijving niet voldoet, is deze alsnog ongeldig en wordt de als tweede geëindigde inschrijver als beoogd opdrachtnemer aangemerkt.

Daarnaast kunnen wij besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

2.9 Besluitvorming omtrent gunning

Alle betrokken inschrijvers krijgen van ons een schriftelijk gemotiveerde uitleg over de uitkomst van de aanbesteding. Dit gebeurt via een voorlopige gunningsbeslissing.

Als u zich niet kunt vinden in de gunningsbeslissing heeft u het recht om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam te Rotterdam door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van ons. Het gaat hier dus uitdrukkelijk om een vervaltermijn.

Wij kunnen de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding, als er geen procedure is gestart binnen de termijn van 20 dagen en het eindverantwoordelijke akkoord gaat met de definitieve gunning. Deze termijn start op de kalenderdag na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing.

We kunnen een nieuw voornemen tot gunning nemen als de beoogde opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet of vanwege een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter. Ook deze nieuwe voorlopige gunningsbeslissing zullen wij gelijktijdig aan alle inschrijvers verzenden. Wij kunnen de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver waaraan het nieuwe voornemen tot gunning is verzonden, als binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen kortgedingprocedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt.

Indien tijdig een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, dan zullen wij pas tot definitieve gunning overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

2.10 Gestanddoening

Door in te schrijven doet u uw inschrijving gestand voor de periode van 3 maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen.

Mocht een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Ingezette rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In andere gevallen kunnen wij inschrijvers vragen de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.11 Klachten aanbesteding

Mocht de inschrijver een klacht hebben over de Aanbesteding of een onderdeel daarvan, dan dient men deze klacht schriftelijk te melden bij de opdrachtgever. De inschrijver kan een klacht indienen via het Klachtenmeldpunt aanbesteden van het Participatiefonds. Ga hiervoor naar www.vfpf.nl. Dit meldpunt is enkel beschikbaar gesteld voor klachten, niet voor het indienen van vragen. De klachtenprocedure is conform het advies klachtenafhandeling bij aanbesteden.

Deze klacht kan worden ingediend via het 'Formulier klachtenregeling aanbestedingen' via inkoop@vfpf.nl, met in de onderwerpregel: de ontwikkeling en het beheer van de Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie van VfPf, Participatiefonds en de heer J. van Aert. Het indienen van een klacht kan reden zijn voor het opschorten van de aanbestedingsprocedure.

Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk staat beschreven welke uitsluitingsgronden er van toepassing zijn en aan welke geschiktheidseisen u moet voldoen. De geschiktheidseisen bestaan uit eisen aan de financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en beroepsbevoegdheid.

3.1 Uitsluitingsgronden

U moet in Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5) jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak tegen u, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

U verklaart in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing zoals in de wettelijke bepalingen van het land waar u bent gevestigd of wanneer op basis van nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat u niet voldoet aan de verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

U moet in Deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren dat geen sprake is van de situaties zoals genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is door ons aangegeven welke facultatieve uitsluitingsgronden op deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Op deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig (art. 2.87 lid 1 sub b Aw 2012);
- Valse verklaring (art. 2.87 lid 1 sub h Aw 2012).

De inschrijver dient ook in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van onderstaande facultatieve uitsluitingsgrond:

- Betaling belasting of sociale premies (art. 2.87 lid 1 sub j Aw 2012).

Voor de facultatieve uitsluitingsgronden geldt een terugkijktermijn van **drie (3) jaren** voorafgaand aan het doen van de inschrijving, met uitzondering van de uitsluitingsgronden 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig', 'belangenconflict', en 'betrokken bij de voorbereiding'. Voor deze uitsluitingsgronden geldt dat hiervan geen sprake mag zijn met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure.

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig gegunde inschrijver bewijsstukken volgens artikel 2.89 Aw 2012 aan ons aanleveren:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Eventuele overige bewijsmiddelen, indien wij dit hebben aangegeven.

U moet deze bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na verzoek van ons overleggen. U moet dus rekening houden met eventuele aanvraagtermijnen van bovenstaande bewijsmiddelen.

Als je bij het indienen van je inschrijving begeleiding krijgt van een adviseur of adviesbureau en deze begeleidt ook concurrerende inschrijvers, kan er sprake zijn van belangenverstremgeling en/of de

schijn van beïnvloeding en/of afstemming van inschrijvingen. Het is jouw eigen verantwoordelijkheid om te zorgen dat de door jou ingeschakelde adviseur of bureau zich aan de regels houdt. Als wij daarom vragen, moet je kunnen aantonen dat er geen sprake is van belangenverstremgeling. Als je niet op tijd reageert en/of niet voldoende kunt aantonen dat er geen belangenverstremgeling is, kan je inschrijving worden uitgesloten en ongeldig worden verklaard.

Russische verklaring

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

Wij sluiten u uit indien er sprake is van:

- Personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- Rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- Personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullit omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor opdrachten waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt als onderaannemer of leverancier.

Wij sluiten u niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

Wet BIBOB

Wij hebben de bevoegdheid om de gegunde partij en zijn eventuele opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) onderzoeken op het voldoen aan één of meerdere van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden. Hiervoor kan onder andere de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob) worden gebruikt. De gegunde partij moet hieraan meewerken. Als de gegunde partij weigert om mee te werken of het onderzoek frustreert, behouden wij ons het recht voor om de inschrijving af te wijzen of de overeenkomst onmiddellijk op te schorten, te ontbinden of te beëindigen naar eigen keuze, zonder dat wij verplicht zijn om eventuele schade te vergoeden en zonder dat een termijn in acht hoeft te worden genomen.

3.2 Geschiktheidseisen

Door het invullen van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart u te voldoen aan alle geschiktheidseisen. Ook hierbij geldt dat u op verzoek gevraagde bewijsmiddelen binnen 10 werkdagen moet overleggen.

3.2.1 Inschrijving handelsregister (beroepsbevoegdheid)

U moet bij uw inschrijving een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toevoegen. Dit uittreksel mag maximaal 6 maanden oud zijn op de sluitingsdatum van deze aanbesteding. Deze is [hier](#) aan te vragen. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar blijken voor minimaal de inschrijvingssom voor deze 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.

3.2.2 Financiële en economische draagkracht

3.2.2.1 Stabiliteit

Ook moet u een stabiele onderneming zijn, die haar continuïteit kan garanderen. Als bewijs moet de voorlopig gegunde partij een (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf overleggen. Deze paragraaf wordt alleen opgenomen door de accountant als deze vreest voor de (economische en financiële) continuïteit van de onderneming. Van een niet-jaarrekeningplichtige onderneming willen wij een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

NB: als alleen geconsolideerde omzetcijfers kunnen worden opgegeven, moet het concern, zich garant stellen voor u (zie paragraaf 3.3.3).

3.2.3 Technische en beroepsbekwaamheid

3.2.3.1 Kerncompetenties

Wij eisen dat u over bepaalde kerncompetenties beschikt. U moet dat bij uw inschrijving bewijzen door een referentie(s) op te geven met betrekking tot onderstaande kerncompetentie(s). Bij alle referentieopdrachten moet u de organisatie en leiding van de opdrachten hebben verzorgd. Ook moet de referentieopdracht in de afgelopen 3 kalenderjaren succesvol zijn uitgevoerd. Als u een opdracht indient die nog niet geheel afgerond is, dan mag u alleen de werkzaamheden invullen die u tot nu toe daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

- Kerncompetentie 1:

De inschrijver dient een aantoonbaar productportfolio te hebben in zowel het beheer als de ontwikkeling van Microsoft Dynamics 365 met een jaarlijkse waarde van € 200.000,- excl. BTW.

Om aan te tonen dat u de kerncompetentie(s) bezit, moet u de genoemde referentie(s), volgens het standaardformat (bijlage), bij uw inschrijving voegen. Uit de referentie(s) moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken. Wij behouden ons recht om zonder tussenkomst en/of toestemming van inschrijver de juistheid van een referentie te verifiëren.

Dit betekent dat u één (1) referentie per kerncompetentie in kan dienen. Als u meer dan één referentie indient per kerncompetentie, dan beoordelen wij alleen de eerste referentie.

3.2.3.2 Kwaliteitsborging

ISO/IEC 27001:2022

De inschrijver dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Inschrijver moet minimaal beschikken over de volgende certificering: ISO/IEC 27001:2022. Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer een kopie van de gevraagde certificeringen aan het Participatiefonds overleggen.

Als minimumeis geldt dat u op de datum van inschrijving beschikt over een geldig ISO/IEC 27001:2022 en de door opdrachtnemer te leveren dienst(verlening) en/of product (zoals omschreven in deze opdracht) is in scope van dit certificaat. Daarnaast heeft opdrachtnemer bij de scope passende beheersmaatregelen getroffen afkomstig uit de ISO/IEC 27002:2022, hetgeen blijkt uit de aan het certificaat gekoppelde verklaring van toepasselijkheid.

Als inschrijver niet over de vereiste certificaten beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem, dan dient zij dit in haar inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het systeem gelijkwaardig is. Het Participatiefonds moet uit de omschrijving kunnen opmaken dat het betreffende certificaat of kwaliteitsborgingssysteem daadwerkelijk gelijkwaardig is. Het gelijkwaardige certificaat of kwaliteitsborgingssysteem dient door een geaccrediteerde instelling te zijn gecertificeerd. Inschrijver dient in de inschrijving passend (aantoonbaar) bewijs van de gelijkwaardigheid te leveren.

Microsoft Solutions Partner for Business Applications certificaat

Inschrijven beschikt over een recent Microsoft Solutions Partner for Business Applications certificaat, wat de expertise in het ontwikkelen en beheren van Dynamics 365-oplossingen bevestigt.

Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer een kopie van de gevraagde certificeringen aan het Participatiefonds overleggen.

3.3 Beroep op een ander

U kan op de volgende manier inschrijven:

- a. Zelfstandig – hiervoor gelden geen aanvullende eisen. Zie voor de in te dienen documenten paragraaf 2.5;
- b. Met een beroep op de draagkracht van Derden - In dit geval moet u deel II C van het UEA met 'ja' beantwoorden en verplicht ook een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK van iedere derde aanleveren;
- c. Met onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan op de draagkracht - In dit geval moet u deel II D van het UEA met 'ja' beantwoorden. Er zijn geen verdere acties vereist. Het is **wel** verplicht om bij Inschrijving al te vermelden of en met welke onderaannemers wordt samengewerkt;
- d. Als Combinatie - In dit geval moet inschrijver deel II A, 'wijze van deelneming' van het UEA met 'ja' beantwoorden en moet iedere combinant een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK aanleveren.

Ad b: beroep op draagkracht van derde(n)

U kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) voor de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht door Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen. Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming binnen een concern (dochter-, zuster- of moedervenootschap) kwalificeert zich als een beroep op een derde.

- Indien u een beroep doet op een derde moet u zowel inhoudelijk als contractueel in uw inschrijving aantonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde. Ook moet deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, daadwerkelijk verrichten;
- Als u zich, voor het voldoen aan een referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag u referentieprojecten van deze derde indienen alsof het uw eigen referentieprojecten zijn;
- Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde moet voldoen aan de geschiktheidseisen die verband houden met de bekwaamheid waarvoor u een beroep op haar doet. Deze derde moet zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten;

- De geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging die op u van toepassing zijn, zijn ook van toepassing op de derde;
- Als bewijs wordt van de voorlopig gegunde partij gevraagd de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan ons te overleggen. De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:
 - Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van inschrijving;
 - Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijving;
 - Bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging.
- Als er een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde, mag deze niet (ook) op eigen titel een inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor u; u mag zich niet (ook) inschrijven als derde waarbij de inschrijver een beroep op uw draagkracht doet. Indien een situatie zich voordoet waarin een derde waarop een beroep wordt gedaan ook als zelfstandig inschrijver heeft ingeschreven, zal de inschrijving van de derde als zelfstandig inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Ad c: onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan als derde

Inschrijvers kunnen voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers inzetten.

- Voor onderaannemers die alleen zullen worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht (oftewel voor de feitelijke uitvoering van werkzaamheden binnen de opdracht) moet u in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgeven welke onderaannemers het zijn en daarbij vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet;
- Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de inschrijving kunnen niet zonder nadrukkelijke toestemming van ons worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht;
- Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende inschrijvers optreden, op voorwaarde dat de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een concern kunnen, indien door u gewenst, dienen als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.

Ad d: combinatie

U kunt ook als combinatie inschrijven.

- Binnen de combinatie moet één contactpersoon worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder moet gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid beschikken en gemachtigd zijn om namens de combinatie op te treden;
- Elke deelnemer aan de combinatie moet zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig invullen en deze rechtsgeldig ondertekenen;
- Indien als combinatie ingeschreven wordt, moet in het UEA deel IIA 'Wijze van deelneming' beantwoord worden met 'ja';
- De combinatie moet als geheel voldoen aan de geschiktheidseisen.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, een derde of zelfstandig inschrijven. Als blijkt dat een deelnemer zich hieraan niet houdt, zal:

- Als een deelnemer ook als derde (zoals bedoeld onder b) heeft ingeschreven, de inschrijving van de combinatie van de aanbesteding worden uitgesloten;
- Als een deelnemer ook zelfstandig een inschrijving heeft ingediend, de zelfstandige inschrijving van de deelnemer van de aanbesteding wordt uitgesloten;

- Als een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, worden de betreffende combinaties verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zullen wij dit door middel van een loting bepalen. De uitkomst van deze (notariële) loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma, of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

3.3.1 Concern / holding / dochteronderneming en gelieerde ondernemingen

Met een concern wordt bedoeld: een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd met (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of bestuurders hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van u ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over u uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de inschrijver. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als u (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of er sprake is van detachering van medewerkers tussen u en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake als de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van u.

- Van een concern mogen meerdere ondernemingen een inschrijving indienen. U moet bij inschrijving aantonen dat u uw inschrijving onafhankelijk van elkaar hebt opgesteld en dat daarbij de vertrouwelijkheid is geborgd. Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers;
- U moet in de inschrijvingsbrief bij uw inschrijving verklaren:
 - Onderdeel uit te maken van het concern;
 - De inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld;
 - Inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen.
- Wij kunnen op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele inschrijvingen zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

Garantstelling concern

Als u een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en hierboven inzake beroep op derden.

U moet de concernverklaring zoals bijgevoegd als bijlage bij uw inschrijving toevoegen. In de concernverklaring verklaart uw moedermaatschappij dat zij zich namens u bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens u bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit uw rechtshandelingen voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van uw bedrijf.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en u geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft de bijlage niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als u een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

3.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (zie bijlage) is uw eigen verklaring dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Ook verklaart u daarin dat u voldoet aan alle eisen en voorwaarden. U moet het UEA altijd indienen bij uw inschrijving.

Het UEA is standaard zo ingevuld dat geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is. Als dat wel zo is, dan moet u dat zelf aanpassen en toelichten.

Het UEA moet rechtsgeldig ondertekend zijn.

3.5 Verklaring rechtmatige inschrijving

U verklaart in bijlage dat uw inschrijving niet tot stand is gekomen in strijd met het (Europees) mededingingsrecht. Uw inschrijving is ongeldig als de vereiste verklaring ontbreekt, niet rechtsgeldig is ondertekend en/of niet naar waarheid is ingevuld.

Als wij gerede twijfel en/of gegronde vermoedens hebben te twijfelen aan de juistheid van uw verklaring, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen en u de kans bieden de vermoedens gemotiveerd te weerspreken. Als de vermoedens van ons na de reactie van u in stand blijven, kunnen wij de betreffende autoriteit hiervan op de hoogte stellen en uw inschrijving(en) ongeldig verklaren.

3.6 Instemming toepasselijkheid

De inschrijver die tegenover de Aanbestedende dienst blijkt heeft gegeven voornemens te zijn een inschrijving te doen, dan wel concreet een inschrijving heeft gedaan, wordt geacht te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van de aanbestedingsprocedure en deze offerteaanvraag inclusief bijlagen, waaronder, doch niet beperkt tot, het bepaalde:

- In de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT 2022) (al dan niet gewijzigd door de Nota van inlichtingen), en;
- In verband met de (technische) minimumeisen (al dan niet gewijzigd door de Nota van inlichtingen).

En garandeert voorts de rechtsgeldigheid van zijn inschrijving.

4 Programma van eisen

In dit hoofdstuk staan de eisen aan de uitvoering van de opdracht weergegeven. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen, dan moet u dit aangeven in de nota('s) van inlichtingen. Met het indienen van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met alle eisen.

4.1 Uitvoeringsvoorwaarden

Het programma van eisen is toegevoegd als aparte bijlage, zie bijlage I.

4.2 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden

Door in te schrijven op deze opdracht geeft u aan dat bij het opstellen van uw inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht (volgens het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of volgens bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht).

U kunt informatie over de verplichtingen zoals bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 verkrijgen via;

- Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag (www.minfin.nl en/of www.belastingdienst.nl);
- Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag (www.minienw.nl);
- Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag (www.minszw.nl) en/of het UWV (www.uwv.nl).

U moet melding maken bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wanneer de verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht niet worden nageleefd.

4.3 Concept modelovereenkomst ARBIT 2022 (bijlage F)

In de concept modelovereenkomst (bijlage) zijn de contractvoorwaarden opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de algemene inkoopvoorwaarden geldt dat de bepalingen uit de conceptovereenkomst leidend zijn. Door indienen van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

4.4 Algemene inkoopvoorwaarden (bijlage G)

Uw algemene voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Uitsluitend de ARBIT 2022, die als bijlage zijn bijgevoegd, zijn als algemene voorwaarden van toepassing. Door indiening van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

Contractvorming vindt plaats op basis van de modelovereenkomst, hierna: 'de Overeenkomst'.

De Aanbestedende dienst is in beginsel bereid om ook de 'service level agreement' (SLA) van de in de aanbestedingsprocedure gegunde inschrijver van toepassing te verklaren op de Overeenkomst.

Indien contractdocumenten tijdens de uitvoering van de Opdracht onderling tegenstrijdig zijn, geldt, tenzij een andere bedoeling uit de Overeenkomst voortvloeit, de volgende rangorde:

1. De bepalingen van de Overeenkomst.
2. De verwerkersovereenkomst.
3. De Nota van inlichtingen.

4. Inhoud offerteaanvraag met bijlagen.
5. De Aanbieding (inschrijving) van de gegunde inschrijver.
6. De SLA van de gegunde inschrijver.

De ondernemer die een inschrijving heeft gedaan op de aanbestedingsprocedure wordt geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van het bepaalde in deze paragraaf.

4.5 Verwerkersovereenkomst (bijlage H)

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens zullen worden verwerkt, moet rekening worden gehouden met de geldende regels over privacy zoals deze voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de concept-verwerkersovereenkomst (bijlag) zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

5 Gunningscriterium en beoordeling

5.1 Gunningscriterium

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het principe gunnen op waarde. Elk kwaliteitsgunningscriterium vertegenwoordigt een waarde. De waarde(n) zoals in de tabel aangegeven zullen van de inschrijfprijs worden afgetrokken. Hierdoor ontstaat er een vergelijkingsprijs. De vergelijkingsprijs wordt vastgesteld op basis van de volgende formule:

$$\text{Totale fictieve inschrijvingsom} - \text{Totale waarde op de gunningscriteria Kwaliteit} = \text{Vergelijkingsprijs}$$

$$I - (G2.1 + G2.2 + G2.3 + G2.4 + G2.5 + G2.6) = F$$

I: Fictieve inschrijvingsom zoals blijkt uit het prijsinvulformulier (in EUR);

G2.1: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak;

G2.2: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak;

G2.3: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak;

G2.4: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak;

G2.5: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak;

G2.6: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak.

F: Vergelijkingsprijs

De inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs, is de inschrijver met de 'beste prijs-kwaliteitverhouding', hierna afgekort als: 'Beste PKV'.

Wanneer de vergelijkingsprijs gelijk is, dan zal de beste kwaliteit (G2) de doorslag geven. Indien ook op prijs gelijk wordt gescoord zal door middel van een loting bepaald worden welke inschrijving als inschrijving met de 'Beste PKV' zal gelden.

Het gunningscriterium Kwaliteit bestaat uit de volgende subgunningscriteria:

	Subgunningscriteria	Maximale fictieve korting
G2	Kwaliteit	EUR 2.800.000,-
G2.1	Samenwerking & Partnership	EUR 700.000,-
G2.2	Beheer & Ontwikkelingen	EUR 560.000,-
G2.3	Kennisniveau	EUR 490.000,-
G2.4	Data	EUR 630.000,-
G2.5	As-is	EUR 280.000,-
G2.6	Privacy & Security	EUR 140.000,-

5.2 Gunningscriterium 1: Prijs

U moet uw prijs aanbieden in het prijsinvulformulier (bijlage). U verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle wensen zoals door u aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn.

Het is niet toegestaan een nulprijs in te dienen. Het is wel toegestaan op onderdelen van een prijswens een nulprijs in te dienen als er sprake is van een optelsom. Het is absoluut niet toegestaan

negatieve prijzen aan te bieden. Het niet invullen van (onderdelen van) een prijswens leidt tot ongeldigheid van uw inschrijving.

Abnormaal lage prijzen worden door ons gecontroleerd/nagevraagd. Volgens artikel 2.116 Aw 2012 kan uw inschrijving ongeldig worden verklaard.

TenderNed biedt op dit moment niet de mogelijkheid om 'gunnen op waarde' duidelijk in te vullen. Vandaar dat op TenderNed twee keer 50% is genoemd. Voor de werkelijke beoordeling is deze offerteaanvraag leidend.

5.2.1 Beoordeling gunningscriterium 1: Prijs

De prijs wordt beoordeeld op basis van de "totale fictieve kosten/totale aanneemsom". De "totale fictieve kosten/totale aanneemsom" worden bepaald door de som ONDERDEEL A + ONDERDEEL B bij elkaar op te tellen van het prijsinvulformulier.

5.3 Gunningscriterium 2: Kwaliteit

Aan uw inschrijving moet u een plan van aanpak toevoegen. Als uw plan van aanpak meer pagina's bevat dan toegestaan, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld.

Uw plan van aanpak moet in ieder geval de volgende onderdelen beschrijven:

G 2.1 Samenwerking & Partnership

Vraag 1:

Beschrijf hoe u het strategisch partnership met VfPf wilt vormgeven en continu wil verbeteren met inachtneming van de uitgangspunten, zoals deze in het programma van eisen zijn beschreven. Wat maakt ons "samen"? Geef aan welke KPI's u van belang vindt om het partnership te meten en evalueren. Beschrijf tevens hoe het door u ingezette team aansluit bij het geschetste governance model met in achtneming dat het CRM een hele belangrijke centrale plaats heeft in het applicatielandschap van VfPf. Geef daarbij aan hoe u de samenwerking met VfPf en de andere leveranciers in de keten invult. Geef aan welke rollen door u worden vervuld en waar en hoe de aansluiting plaatsvindt. Verwerk hierbij ook uw visie op innovatie en proactief meedenken.

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 3X pagina's A4** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera) – in pdf format gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld

Minimale score subgunningscriteria – G2.1 - Vraag 1:

Inschrijver dient op dit criterium minimaal een 2 (voldoende) te scoren. Een inschrijving die op dit subgunningscriteria lager (dan een 2) scoort wordt als ongeldig ter zijde gelegd.

G 2.2 Beheer & Ontwikkeling

Vraag 2:

Geef een beschrijving van uw wijzigingsproces en de governance die u daarop toepast? Hoe denkt u zich te kunnen onderscheiden van andere leveranciers op dit gebied? Daarnaast, hoe zorgt u ervoor

dat u zich aan de opgestelde budgetten houdt tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden? Geef hierbij concrete voorbeelden van dit proces en de aanpak daarvan bij andere klanten.

Microsoft brengt twee keer per jaar grote releases uit, bekend als de Waves. Hoe bieden jullie ondersteuning aan om onze organisatie voor te bereiden op deze Waves? Geef enkele voorbeelden hoe jullie de Wave-releases aanpakken om ervoor zorgen dat de gehele keten is voorbereid op de impact van deze Waves.

Geef een beschrijving hoe uw organisatie ons kan overtuigen van uw aanpak op het gebied van incidentenbeheer. Geef hierbij concrete voorbeelden en casestudies van eerdere projecten waarin uw aanpak heeft geleid tot meetbare verbeteringen in dit gebied.

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 2X pagina's A4** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera) – in pdf format gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

Minimale score subgunningscriteria – G2.2 - Vraag 2:

Inschrijver dient op dit criterium minimaal een 2 (voldoende) te scoren. Een inschrijving die op dit subgunningscriteria lager (dan een 2) scoort wordt als ongeldig ter zijde gelegd.

G 2.3 Kennisniveau

Vraag 3:

Geef een beschrijving hoe u als leverancier waarborgt dat het vereiste kennisniveau van het personeel gedurende de looptijd van de opdracht behouden blijft en verder ontwikkeld wordt? Licht ook toe hoe u ervoor zorgt dat cruciale kennis van Dynamics, Azure Data Factory en Logic Apps binnen het team behouden blijft en effectief wordt overgedragen aan nieuwe teamleden.

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 1X pagina A4** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera) – in pdf format gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan wordt alleen de eerste pagina beoordeeld.

Minimale score subgunningscriteria – G2.3 - Vraag 3:

Inschrijver dient op dit criterium minimaal een 2 (voldoende) te scoren. Een inschrijving die op dit subgunningscriteria lager (dan een 2) scoort wordt als ongeldig ter zijde gelegd.

G 2.4 Data

Vraag 4:

Graag ontvangen wij van u een beschrijving over de volgende onderwerpen:

- Hoe u de Opdrachtgever in de keten helpt met het bewaken en oplossen van datakwaliteitsproblemen binnen de Microsoft-Dynamicsomgeving. Ga hierin op hoe u datakwaliteit benadert in termen van verantwoordelijkheden. Ga hierbij ook in op welke inzet van welke partijen wordt verwacht. Geef aan wat uw kennis- en ervaringsniveau is op het verhogen van de datakwaliteit.
- Uw visie ten aanzien van datakwaliteit en hoe u deze, binnen de context van deze offerte, wilt toepassen op VfPf, zie subparagraaf 4.4.2 Datakwaliteit van het programma van eisen.
- Hoe u als leverancier zorgdraagt dat het datamodel van de applicatie past binnen het VfPf Enterprise datamodel. Ga hierbij in op onderhoud, vastlegging, communicatie en rolverdeling.
- Hoe u als leverancier zorgdraagt dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte is van datamodelwijzigingen binnen de applicatie die worden geïnitieerd door Microsoft (-waves) waar dit consequenties heeft voor de rest van de (data)keten.

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 2X pagina's A4** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera) – in pdf format gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

Minimale score subgunningscriteria – G2.4 - Vraag 4:

Inschrijver dient op dit criterium minimaal een 2 (voldoende) te scoren. Een inschrijving die op dit subgunningscriteria lager (dan een 2) scoort wordt als ongeldig ter zijde gelegd.

G 2.5 As-is

Vraag 5:

Beschrijf uw ervaring met het overnemen van bestaande CRM-omgevingen. Geef daarbij een overzicht van uw aanpak en relevante voorbeelden van eerdere transitie's. Benoem ook de mogelijke risico's en de maatregelen die u neemt om deze risico's te minimaliseren.

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 2X pagina's A4** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera) – in pdf format gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

G 2.6 Privacy & Security

Vraag 6:

Hoe gaat uw organisatie VfPf ondersteunen bij het waarborgen van haar verantwoordelijkheden op het gebied van privacy en security, in overeenstemming met de ISO/IEC 27001:2022 normen en de governance-structuur van VfPf? Kunt u gedetailleerd beschrijven welke specifieke maatregelen en processen u zult implementeren om ervoor te zorgen dat VfPf haar certificering behoudt en effectief risicobeheersmaatregelen uitvoert?

Bijvoorbeeld: Als er sprake is van back-up van systemen en data bij de leverancier, dan zal de leverancier (conform de beheersmaatregelen uit onder meer ISO/IEC 27002:2022) alle maatregelen

treffen behorende bij dit onderwerp. Denk hierbij aan (niet uitputtend): Back-up regime, Back-up bedieningsinstructies, restore proces, jaarlijkse restore test en dergelijke.

Voor een robuuste basis m.b.t. security is VfPf van mening dat het correct uitvoeren van basisbeheerprocessen van groot belang is. Wij denken dat de volgende beheerprocessen in beeld komen van deze aanbesteding:

- a. Configuratiebeheer.
- b. Wijzigingsbeheer.
- c. Vulnerability&patch-beheer.
- d. Compliance monitoring.
- e. Incidentbeheer (securityincidenten en datalekken).
- f. Security logging & monitoring.
- g. Toegangsbeheer (gewone gebruikers en privileged accounts).
- h. Backup & restore.
- i. Veilige applicatieontwikkeling.

- Kunt u aangeven of bovenstaande past in de dienstverlening behorende bij het CRM of dat er nog meer beheerprocessen bij de dienstverlening horen?
- VfPf is van mening dat haar systemen en applicaties moeten voldoen aan Privacy en Security by design, kunt u aangeven welke marktconforme richtlijnen u toepast om deze doelstelling te implementeren en hoe u VfPf in staat stelt om hier een oordeel over te vormen?
- Kunt u aangeven hoe binnen de dienstverlening het onderwerp privacy & security terugkomt in de relatie met de opdrachtgever (governance, rapportage, escalatie)?

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 2X pagina A4** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera) – in pdf format gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

5.3.1 Beoordeling gunningcriterium 2: Kwaliteit

Per onderdeel wordt door de aanbestedende dienst een score van 0, 1, 2, 3, 4 of 5 gegeven. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat op basis van de opgave van de inschrijver aan ieder individueel antwoord een score wordt toegekend. De aanbestedende dienst zal op basis van consensus een eindoordeel per (sub-)subgunningscriterium de uiteindelijke score bepalen.

Kwalificatie	Score	Percentage van de maximaal te behalen fictieve korting van het criterium
Uitmuntend: Het antwoord op de vraag is volledig uitgewerkt en bevat waarde vermeerderende factoren. Er worden inhoudelijke specifieke relevante en innovatieve bijzonderheden aangeboden die boven de verwachting uitstijgen van de vraag.	5	100% van totale fictieve korting

<p>Goed: Het antwoord op de vraag voldoet aan de eisen en verwachtingen en het antwoord op de vraag is inhoudelijk duidelijk, concreet en aansprekend geformuleerd. Er worden inhoudelijke specifieke en relevante bijzonderheden aangeboden die volledig en goed aansluiten bij de vraag. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen.</p>	4	75% van totale fictieve korting
<p>Ruim voldoende: Het antwoord op de vraag voldoet aan de eisen en verwachtingen en het antwoord op de vraag is inhoudelijk duidelijk en concreet geformuleerd. Er worden inhoudelijke relevante bijzonderheden aangeboden die grotendeels aansluiten bij de vraag. De uitwerking kan mogelijk nog wel een enkele vraag oproepen.</p>	3	50% van totale fictieve korting
<p>Voldoende: Het antwoord op de vraag voldoet net aan de eisen en verwachtingen en het antwoord op de vraag is net inhoudelijk voldoende (maar niet volledig concreet) geformuleerd. De uitwerking voldoet net aan het gevraagde, maar voegt hier geen (duidelijke) meerwaarde aan toe. De uitwerking roept vragen op.</p>	2	25% van totale fictieve korting
<p>Matig: Het antwoord op de vraag voldoet aan de eisen, maar het antwoord op de vraag is beperkt of inhoudelijk minder relevant geformuleerd. De beschrijving gaat niet (voldoende) in op de gevraagde elementen en/of sluit niet (volledig) aan bij de wensen, verwachtingen en/of roept belangrijke vragen op, maar is niet direct aanleiding om de inschrijver uit te sluiten voor de gehele aanbesteding. Tenzij expliciet bij een onderdeel vermeld staat dat bij deze score de inschrijving als ongeldig terzijde wordt gelegd.</p>	1	0% van totale fictieve korting
<p>Onvoldoende: Het ingediende antwoord op de gestelde vraag is onvoldoende en sluit niet aan bij de vraag, eisen, verwachtingen en/of de wensen of de vraag is niet beantwoord.</p>	0	Ongeldig/Knock-out (uw aanbidding komt niet in aanmerking voor gunning en wordt uitgesloten van de aanbesteding)