



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Selectieleidraad

Niet-openbare Europese aanbesteding

Robotics (RPA)

Aanbestedingsnummer: EA2023013

VERTROUWELIJK

Colofon:

Uitgegeven door:	Sociale Verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	Luka van Wolferen
Datum:	15-01-2023
Versie:	1.0

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

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	4
Bijlagen.....	7
1. Introductie SVB	8
1.1. De Sociale Verzekeringsbank	8
1.2. Ambitie van de SVB	8
1.3. Strategische doelstellingen SVB	9
1.4. Duurzaamheid	9
1.5. Uitvoering aanbesteding	10
2. Opdrachtschrijving	11
2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding.....	11
2.2. Huidige situatie	11
2.3. SVB Cloud strategie in relatie tot de gewenste Oplossing	12
2.4. Marktverkenning.....	14
2.5. Omschrijving van de Opdracht.....	14
2.6. Volume van de Opdracht	16
2.7. Raming van de waarde van de Opdracht	16
2.8. Perceelindeling.....	17
2.9. Herzieningsclausule.....	17
2.10. Duur en afloop Overeenkomst.....	18
2.11. Wachtkamerovereenkomst	18
3. Aanbestedingsprocedure.....	19
3.1. Niet-openbare procedure	19
3.2. Toepasselijke voorwaarden	19
3.3. Selectie- en Gunningsfase	20
3.4. Aanbestedingsstukken	20
3.5. Planning.....	20
3.6. Taal.....	20
3.7. Communicatie	21
3.8. Contactgegevens SVB.....	22
3.9. Klachtafhandeling bij aanbesteden	22
3.10. Kostenvergoeding	23
3.11. Voorbehoud en vertrouwelijkheid	24
3.12. Merkenamen	24
3.13. Mededeling Selectiebeslissing, standstill termijn	24
4. Aanmelding.....	25

4.1.	Checklist Aanmelding	25
4.2.	Instructie aanmelden via TenderNed.....	26
4.3.	Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	26
4.4.	Eisen aan Onderaannemer(s).....	27
4.5.	Eisen aan Derden	27
4.6.	Concernaanmelding	27
4.7.	Integriteit Ondernemers	28
4.8.	Varianten.....	28
4.9.	Eigendomsvoorbehoud Aanmeldingen	28
4.10.	Auteursrechten	28
4.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	28
4.12.	Gestanddoeningstermijn.....	28
4.13.	Rechtsgeldige ondertekening.....	29
5.	Beoordeling Aanmeldingen	30
5.1.	Inleiding.....	30
5.2.	Aanmeldingseisen	30
5.3.	Uitsluitingsgronden	30
5.4.	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden	31
5.5.	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken.....	32
5.6.	Beoordeling Selectiecriteria	38
6.	Gunningsfase	43
6.1.	Gunningscriterium	43

Begripsbepalingen

In de Selectieleidraad gelden, naast de definities in de Aanbestedingswet 2012, de volgende begrippen:

Begrip	Definitie
Aanmelding	De documentatie die Gegadigde op basis van de Selectieleidraad indient om tot de Gunningsfase toegelaten te worden.
Aanmeldingseisen	De eisen die de SVB aan de Aanmelding stelt.
Attended robot	Een Attended robot werkt op de werkplek van de SVB medewerker en wordt getriggerd door specifieke gebeurtenissen, acties of commando's.
Best practices	Een Best practice is een techniek, werkmethode of activiteit die zich als effectiever heeft bewezen dan enige andere techniek, methode of activiteit in de RPA markt.
Bewijsstukken	De voorgeschreven bewijzen, gegevens en verklaringen die Gegadigde indient (niet zijnde het UEA), op basis waarvan Aanbestedende dienst vaststelt of geen van de Uitsluitingsgronden van toepassing is, of een Gegadigde voldoet aan de Geschiktheidseisen en in hoeverre door een Gegadigde wordt voldaan aan de Selectiecriteria.
Bijlage(n)	Aanhangsel bij de Selectieleidraad. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Selectieleidraad.
Cloud	Het leveren van IT-diensten via internet in brede zin. Er zijn verschillende specifieke varianten, waarvan voor deze aanbesteding SaaS relevant is.
Combinant	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Gegadigde c.q. inschrijver bestaande uit een samenwerkingsverband van twee of meer (rechts)personen.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Gegadigde zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Gegadigde, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Gegadigde	Een (rechts)persoon of Combinatie die deelneemt aan de Selectiefase van deze aanbestedingsprocedure en voornemens is een Aanmelding te doen en/of dit heeft gedaan.
Geselecteerde Gegadigde	Gegadigde die een Aanmelding heeft ingediend en die door de SVB geselecteerd is voor de Gunningsfase van deze aanbesteding.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, de financiële en economische draagkracht en de beroepsbevoegdheid van een Gegadigde die in redelijke verhouding tot de aard en omvang van de Opdracht staan en waaraan een Gegadigde moet voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunningsfase	De fase van de Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure, waarin de Geselecteerde Gegadigden worden uitgenodigd tot het doen van een Inschrijving.
Human in the Loop	Een concept waarbij menselijke interventie wordt geïntegreerd in een geautomatiseerd systeem of proces. In het kader van RPA betekent dit dat hoewel veel taken en processen geautomatiseerd kunnen worden, er momenten zijn waarop menselijke expertise, besluitvorming of goedkeuring nodig is. Door middel van Human in the Loop kan deze intelligentie van de mens als input voor een robot dienen.
IDP	Intelligent Document Processing: het slim verwerken van documenten en/of de informatie uit deze documenten. Dit gaat over het algemeen genomen door middel van de technieken OCR en ML.

Inschrijving	De offerte die in de Gunningsfase door de daartoe Geselecteerde Gegadigden wordt gedaan op basis van de Gunningsleidraad en de Nota('s) van Inlichtingen.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
ML	Machine Learning: een subveld van kunstmatige intelligentie (AI) dat zich richt op het ontwikkelen van algoritmen en modellen waarmee computers kunnen leren uit en patronen kunnen vinden in data, zonder dat ze expliciet geprogrammeerd zijn om specifieke taken uit te voeren. Het doel is om computers systemen te laten verbeteren en aanpassen aan nieuwe data of stimuli uit hun omgeving, in plaats van strikt te handelen volgens vooraf bepaalde instructies.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Gegadigde(n), en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
OCR	Optical Character Recognition: een technologie die wordt gebruikt om tekst uit afbeeldingen of gescande documenten om te zetten in bewerkbare en doorzoekbare data. In de context van RPA, kan OCR een cruciale rol spelen, vooral in processen die betrekking hebben op het beheer van documenten en gegevensinvoer.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer kan bijvoorbeeld ook worden verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdracht	Het voorwerp van de onderhavige aanbesteding zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van de Selectieleidraad.
Opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Oplossing	Het geheel van de door Opdrachtnemer aan de SVB te leveren IT-componenten waarmee aan de Overeenkomst wordt voldaan. Tot de Oplossing worden onder andere gerekend alle programmatuur, licenties, onderhoud & support, housing & hosting, koppelingen, migratiewerkzaamheden, opleiding & begeleiding en consultancy die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Opdracht.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele Bijlagen.
RPA	Robotic Process Automation: de techniek waarbij zogenaamde softwarematige 'robots' taken uitvoeren die interactie hebben met verschillende systemen en applicaties, op dezelfde manier als een menselijke gebruiker.
Software-as-a-service (SaaS)	Standaardsoftware die als dienst wordt aangeboden aan de SVB en waarbij Opdrachtnemer de gehele verantwoordelijkheid draagt voor de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid, technisch beheer, en overige technische werking en verdere ontwikkeling van de standaardsoftware (incl. alle daarvoor benodigde overige software en hardware en netwerkverbindingen voor zover deze binnen het domein van Opdrachtnemer liggen). De standaardsoftware draait op locatie van de Opdrachtnemer of wordt gehost bij een derde partij in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Selectiebeslissing	De keuze van de SVB voor de Gegadigde(n) die naar aanleiding van de Aanmelding uitgenodigd worden voor de Gunningsfase.
Selectiecriteria	De criteria op basis waarvan de SVB de niet uitgesloten Gegadigden die voldoen aan de Geschiktheidseisen selecteert voor de Gunningsfase.
Selectiefase	De fase van de Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure, waar een Gegadigde aan deelneemt en voornemens is een Aanmelding te doen en/of dit heeft gedaan.
Selectieleidraad	De uitnodiging tot Aanmelding, die dit document inclusief alle Bijlagen omvat en waarin de Opdracht, de Aanmeldingseisen, de Uitsluitingsgronden, de Geschiktheidseisen en de Selectiecriteria zijn beschreven en toegelicht.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Aanmelding van een Gegadigde met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
Standaardformulier	Een verplicht door een Gegadigde te gebruiken formulier bij het opstellen en indienen van de Aanmelding, zoals opgenomen bij deze Selectieleidraad.
SVB	Sociale Verzekeringsbank
Uitnodiging tot Inschrijving	De offerteaanvraag inclusief Bijlagen die door de SVB aan de Geselecteerde Gegadigden wordt verstrekt voor deelname aan de Gunningsfase en het indienen van een Inschrijving die een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van aanbesteding.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en de door SVB gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Unattended robot	Een Unattended robot functioneert onafhankelijk en zonder tussenkomst van SVB medewerkers op een eigen virtuele werkplek.
VDI	Virtual Desktop Infrastructure: een VDI is een virtuele werkplek, die het voor geautoriseerde gebruikers mogelijk maakt om (via een beveiligde bureaubladclient of -browser) toegang te krijgen tot bedrijfssystemen, waardoor bedrijven geen fysieke computer hoeven te leveren, beheren, herstellen en vervangen.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst op basis waarvan de SVB de mogelijkheid creëert om, indien en voor zover de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde deelnemer.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens zaterdag en zondag en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

Bijlagen

Bij dit document horen de volgende Bijlagen:

Bijlage	Document
----------------	-----------------

- | | |
|---|--|
| A | Bijlage A - Vragenformulier |
| B | Bijlage B – Uniform Europees Aanbestedingsdocument |
| C | Bijlage C – Invulformulier referenties |
| D | Bijlage D – Verslag marktverkenning |
| E | Bijlage E – Meerjarenkoers SVB 2021-2025 |

1. Introductie SVB

1.1. De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 52 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4600 mensen bij de SVB.

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

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

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

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

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

De SVB heeft 11 Locaties verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige Locaties van de SVB.

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



1.2. Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder van belangrijke volksverzekeringen en een gezicht van de overheid in zijn algemeenheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de

veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij. De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.

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

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

1.3. Strategische doelstellingen SVB

De Meerjarenkoers SVB 2021-2025 betreft een strategie waarin blijvend geïnvesteerd wordt in drie strategische pijlers (zie Bijlage E):

- Versteven van de pijlers van uitvoerder;
- Verbinder;
- Persoonlijke dienstverlener met een menselijke maat.

Als vertrekpunt gelden de kerntaken als antwoord op de veranderende context en daaruit voortvloeiende behoeften van burgers. Vanuit deze kerntaken wordt gedoseerd voortgebouwd aan een steeds verdergaande modernisering van onze dienstverlening (goed-beter-best). Deze vernieuwing wordt versterkt door middel van digitale dienstverlening van multi-channel communicatiediensten, portalen voor onze klanten (burgers) evenals ketenpartners en het faciliteren van onze ruim 4600 collega's met moderne werkplekken. Deze werkplekken dienen continue beschikbaar te zijn (tijd- en locatieonafhankelijk werken) waarbij veiligheid van processen en data een hoge prioriteit heeft. Hierin staat centraal dat deze diensten allemaal de hoogst mogelijke continuïteit hebben en waar we onze werkzaamheden digitaal veilig kunnen uitvoeren op basis van alle geldende regelingen, adviezen en wet & regelgeving.

1.4. Duurzaamheid

De SVB heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan en wil een zo groot mogelijke positieve impact op de samenleving leveren. De SVB heeft zich daarom gecommitteerd aan de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties. De focus ligt daarbij op de doelen SDG 1 geen armoede, SDG 10 ongelijkheid verminderen en SDG 13 Klimaatactie. Voor ieder van de SDG's heeft de SVB een aantal concrete doelstellingen geformuleerd waar actief op wordt ingezet de komende jaren. Zo streeft de SVB naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 en 100% circulair in 2050. De SVB zal daarvoor o.a. de CO2 prestatieladder inzetten als CO2 managementsysteem voor haar eigen bedrijfsvoering. De SVB wil zich binnen afzienbare tijd certificeren op niveau 4.

Tevens heeft de SVB in juni 2023 het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) ondertekend. Hiermee wil de SVB via inkoop eerdergenoemde maatschappelijke effecten bereiken door samen te werken met partijen die dit ook belangrijk achten.

1.5. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Deze sectie treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van Overeenkomst.

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van de directie DSV. Het contracteigenaarschap is belegd bij de afdeling AM Sociaal, onderdeel van de directie IT.

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

De SVB is een organisatie die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van verschillende wetten en regelingen op het gebied van sociale zekerheid. Om deze taken op een betrouwbare, efficiënte en effectieve manier uit te voeren, is de SVB voortdurend op zoek naar manieren om haar dienstverlening richting de burger te verbeteren. Zo is in 2017 de SVB begonnen met het automatiseren van bedrijfsprocessen door middel van RPA. Deze robots worden SVB breed ingezet en ondersteunen meerdere directies. De focus ligt hierbij op de directies die zich bezighouden met de uitvoering van de dienstverlening. Het gaat hierbij om eenvoudige, repetitieve en terugkerende taken, waardoor medewerkers meer tijd hebben voor persoonlijke dienstverlening en de afhandeling van complexere dossiers.

De afgelopen jaren is de toegevoegde waarde van RPA gebleken en zijn er ca. 40 gerobotiseerde processen ontwikkeld. De huidige RPA-omgeving stuit echter op beperkingen bij het omgaan met toenemende hoeveelheden ongestructureerde en semigestructureerde data. Deze ontwikkelingen zijn ook in de bredere markt te zien. Dit soort data kan niet (efficiënt) worden geanalyseerd en verwerkt met enkel RPA, wat de mogelijkheden tot verdere procesautomatisering beperkt.

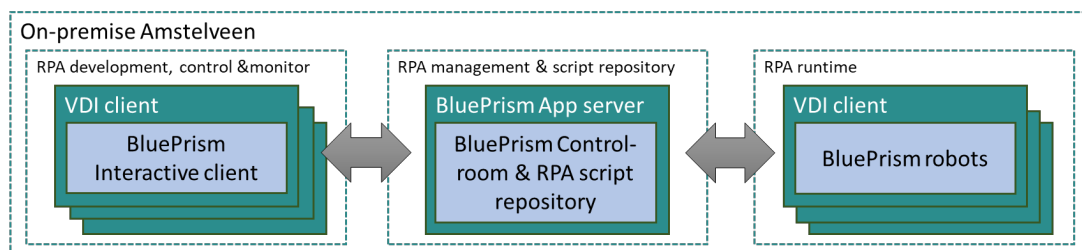
De SVB streeft ernaar om in de komende jaren meer processen te robotiseren met behulp van RPA én IDP. IDP betreft een uitbreiding ten opzichte van hetgeen SVB momenteel in gebruik heeft. Onder IDP wil de SVB in elk geval gebruik maken van de functionaliteiten ML en OCR. Naast IDP wil de SVB ook gebruik gaan maken van Human in the Loop functionaliteit. Hierbij ligt de focus op het verbeteren van de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening. Hiermee beoogt de SVB een verhoogde tevredenheid van onze burgers, een verbeterde klantervaring en hogere medewerkerstevredenheid te bereiken.

Het doel van deze Europese aanbesteding is om een Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer voor de Opdracht.

2.2. Huidige situatie

De SVB heeft momenteel 15 'Unattended robots', die ca. 40 processen uitvoeren en daarmee handmatig en terugkerend werk uit handen nemen van SVB medewerkers. De SVB beschikt daarvoor nu – in de huidige overeenkomst - over 3 Blue Prism licenties voor elk 5 concurrent draaiende robots. Deze processen gebruiken netwerkschijven, Secure File Transfer Protocol (SFTP) en ca. 18 applicaties, deels bij de SVB, deels bij een SVB service provider en deels in de Cloud.

De robots draaien in de VDI omgeving van het SVB datacenter op SVB Locatie Amstelveen. In datzelfde SVB datacenter draaien ook de virtuele servers (OTAP) met de Blue Prism Control-room software.



In de huidige inrichting zijn te onderkennen:

- Blue Prism applicatie servers (OTAP), met Blue Prism Control-room software en robot-script-repository;
- Virtuele robot-werkplekken (VDI's) voor de robots;
- Robot-ontwikkelwerkplekken (VDI's) voor de robot-scripts.

De robots worden gedocumenteerd, ontwikkeld, getest, in productie genomen, onderhouden en beheerd door het SVB Robotics team. Zij zorgen voor de functionele inrichting en zijn het aanspreekpunt voor de gebruikers van robots. Voor technische beheer wordt het SVB Robotics team ondersteund door infrastructuurspecialisten van de SVB.

Migratie van de huidige situatie maakt onderdeel uit van de Oplossing.

OCR en ML zitten niet in scope van de huidige situatie, maar zijn wél gewenst voor de nieuwe situatie en daarmee onderdeel van de Oplossing (zie par. 2.5. voor een Omschrijving van de Opdracht).

2.3. SVB Cloud strategie in relatie tot de gewenste Oplossing

SVB Cloud strategie

De SVB zet in op verdere digitalisering van de dienstverlening. Voor het bieden van stabiliteit, continuïteit, flexibiliteit en het faciliteren van innovatie van de dienstverlening is een modern IT-fundament nodig. De SVB past al enige jaren Cloud diensten toe voor bedrijfsondersteunende dienstverlening en zet voor de toekomst sterk in op Cloud. Daarvoor is een Cloud strategie opgesteld.

De SVB Cloud strategie kent twee uitgangspunten:

- 'Cloud first': Nieuwe projecten gebruiken Cloud diensten, tenzij er sterke redenen zijn om dit niet te doen.
- 'Limit migration': Migratie moet alleen worden overwogen als er een tijdgevoelige impuls is, een zeer aantrekkelijke businesscase, geen significante uitdagingen en sterke steun van het uitvoerend management.

Het gebruik van Cloud als deel van het IT-fundament levert grote voordelen op voor schaalbaarheid, veiligheid, snelheid, flexibiliteit en continuïteit. Om deze voordelen te realiseren volgt de SVB het voorbeeld van andere overheidsorganisaties, door actiever in te zetten op Cloud diensten, van SaaS tot IaaS, die hiermee een steeds groter deel van onze basis infrastructuur gaan vormen.

Hierdoor realiseren we:

- Infrastructuur die schaalbaar en wendbaar is en voldoet aan steeds hogere standaarden in snelheid en veiligheid;
- Veilige opslag van geheime en vertrouwelijke gegevens op basis van een breder portfolio aan beschikbare technische mogelijkheden ook in de publieke Cloud.
- Minder niet-noodzakelijke beheerlast voor de SVB door verbetering van samenhang in, en sturing op, het SVB applicatie- en datalandschap.

De gewenste Oplossing voor RPA

Hoewel de koers van de SVB is om in te zetten op een Cloud oplossingen, heeft de SVB een applicatielandschap waarbij dit niet altijd mogelijk is. De volgende beperkingen in het SVB applicatielandschap maken een volledige SaaS voor RPA voorlopig nog geen optie, waardoor de Oplossing deels in het SVB datacenter (on-premise op SVB locatie Amstelveen) zal moeten draaien:

- Er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van netwerkschijven, die alleen beschikbaar zijn vanuit het vertrouwde SVB netwerk (on-premise of private Cloud) en niet vanuit public Cloud. Alternatieven moeten nog uitgewerkt worden.
- Nog niet alle door de SVB zelf gebouwde applicaties zijn op internet ontsloten. Een groot deel van de door SVB zelf gebouwde applicaties kon snel worden ontsloten met behulp van Azure Application Proxy, maar voor sommige applicaties is herontwerp nodig, wat meer tijd zal kosten.

De gewenste IDP functionaliteit is nog vrij nieuw in RPA software. Doorgaans worden nieuwe ontwikkelingen door leveranciers eerst in de SaaS versies en pas later in on-premise versies van de software beschikbaar gesteld. De SVB wenst de meest actuele versie van RPA software te gebruiken, zodat de meest actuele IDP functionaliteit beschikbaar is. Vandaar dat de gewenste Oplossing voor de SVB is dat de servers/controllers (zogenaamde control room/orchestrator of vergelijkbaar) als SaaS worden afgenomen.

Op dit moment draaien de servers/controllers (OTAP), de robots en de robot-ontwikkelplekken al in het eigen SVB datacenter. Voor de huidige robots en huidige robot-ontwikkelplekken verandert er door de overgang naar de gewenste situatie niets, omdat ze vanwege de genoemde beperkingen in het SVB applicatielandschap in het SVB datacenter moeten blijven staan.

Voor de servers/controllers heeft de overgang naar de gewenste situatie wél gevolgen, omdat de servers/controllers als SaaS afgenomen gaan worden, zodat de SVB gebruik kan maken van de meest actuele IDP functionaliteit. Als gevolg daarvan zal er bovendien een koppeling moeten worden gecreëerd tussen de robots en de robot-ontwikkelplekken op de VDI's in het SVB datacenter en de servers/controllers en IDP in de SaaS omgeving.



Zoals in bovenstaande figuur is weergegeven is de SVB voornemens om de servers/controllers die zorgen voor de aansturing van de robots ("control room/orchestrator" of vergelijkbaar) en de IDP functionaliteiten als een SaaS af te nemen. Deze SaaS moet in ieder geval samenwerken met de volgende onderdelen in het SVB datacenter:

- De robot-ontwikkelplekken ("studio/designer/editors" of vergelijkbaar) voor het SVB Robotics team;
- De robot-werkplekken ("resource pc/listener" of vergelijkbaar) waar de robots hun werk uitvoeren.

Het is de wens van de SVB om, als de beperkingen in het SVB applicatielandschap opgeheven zijn en uitfasering van de on-premise situatie mogelijk is, de overstap te kunnen maken naar een Oplossing die een volledige SaaS is.

2.4. Marktverkenning

Voorafgaand aan deze aanbesteding is in de periode april t/m juni 2023 een open marktverkenning uitgevoerd. Aanvullend hierop zijn op 10 november 2023 twee extra vragen gesteld aan de 15 marktpartijen die eerder al hadden deelgenomen aan de marktverkenning.

De bevindingen hieruit zijn bepalend geweest voor de uitgangspunten en invulling van deze aanbesteding. In Bijlage D is het marktverkenningsverslag opgenomen.

2.5. Omschrijving van de Opdracht

2.5.1. Binnen de scope van de Opdracht

De volgende onderdelen en activiteiten zijn binnen scope van de Opdracht:

1. Licenties
 - a. Cloud (public/private):
 - i. Platform (Orkestratie laag en applicatie- en/of databaseserver) en het leveren van de Oplossing.
 - b. On-premise:
 - i. Robot-werkplekken (virtuele werkplek waar de robot het werk uitvoert);
 - ii. Developer hybride werkplekken (studio-/designomgeving waar de robots ontwikkeld worden) in principe op SVB Locatie Amstelveen.
 - c. Indien aan de orde, het op- en afschalen van het aantal robot licenties en additionele licenties t.b.v. de dienstverlening in gebruik door de SVB.
2. Werkzaamheden voor het beschikbaar stellen van de Oplossing
 - a. Inrichten SaaS omgeving en optimaal werkend houden van deze SaaS omgeving:
 - i. Platform (nader te bepalen door Gegadigde);
 - ii. Het ontwerpen, realiseren en opleveren van de koppeling van de Oplossing (zie toelichting par. 2.3.).
 - b. Werkend krijgen en onderhouden van koppelingen van de Oplossing met de SVB omgeving en omgekeerd, waaronder de lokale robot ontwikkelwerkplek en runtime, authenticatie (Azure Active Directory SaaS¹), user provisioning.
3. Migratiewerkzaamheden
 - a. Verantwoordelijkheid voor een succesvolle migratie van robotprocessen van de huidige on-premise installatie naar de Oplossing. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door een projectteam samengesteld uit ervaren medewerkers van de Gegadigde en het SVB Robotics team.
4. Opleiding & Begeleiding
 - a. Opleiding verzorgen voor het SVB Robotics team voor de Oplossing, inclusief certificeringsmogelijkheden.
 - b. Opleiding verzorgen voor het SVB Robotics team voor 'nieuwe technieken' zoals in de Oplossing beschreven: OCR, ML, IDP en Human in the Loop, inclusief certificeringsmogelijkheden.
 - c. Begeleiding in de vorm van bijvoorbeeld kennissessies over software updates, nieuwe functionaliteiten van de Oplossing en nieuwe ontwikkelingen in de markt.

¹ Bestaande on-premise services gebruiken vaak nog de interne Active Directory of Resource Access Control Facility (RACF) voor mainframe, maar de robot hoeft alleen maar credentials mee te sturen en niet zelf hierop aan te sluiten.

5. Onderhoud en support
 - a. Bij Cloud: o.a. de volgende omschreven taken zijn van toepassing op de Cloud-onderdelen, zoals genoemd onder punt 1 van deze paragraaf:
 - i. Beheren van de genoemde onderdelen;
 - ii. Uitvoeren van updates van de genoemde onderdelen;
 - iii. In contact treden en afstemmen met de SVB voor het updaten van de on-premise onderdelen (update wordt uitgevoerd door de SVB).
 - b. Bij on-premise: ondersteuning bij installatie, incidenten, koppelingen, aanpassingsverzoeken en algemene vragen waar het SVB Robotics team dit nodig acht. Details hiervan worden vastgelegd in een nader te bepalen SLA.
6. Consultancy (o.a.)
 - a. Procesoptimalisatie, adviseren over mogelijke efficiëntieslag bestaande robots.
 - b. Adviseren over mogelijke nieuwe bedrijfsprocessen m.b.t. IDP.
 - c. Adviseren over mogelijkheden Human in the Loop.
 - d. Adviseren over installatie- en beheer van on-premise software.
7. Optioneel
 - a. Op het moment dat de SVB haar resources geschikt heeft gemaakt voor Cloud wil de SVB de mogelijkheid hebben om het resterende on-premise deel onderdeel uit te laten maken van de SaaS, inclusief migratiewerkzaamheden die nodig zijn om de werkplekken naar de Cloud omgeving van Gegadigde te migreren.

De Uitnodiging tot Inschrijving zal een uitgebreide(re) omschrijving van de Opdracht bevatten, met daarin:

- Een programma van eisen (en wensen), de (sub)gunningscriteria en de uitgangspunten voor de samenwerking met Gegadigde en de van Gegadigde gevraagde Oplossing.

2.5.2. Buiten de scope van de Opdracht

Buiten de scope van de Opdracht behoort:

- Installatie- en beheer van de in paragraaf 2.5.1. omschreven on-premise onderdelen, te weten robot werkplekken en ontwikkelwerkplekken, van de beoogde Oplossing in zowel de huidige als nieuwe situatie;
- Artificial intelligence (AI) waarbij de robot niet getraind wordt door medewerkers. Autonome AI-toepassingen of toepassingen waarbij AI situatie-gebonden 'zelfstandige' besluiten neemt, kunnen leiden tot verschillende behandeling in gelijke situaties en maken het kader op basis waarvan de SVB beslist niet-transparant voor de burger;
- Andere proces automatiseringstools dan RPA en integratietools.

2.6. Volume van de Opdracht

Een globaal overzicht van het aantal relevante volumes voor het uitvoeren van de Opdracht is hieronder terug te vinden. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.

Contract	Jaar	Bots	IDP (pagina's p/j)	Developers	Processen	
1e Jaar	2025	15	250.000	9	35	
2e Jaar	2026	16	250.000	9	37	
3e Jaar	2027	17	500.000	9	39	
4e Jaar	2028	18	500.000	10	41	
5e Jaar	2029	19	750.000	10	43	
6e Jaar	2030	20	750.000	10	45	
7e Jaar	2031	20	1.000.000	11	47	1 ^e optie tot verlenging*
8e Jaar	2032	20	1.000.000	11	49	
9e Jaar	2033	20	1.000.000	11	52	2 ^e optie tot verlenging*
10e Jaar	2034	20	1.000.000	11	54	

*Zie par. 2.9. Herzieningsclausule, bullet 2.

Aantal verwerkingen per 2023: 275.000 casussen

2.6.1. Ontwikkelde processen in het huidige RPA landschap

Het SVB Robotics team heeft een verdeling aangebracht in de door het team ontwikkelde robotprocessen. In totaal gaat het om ongeveer 40 gerobotiseerde processen die door het team ontwikkeld zijn. De verdeling is door het SVB Robotics team ingeschat als een gelijke verdeling van ongeveer 33% per categorie zoals hieronder beschreven. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.

Simplel	Relatief makkelijke processen waarbij bijvoorbeeld een dossier in het core systeem verplaatst wordt van plek A naar plek B.
Medium	Processen waarbij bijvoorbeeld brieven aangemaakt moeten worden in een 'brief-aanmaakapplicatie' en bestaan uit uitgebreidere acceptatiecriteria.
Complex	Processen waarbij bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van veel verschillende systemen via o.a. API's, aanpassingen in financiële systemen of bestaan uit zéér uitgebreide acceptatiecriteria.

2.7. Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven is mede afhankelijk van politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen van de SVB, het werkelijke gebruik en ook de digitale ontwikkelingen op het gebied van robotisering in de markt. Dit kan wijzigen en maakt een raming van de Opdracht lastig.

De totale Opdrachtwaarde wordt voornamelijk op basis van interne (factuur) informatie en marktonderzoek geraamd op € 4.500.000 exclusief btw gerekend over de maximale looptijd van de Overeenkomst van tien (10) Jaar, inclusief optie jaren.

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

2.8. Perceelindeling

De SVB is van mening dat de Opdracht een gemengde overheidsopdracht betreft van leveringen en diensten. De verschillende onderdelen van de overheidsopdracht hebben naar mening van de SVB zodanig onderlinge samenhang dat zij één economische of één technische functie vervullen. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012

Bij deze aanbesteding wordt ook geen gebruik gemaakt van een perceelindeling zoals genoemd in artikel 1.5 lid 3 Aanbestedingswet 2012. De motivering waarom de SVB dit niet passend vindt, is als volgt:

- De SVB heeft voorafgaand aan deze aanbesteding een marktverkenning uitgevoerd. Op basis van deze marktverkenning is gebleken dat het aantal ondernemingen dat in staat is om de Opdracht (benodigde software en implementatie) zelfstandig uit te voeren voldoende groot is om de daadwerkelijke mededinging voor de Opdracht te waarborgen.
- Op basis van deze marktverkenning is gebleken dat het gebruikelijk is in de markt om de software via een reseller/integratiepartner aan te bieden. De reseller/integratiepartner levert het uiteindelijk aan de klant. De gevraagde scope van de SVB sluit hiermee aan op de markt.
- Gezien de huidige marktsamenstelling wordt niet verwacht dat het hanteren van een enkel perceel de toetreding van partijen, van onder andere het MKB, tot de aanbesteding beperkt. Dit kwam naar voren in de marktverkenning, waaruit bleek dat ook partijen uit het MKB aan de gevraagde scope invulling kunnen geven. Hiermee is voldoende concurrentiestelling geborgd.
- Als onderdelen uit de Opdracht - zoals benoemd in par. 2.5.1. Binnen de scope van de Opdracht - door verschillende partijen worden geleverd voorziet de SVB problemen met de integratie van systemen, maar ook met de onderlinge samenwerking tussen partijen. Door een enkel perceel te hanteren komt de volledige organisatorische en operationele verantwoordelijkheid van de Opdracht bij één ondernemer te liggen. Hiermee worden overbodige schakels in de keten uitgesloten en loopt de SVB minder risico's met het oog op continuïteit en kwaliteit van bedrijfskritische processen.
- Door de Opdracht niet onder te verdelen in percelen heeft de SVB getracht te bewerkstelligen dat de organisatorische verantwoordelijkheid van de Opdracht bij één Opdrachtnemer komt te liggen. Het niet onderverdelen van de Opdracht in percelen leidt tot meer efficiency, doordat de SVB minder facturen ontvangt, één aanspreekpunt heeft, minder managementinformatie behoeft te analyseren, minder afstemming tussen mogelijke partijen nodig is en minder account- en contractmanagementactiviteiten hoeft te verrichten.

2.9. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen en de volgende optionele uitbreidingen in de betreffende Overeenkomst onder te brengen:

- De Opdracht om moverende redenen uit te breiden met licenties of juist het aantal licenties af te schalen. Bij het uitbreiden van licenties wordt de prijs per licentie aangehouden, die Opdrachtnemer in het prijzenblad heeft geoffreerd ($p \times q$). Bij het afschalen van licenties wordt de prijs per licentie verrekend/in mindering gebracht op basis van daarover gemaakte afspraken;
- De Opdracht na de initiële looptijd van zes (6) Jaar eventueel zonder IDP functionaliteiten voort te zetten. Ofwel, in de verlengingsopties enkel gebruik te maken van RPA functionaliteiten. Dit houdt een mindering in conform het ingevulde prijzenblad;
- Toevoeging van mogelijke verbeteringen of logische opvolging (nieuwe modules of technologieën die op het moment van publiceren van de aanbesteding nog niet bestonden of uitvoerbaar waren) aan de Opdracht naar aanleiding van doorontwikkelingen op de markt;

- Eventuele noodzakelijke onvoorziene technische koppelingen bouwen om de uitvoerbaarheid te waarborgen;
- Eventuele extra werkzaamheden die noodzakelijk zijn rechtstreeks te gunnen aan de Opdrachtnemer dat (onder meer) te wijten is aan onvoorziene omstandigheden door (digitale) ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, organisatorische ontwikkelingen, een ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid;
- Eventuele nieuwe toekomstige functionaliteiten en technieken van de Cloud omgeving, ten behoeve van de Opdracht, te kunnen gebruiken voor de prijs die op dat moment wordt voorgerekend door de Opdrachtnemer dan wel vast staat op grond van het prijzenblad c.q. prijsafspraken die zijn overeengekomen.

Het gestelde in deze herzieningsclausule betekent dat Gegadigde zich moet realiseren dat de SVB een Opdrachtnemer zoekt die in staat is in haar dienstverlening mee te bewegen met de behoeften van de SVB en proactief de SVB kan adviseren over ontwikkelingen ten aanzien van RPA en IDP. De SVB verwacht dus flexibiliteit en pro-activiteit van de Opdrachtnemer met betrekking tot de Opdracht, de techniek en de uitvoering.

2.10. Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt een Overeenkomst aan te gaan met één (1) Opdrachtnemer voor de duur van zes (6) Jaar met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van twee (2) maal de periode van twee (2) Jaar. In totaal tien (10) Jaar maximale looptijd. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 26 augustus 2024. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Overeenkomst is 25 augustus 2034.

2.11. Wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die na Gunning als nummer twee eindigt gaat de SVB een Wachtkamerovereenkomst aan. Kenmerkend voor deze Wachtkamerovereenkomst is dat hierin geen Opdracht tot uitvoering is opgenomen. De inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan verplicht zich ertoe om zijn Inschrijving gestand te blijven doen gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst, en alsnog tot uitvoering van de Opdracht over te gaan in het geval dat de Overeenkomst met de oorspronkelijk winnende inschrijver binnen twaalf (12) maanden na het sluiten daarvan om wat voor reden dan ook wordt beëindigd. Deze Wachtkamerovereenkomst geldt voor een periode van twaalf (12) maanden na ondertekening.

De inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan, ontvangt na het sluiten van de Wachtkamerovereenkomst een tegemoetkoming van € 10.000,- exclusief btw voor de gestanddoening van Inschrijving. Indien de SVB een beroep doet op de Wachtkamerovereenkomst is het toegestaan - voor de inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst is aangegaan - om de tarieven te indexeren volgens de CBS index Zakelijke en ICT-dienstverlening. Meer gedetailleerde informatie hierover wordt in de Gunningsfase vermeld.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Niet-openbare procedure

Het betreft een gemengde overheidsopdracht voor leveringen en diensten zoals bedoeld in art. 2.12a Aanbestedingswet 2012. De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de niet-openbare procedure conform artikel 2.27 van de Aanbestedingswet 2012, gebaseerd op objectieve criteria:

1. Het aantal Gegadigden dat geacht kan worden om een Inschrijving te doen meer dan tien (10) is;
2. De verwachte bijzondere inspanning voor het opstellen van een Inschrijving voor Gegadigden op de aanbesteding verhoudingsgewijs hoog is.

Het aanbestedingsnummer EA2023013 is de referentie voor deze aanbesteding.

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

Naam	CPV code
Software en informatiesystemen	48000000-8
Automatiseringssysteem	48921000
IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning	72000000-5

3.2. Toepasselijke voorwaarden

De Overeenkomst, verwerkersovereenkomst en toepasselijke voorwaarden worden in de Gunningsfase verstrekt aan de Geselecteerde Gegadigden. Hierin worden onder andere de volgende voorwaarden opgenomen:

1. Er wordt een enkele Overeenkomst gesloten met Opdrachtnemer, onder Nederlands recht.
2. Gebruikersvoorwaarden van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier, indien van toepassing, kunnen onderdeel worden gemaakt van de Overeenkomst voor dat deel van de Opdracht dat softwarelicenties/SaaS betreft. **Gegadigde wordt verzocht om eventuele gebruikersvoorwaarden (ofwel licentievoorwaarden of EULA-voorwaarden) die Gegadigde van toepassing zou willen verklaren op de softwarelicenties mee te sturen met diens Aanmelding.**
3. De initiële looptijd van de Overeenkomst bedraagt 6 jaar, plus 2 maal de optie voor de SVB om met 2 jaar te verlengen, met inbegrip van indexatie.
4. Voor de dienstverlening (ondersteuning) kan de SLA van Gegadigde worden toegepast, mits deze voldoet aan de eisen die hieraan worden gesteld in programma van eisen, welke in de Gunningsfase wordt verstrekt.
5. Wat betreft de jaarlijkse aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer is het uitgangspunt dat deze zal worden beperkt tot 2x de totale jaarkosten, waarbij de jaarlijkse aansprakelijkheid die voortvloeit uit de softwarelicenties/SaaS zal worden beperkt tot 2x de jaarkosten voor deze softwarelicenties/SaaS. Daarentegen zal aansprakelijkheid onder de verwerkersovereenkomst van de SVB worden beperkt tot 4x de totale jaarkosten.
6. Op het verwerken van persoonsgegevens is de verwerkersovereenkomst van de SVB van toepassing.

3.3. Selectie- en Gunningsfase

De niet-openbare procedure bestaat uit een Selectiefase en een Gunningsfase. In de Selectiefase selecteert de SVB maximaal vijf (5) op basis van de door hen ingediende Aanmelding. Een Aanmelding wordt aan de hand van de Aanmeldingseisen, de Uitsluitingsgronden, de Geschiktheidseisen en de Selectiecriteria beoordeeld en geselecteerd. Daarna nodigt de SVB de Geselecteerde Gegadigden in de Gunningsfase uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de Uitnodiging tot Inschrijving.

3.4. Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt via www.Tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do>) van de Europese Commissie gepubliceerd. Bij publicatie op TED wordt een kenmerk toegevoegd. Dit TED-kenmerk wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen vermeld.

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

3.5. Planning

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

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie aankondiging en Selectieleidraad op www.tenderned.nl	Maandag 15 januari 2024
Selectiefase	
Uiterste termijn voor het stellen van vragen	Maandag 29 januari 2024 vóór 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	Maandag 12 februari 2024
Sluitingstermijn (De datum en het tijdstip waarop de Aanmelding van Gegadigde door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.)	Maandag 4 maart 2024 vóór 12.00 uur
Selectiebeslissing	Maandag 1 april 2024
Standstill termijn (7 kalenderdagen)	Maandag 8 april 2024
Selectie	Dinsdag 9 april 2024
Gunningsfase (onder voorbehoud)	
Versturen Uitnodiging tot Inschrijving inclusief Bijlagen	Vrijdag 26 april 2024
Uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving	Vrijdag 21 juni 2024 vóór 12.00 uur
Ingangsdatum Overeenkomst	Maandag 26 augustus 2024

De nadere planning van de Gunningsfase wordt na de bekendmaking van de definitieve Selectiebeslissing aan de Geselecteerde Gegadigden medegedeeld.

3.6. Taal

De gehele aanbestedingsprocedure zal geschieden in de Nederlandse taal. Alle door de Gegadigde aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Gegadigde toch gebruik wenst te maken van documenten in de Engelse taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB bij gebreke waarvan het

betreffende document buiten beschouwing kan worden gelaten. Hierdoor kan een Aanmelding onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.7. Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2.109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Geïnteresseerden en Gegadigden die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.8 op de voorgeschreven wijze per e-mail te worden ingediend. Geïnteresseerden en Gegadigden dienen zelf te verifiëren of hun e-mailbericht tijdig door de SVB is ontvangen.

Heeft u een vraag over het gebruik van TenderNed, neem dan contact met de servicedesk van TenderNed die bereikbaar is van 8.30 tot 17.00 via het gratis nummer 0800-8363376 (vanuit het buitenland +31 703798899) of servicedesk@tenderned.nl.

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

3.7.1. Nota van Inlichtingen

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

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

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

3.7.2. Indienen van vragen en opmerkingen

Gegadigden dienen het vragenformulier (zie Bijlage A) te gebruiken voor:

1) Vragen over de Selectieleidraad.

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

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

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Gegadigden tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Gegadigden dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden en/of hierover vragen te stellen, zodat de aanbestedingsstukken zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Gegadigde eventuele

bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt of hierover een vraag stelt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Gegadigde. Indien de Gegadigde eventuele vragen niet tijdig aan de SVB stelt en/of bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerkt de Gegadigde daarmee immers in beginsel zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

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

3) Melding gevraagde Bewijsstukken niet beschikbaar.

In het geval dat een Gegadigde om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde Bewijsstukken inzake zijn economische en financiële draagkracht te overleggen, kan hij dat gemotiveerd met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht (zie artikel 2.91 Aanbestedingswet 2012). Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Gegadigde daartoe een verzoek per e-mail in te dienen voor de uiterste termijn voor het stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overlegd.

3.8. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn:

Adres:
Sociale Verzekeringsbank
T.a.v. mw. Luka van Wolferen
ICM, directie Bedrijfsvoering
Van Heuven Goedhartlaan 1
1181 KJ Amstelveen
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen

E-mail:
inkoop@svb.nl

In behandeling door:
Mw. Luka van Wolferen

3.9. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Klacht over een aanbestedingsprocedure

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

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

Wie kunnen een klacht indienen?

- Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:
 - a. ondernemers die de Opdracht willen verwerven;
 - b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

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

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

Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- iv. De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
 - a. De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.
 - b. De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - c. De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
 - d. De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- v. Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.
- vi. Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- vii. Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.
- viii. Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Gegadigden, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- ix. Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

3.10. Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Gegadigden in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit specifieke aanbestedingsproces aan Gegadigden geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. Voorts is de SVB van oordeel dat de gevraagde inspanning aan de zijde van de

Gegadigden in verhouding staat tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Gegadigden geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Gegadigden geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

3.11. Voorbehoud en vertrouwelijkheid

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

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Overeenkomst met de Opdrachtnemer die in de Gunningsfase ter beschikking wordt gesteld zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

3.12. Merknamen

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

3.13. Mededeling Selectiebeslissing, standstill termijn

Na de beoordeling van de Aanmeldingen maakt de SVB de Selectiebeslissing schriftelijk per berichtgeving in TenderNed gelijktijdig bekend aan alle Gegadigden. Aan de Selectiebeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in.

Een Gegadigde die zich niet kan verenigen met de Selectiebeslissing en hiertegen in rechte wenst op te komen, dient – op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak – niet later dan zeven (7) kalenderdagen na de dag van het bekend maken van de Selectiebeslissing een kortgedingprocedure terzake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een betekende kortgedingdagvaarding op het kantoor van de SVB te Amstelveen, waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de bevoegde rechtbank te Amsterdam. Door het doen van een Aanmelding stemt de Gegadigde ermee in dat deze termijn van zeven (7) kalenderdagen geldt als een vervaltermijn.

De SVB behoudt zich het recht voor om deze vervaltermijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen.

Indien geen van de afgewezen Gegadigden binnen genoemde termijn van zeven (7) kalenderdagen na bekendmaking van de Selectiebeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Gegadigden menen geen aanspraak te kunnen maken op selectie voor de Gunningsfase.

4. Aanmelding

4.1. Checklist Aanmelding

De Aanmelding dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed uiterlijk vóór de Sluitingstermijn. De Aanmelding bestaat uit de volgende documenten:

Onderdeel	Omschrijving	Standaardformulier / vereist document	Bij Aanmelding	Op verzoek
Algemeen				
	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Standaardformulier van Bijlage B, rechtsgeldig ondertekend	X	
Uitsluitingsgronden				
	U1: Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	X	
	U2: Gedragsverklaring aanbesteden	Format Justis		X
	U3: Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen				
	A	Financiële en economische draagkracht – continuïteit	Accountantsverklaring	X
	B	Financiële en economische draagkracht – aansprakelijkheid	Verzekeringspolis	X
	C	Technische- en beroepsbekwaamheid	Standaardformulier van Bijlage C	X
	D	Kwaliteitsborging	Certificaat	X
	E	Informatiebeveiliging	Certificaat	X
Selectiecriteria				
	SC.1	Best Practices	Best Practice toelichtingstekst	X
	SC.2	Ervaring met vergelijkbare opdrachten (referenties)	Standaardformulier van Bijlage C	X

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Gegadigde die de SVB voorlopig heeft geselecteerd pdf-kopieën van originele Bewijsstukken op te vragen. Deze pdf-kopieën van originele Bewijsstukken moeten binnen vijf (5) Werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. De SVB kan tot uitsluiting over gaan indien niet op verzoek van de SVB binnen de gestelde termijn de originele Bewijsstukken zijn aangeleverd. Bij een verschil tussen deze originele Bewijsstukken en de digitale Aanmelding is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Aanmelding stemt de Gegadigde in met de procedure en alle in de Selectieleidraad én de Nota('s) van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.

4.2. Instructie aanmelden via TenderNed

Om de Aanmelding in te dienen via TenderNed gaan Gegadigden als volgt te werk:

1. Gegadigden gaan naar “Mijn Aanmelding” → “Selectiecriteria beantwoorden” → Tabblad “Criteria”. Gegadigden dienen bij *alle* criteria het hokje aan te vinken bij “Dit criterium is beantwoord”.
2. Let op: na het beantwoorden van alle “Selectiecriteria” dient de stap “Verstuur uw Aanmelding” te worden doorlopen om de Aanmelding in te dienen.
3. Gegadigden zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft Office) worden ingediend.
4. Documenten zoals opgesomd in de checklist dienen te worden geüpload bij het beantwoorden van de eisen en/of de Selectiecriteria of anders in het tabblad “Overige Documenten” als de documenten niet een specifieke eis of criterium betreffen.
5. Voor Gegadigden die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie [Aanmelden voor niet-openbare aanbesteding | TenderNed](#)

4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

Bij Aanmelding door een Combinatie gelden de volgende voorschriften:

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

4.4. Eisen aan Onderaannemer(s)

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

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

4.5. Eisen aan Derden

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

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

4.6. Concernaanmelding

Aanmeldingen van Gegadigden bij deze aanbesteding - zelfstandig of in Combinatie -, of als Onderaannemer, moeten zelfstandig en onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door zich aan te melden voor deze aanbesteding, verklaart Gegadigde dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Gegadigden aanmelden of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Aanmelding te vermelden dat en met welke andere onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Aanmelding te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Gegadigden binnen zeven (7) Werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Aanmelding. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan Aanmeldingen uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Aanmelding zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

4.7. Integriteit Ondernemers

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

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

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

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

4.8. Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

4.9. Eigendomsvoorbehoud Aanmeldingen

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

4.10. Auteursrechten

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

4.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

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

4.12. Gestanddoeningstermijn

De Aanmelding van de Gegadigde heeft een gestanddoeningstermijn van 120 kalenderdagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Selectiebeslissing een

kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 10 kalenderdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van 120 kalenderdagen.

4.13. Rechtsgeldige ondertekening

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

5. Beoordeling Aanmeldingen

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces van de Selectiefase uitgewerkt aan de hand van de volgende stappen

- stap 1. Aanmeldingseisen;
- stap 2. Uitsluitingsgronden;
- stap 3. Geschiktheidseisen;
- stap 4. Selectiecriteria.

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

5.2. Aanmeldingseisen

Een Aanmelding die niet of niet volledig voldoet aan de Aanmeldingseisen zoals beschreven in hoofdstuk 4 en paragraaf 5.2.1 van de Selectieleidraad, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5.2.1. Risico te laat ontvangen Aanmeldingen

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

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Gegadigden verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (par. 3.7.), aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde Sluitingstermijn, de Aanmelding te uploaden. De SVB kan in dat geval bepalen dat de Aanmelding op andere wijze (en eventueel alsnog tijdig) en in overeenstemming met art. 2.109a Aanbestedingswet 2012 kan worden ingediend. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de termijn voor het indienen van de Aanmeldingen te verlengen.

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

5.3. Uitsluitingsgronden

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

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

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

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

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

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

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

5.4. Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

Gegadigde dient de volgende Bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer?	Wie?
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Aanmelding (zie artikel 2.89 lid 1 Aw).</i>	Bij Aanmelding	Gegadigde die door de SVB geselecteerd wordt voor de Gunningsfase, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u>	Binnen 5 Werkdagen na Selectiebeslissing	Gegadigde die door de SVB geselecteerd wordt voor de

	<i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud is, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Aanmelding.</i>		Gunningsfase, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers, • Derden
3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Aanmelding.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Selectiebeslissing	Gegadigde die door de SVB geselecteerd wordt voor de Gunningsfase, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden

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

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

5.5. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Gegadigde geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in de Selectieleidraad omschreven Opdracht. Een Gegadigde die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Gegadigde dat Gegadigde voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A: Financiële en economische draagkracht	Continuïteit
Continuïteit, zie paragraaf 5.5.1.	
Geschiktheidseis B: Afdekken financiële risico's	Aansprakelijkheidsverzekering
Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, zie paragraaf 5.5.2.	
Geschiktheidseis C: Referenties	
• Referentie C.1 Kerncompetentie – Het succesvol realiseren, implementeren (middels koppelingen) en migreren naar SaaS voor RPA én IDP voor een vergelijkbare organisatie als de SVB qua structuur en complexiteit; • Referentie C.2 Kerncompetentie – Klantorganisatie begeleiden om zelfstandig de robots te bouwen, testen en door te ontwikkelen volgens het principe van voor doen, samen doen en zelf doen; • Referentie C.3 Kerncompetentie – Derdelijns support t.b.v. SaaS voor RPA en IDP.	
Zie paragraaf 5.5.3.	

Geschiktheidseis D: Kwaliteitsborging	Certificering Gegadigde
Kwaliteitsborging dat voldoet aan het gestelde in ISO 9001 of gelijkwaardig, zie paragraaf 5.5.4.	
Geschiktheidseis E: Informatiebeveiliging	Certificering Gegadigde
Informatiebeveiliging die voldoet aan het gestelde in ISO 27001 aangevuld met ISO 27017 en ISO 27018, of een SOC II type II verklaring, of gelijkwaardig, zie paragraaf 5.5.5.	

5.5.1. Economische en financiële draagkracht - continuïteit

Geschiktheidseis A: Afdekken financiële risico's	Continuïteit
Gegadigde dient over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken om de Opdracht goed te kunnen uitvoeren: • Bij Gegadigde zijn geen financiële claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen; • Gegadigde heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen; • Gegadigde heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de Opdracht en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform specificaties uit te voeren. Gegadigde verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan bovengenoemde Geschiktheidseis te voldoen. De laatst vastgestelde en op grond van artikel 394 of 395, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, openbaar gemaakte (geconsolideerde) jaarrekening (van Gegadigde of in voorkomend geval van haar moedermaatschappij) mag daarbij geen paragraaf over de continuïteit van de onderneming bevatten en de accountantsverklaring, als bedoeld in artikel 393, vijfde lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, over deze jaarrekening mag niet de vorm van een afkeurende verklaring, als bedoeld in artikel 393, zesde lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek hebben. Gegadigde verklaart de jaarrekeningen, of een controle verklaring van een onafhankelijke accountant waaruit blijkt dat er geen sprake is van een paragraaf over de continuïteit van de onderneming in de jaarrekeningen, binnen vijf (5) Werkdagen na een daartoe strekkend verzoek te kunnen indienen.	

5.5.2. Economische en financiële draagkracht – verzekeringen

Gegadigde dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

Geschiktheidseis B: Afdekken financiële risico's	Aansprakelijkheidsverzekering
Gegadigde dient te beschikken over: • een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking met een limiet van € 2.500.000,00 per Jaar. Om aan te tonen dat Gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Gegadigde over één van de volgende Bewijsstukken: 1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Gegadigde zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet. 2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Gegadigde aan de verzekeringseis voldoet. 3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Gegadigde conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Overeenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.	

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage B, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de Gegadigde aan, aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Gegadigde.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.
- Deze verzekering dient ten minste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

5.5.3. Referenties

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

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis C.1: Referentie	Kerncompetentie – Het succesvol realiseren, implementeren (middels koppelingen) en migreren naar SaaS voor RPA én IDP voor een vergelijkbare organisatie als de SVB qua structuur en complexiteit.
Uit de referentie moet blijken dat Gegadigde verantwoordelijk is geweest voor het succesvol realiseren, implementeren (middels koppelingen) en migreren naar SaaS voor RPA én IDP volgens een coöperatief samenwerkingsmodel met de opdrachtgever. Het dient duidelijk te zijn hoe de Gegadigde invulling heeft gegeven heeft aan het principe 'voor doen, samen doen en zelf doen'. Vul het betreffende formulier in Bijlage C in om aan te tonen dat aan kerncompetentie 1 wordt voldaan.	

Geschiktheidseis C.2: Referentie	Kerncompetentie – Klantorganisatie begeleiden om zelfstandig de robots te bouwen, testen en door te ontwikkelen volgens het principe van voor doen, samen doen en zelf doen
Uit de referentie moet blijken dat Gegadigde het voortouw heeft genomen om de opdrachtgever in staat te stellen zelfstandig de robots te bouwen, te testen en door te ontwikkelen. De rol en de wijze waarop de Gegadigde hieraan invulling heeft gegeven, dient duidelijk te worden beschreven in de referentie. Vul het betreffende formulier in Bijlage C in om aan te tonen dat aan kerncompetentie 2 wordt voldaan.	
Geschiktheidseis C.3: Referentie	Kerncompetentie – Derdelijns support t.b.v. SaaS voor RPA en IDP voor een klant die minimaal 5 robots heeft draaien
Uit de referentie moet blijken hoe de Gegadigde na een migratie van SaaS voor RPA en IDP verantwoordelijk is geweest voor het succesvol ondersteunen (conform scope par. 2.5.1.) van de opdrachtgever die qua structuur en complexiteit vergelijkbaar is aan de SVB. Vul het betreffende formulier in Bijlage C in om aan te tonen dat aan kerncompetentie 3 wordt voldaan.	

Gegadigde toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentieopdrachten.

Voor de referentieopdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentieopdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- De referentieopdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentieorganisatie (destijds de betreffende Opdrachtgever) zijn uitgevoerd.
- De vergelijkbaarheid van de referent ziet op het karakter van de SVB: een vergelijkbare organisatie qua structuur en complexiteit.
- De referentieopdrachten dienen zich te bevinden binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
- Indien de Gegadigde zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Gegadigde aan bovenstaande eisen voldoet, waarbij de SVB één aanspreekpunt en contract heeft en de Combinanten onderling de verdeling van taken en kwaliteitseisen contracteren.
- Indien de Gegadigde bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Gegadigde te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentieopdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentieopdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Gegadigde vermeldt in Standaardformulier, zie Bijlage C, al de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Een referentieopdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.
- De SVB mag ook als referentieopdracht worden gebruikt.

Voor het opvoeren van een referentieopdracht hanteert Gegadigde het Standaardformulier, dat als Bijlage C is toegevoegd.

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

5.5.4. Kwaliteitsborging

De kwaliteit van de onderneming van de Gegadigde, de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening worden onder andere bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt. De Gegadigde dient op een vooraf gestelde en gestructureerde manier aan kwaliteitsmanagement te doen.

Geschiktheidseis D: Kwaliteitsborging	Certificering Gegadigde
Gegadigde dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: - Een geldig ISO 9001 certificaat of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat Gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Gegadigde over één (1) van de volgende Bewijsstukken: - Een geldig ISO 9001 certificaat volgens de Europese norm dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of - Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: - een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of - een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren; of - Een ander (eigen) kwaliteitsborgingssysteem, in het geval Gegadigde niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de gevraagde Europese norm en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek; - rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het kwaliteitsborgingssysteem. - Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de kwaliteit gelijkwaardig aan de Europese norm.	

Voor het kwaliteitsborgingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage B, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de Gegadigde aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Gegadigde niet beschikt over een ISO 9001, dan dient de Gegadigde te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen conform hierboven genoemd) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen kon worden verworven. De beoordeling van de gelijkwaardigheid ligt bij de SVB.
- Bewijsstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Gegadigde.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, gezamenlijk aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

5.5.5. Informatiebeveiliging en privacy

De SVB vindt het belangrijk dat haar Gegadigden bij hun bedrijfsvoering rekening houden met informatiebeveiliging en privacy.

Geschiktheidseis E: Informatiebeveiliging	Certificering Gegadigde
Gegadigde dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: • Een geldig certificaat ISO 27001 met daarop aanvullend certificaten voor ISO 27017 en ISO 27018 in het kader van beheersmaatregelen voor Cloud diensten of gelijkwaardig; óf • Een geldig SOC II type II verklaring of gelijkwaardig. Om aan te tonen dat Gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Gegadigde over één van de volgende Bewijsstukken: 1. Een geldige certificering dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering. 2. Een geldige certificering of verklaring dat minimaal gelijkwaardig is aan de verzochte certificeringen en de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA), of b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/IEC 17021 voor het certificeren. 3. Een ander (eigen) informatieveiligheidssysteem, in het geval Gegadigde niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de norm ISO 27001 aangevuld met de beheersmaatregelen zoals beschreven in ISO 27017 en ISO 27018, of een SOC II type II verklaring en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave) van het vigerende interne; <i>en</i> b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen. 4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van het in het geval Gegadigde niet over een certificaat beschikt, gelijkwaardig aan de norm 27001 (inclusief beheersmaatregelen benoemd in ISO 27017 en ISO 27018) of een SOC II type II verklaring ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten.	

Voor de informatieveiligheid gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage B, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de Gegadigde aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Gegadigde niet beschikt over een ISO 27001 aangevuld met ISO 27017 en ISO 27018 certificaat, of een SOC II type II verklaring dan dient de Gegadigde te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen conform hierboven genoemd) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatieveiligheid voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen kon worden verworven. De beoordeling van de gelijkwaardigheid ligt bij de SVB.
- Bewijsstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Gegadigde.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, gezamenlijk aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

5.6. Beoordeling Selectiecriteria

Indien zich meer dan vijf (5) Gegadigden hebben aangemeld die voldoen aan de Aanmeldingseisen, ten aanzien van wie zich geen Uitsluitingsgronden voordoen en die voldoen aan de Geschiktheidseisen, zal een nadere selectie plaatsvinden op basis van de volgende Selectiecriteria:

Selectie criterium	Onderwerp	Max. score	Wegings-factor	Maximale puntenscore per onderwerp
Best practices (Paragraaf 5.6.1)	SC1.1. Ontwikkeling en toepassing Best practices	100	25%	25
Ervaring met vergelijkbare opdrachten (Paragraaf 5.6.2)	SC2.1. Vergelijkbaarheid gevraagde omvang / complexiteit	100	30%	30
	SC2.2. Vergelijkbaarheid gevraagde functionaliteit	100	45%	45
TOTAAL:				100 punten

Voor een uitgewerkte omschrijving van de Selectiecriteria wordt verwezen naar paragraaf 5.6.1 en 5.6.2.

De Selectiecriteria zijn bedoeld om vast te stellen in welke mate Gegadigde geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de Opdracht. De mate van geschiktheid van Gegadigde wordt beoordeeld aan de hand van de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid.

Met de Selectiecriteria kan door Gegadigde een score worden behaald. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de wijze waarop invulling wordt gegeven aan hetgeen wordt gevraagd. De maximale totaalscore voor de Selectiecriteria is 100 punten.

Aan de hand van de behaalde scores wordt een rangorde van Gegadigden vastgesteld. De vijf (5) hoogst scorende Gegadigden zijn maximaal geselecteerd om te worden uitgenodigd tot het indienen van een Inschrijving.

5.6.1. Best practices

SC1.1 Ontwikkeling en toepassing Best practices

De SVB is voor deze aanbesteding op zoek naar een Gegadigde die (nieuwe) inzichten in het vakgebied op gestructureerde wijze toepast voor SaaS voor RPA en IDP voor klanten.

Gegadigde zal een hogere waardering op dit Selectie criterium ontvangen naarmate Gegadigde meer aandacht besteedt of in het recente verleden heeft besteed aan het (zelf) ontwikkelen en toepassen van Best practices binnen zijn of haar onderneming om (nieuwe) inzichten in het vakgebied concreet toepasbaar te maken en Gegadigde deze Best practices ook bij opdrachten in de praktijk brengt.

Gegeven het bovenstaande wordt Gegadigde gevraagd het volgende te beschrijven in relatie tot Best practices voor SaaS voor RPA en IDP:

1. De wijze waarop Gegadigde in algemene zin (zelf) zorgdraagt en/of heeft zorggedragen voor ontwikkeling en toepassing van Best practices voor SaaS t.b.v. RPA en IDP.
2. De specifieke Best practices die Gegadigde (zelf) heeft ontwikkeld en toepast, in ieder geval voor onderstaande onderwerpen:
 - a. Codeerstandaarden en (her)gebruik 'bouwstenen'
 - b. Processelectie, documentatie, logging en rapportage
 - c. Kennisdeling en opleidingen
 - d. Incident- & change management
 - e. Innovatie
 - f. (Data) Security
3. De daadwerkelijke toepassing van deze Best practices in de praktijk.

Punten	Toelichting
100	De Gegadigde toont met een uitwerking aan: - het vertalen van (nieuwe) inzichten in het vakgebied van RPA en IDP naar concreet toepasbare Best practices als strategische kerncompetentie in de organisatie te hebben verankerd, en - met Best practices de (nieuwe) inzichten in het vakgebied voor alle onder 2.a t/m 2.f genoemde onderwerpen concreet toepasbaar te maken, en - zeer ruime ervaring te hebben met het daadwerkelijk toepassen van deze Best practices in de praktijk.
75	De Gegadigde toont met een uitwerking aan: - het vertalen van (nieuwe) inzichten in het vakgebied van RPA en IDP naar concreet toepasbare Best practices in de organisatie te hebben geborgd, en - met Best practices de (nieuwe) inzichten in het vakgebied voor minimaal vier van de onder 2.a t/m 2.f genoemde onderwerpen concreet toepasbaar te maken, en - ruime ervaring te hebben met het daadwerkelijk toepassen van deze Best practices in de praktijk.
30	De Gegadigde toont met een uitwerking aan: - het vertalen van (nieuwe) inzichten in het vakgebied van RPA en IDP naar concreet toepasbare Best practices serieus te nemen, en - met Best practices de (nieuwe) inzichten in het vakgebied voor minimaal twee van de onder 2.a t/m 2.f genoemde onderwerpen concreet toepasbaar te maken, en - voldoende ervaring te hebben met het daadwerkelijk toepassen van deze Best practices in de praktijk.
0	De Gegadigde geeft een uitwerking van zijn (ervaring met) Best practices die niet voldoet aan de hierboven genoemde omschrijvingen of heeft voor dit criterium niets aangeleverd.

Gegadigde dient de uitwerking in maximaal 6 A4 in het totaal (lettertype Calibri, 11pt) met de Aanmelding mee te sturen.

N.B.: er wordt gevraagd naar hoe de Gegadigde deze aspecten in algemene zin heeft geregeld bij opdrachten in het recente verleden en geborgd heeft binnen zijn of haar onderneming. Er wordt niet gevraagd op welke wijze Gegadigde uitvoering gaat geven aan de onderhavige Opdracht, dit zal aan de orde komen tijdens de Gunningsfase.

5.6.2. Ervaring met vergelijkbare opdrachten (referenties)

Het is de wens van de SVB dat Gegadigde beschikt over ervaring met andere opdrachten die in aard vergelijkbaar zijn met onderhavige Opdracht. Naarmate Gegadigde over meer ervaring beschikt met vergelijkbare opdrachten zal Gegadigde een hogere waardering op dit Selectiecriteria ontvangen.

Maximaal 1 van de referenties die door Gegadigde bij Geschiktheidseis C zijn opgegeven, wordt bij dit Selectiecriteria beoordeeld op de mate waarin deze in aard vergelijkbaar is met onderhavige Opdracht. Het is dus niet mogelijk om in het kader van dit Selectiecriteria een andere referentieopdracht in te dienen dan bij Geschiktheidseis C opgegeven. **Gegadigde dient in Bijlage C aan te geven welke van de opgegeven referenties bij Geschiktheidseis C voor beoordeling op zowel Selectiecriteria SC2.1 als SC 2.2 in aanmerking komt.**

De hieronder SC2.1 en SC2.2 aangegeven onderwerpen zijn voor de SVB van belang om vast te kunnen stellen in welke mate de referenties vergelijkbaar zijn met onderhavige Opdracht.

SC2.1 Vergelijkbaarheid gevraagde omvang en complexiteit

Bij dit criterium wordt de mate beoordeeld waarin de totaaloplossing van de referentieopdracht overeenkomt met de omvang en complexiteit van de SaaS voor RPA en IDP van de aan te besteden Opdracht. Naarmate de omvang (aantal robots) en complexiteit (aantal robotprocessen) van de referentieopdracht groter is, wordt deze beter beoordeeld.

Belangrijk voor dit criterium is om het verschil tussen een robot en een robotproces duidelijk te hebben. In deze situatie hanteert de SVB de term **'robot'** voor een beschikbare robot-resource. Vaak worden voor deze 'robots' een concurrent user/sessie licentie gehanteerd. Onder **'robotproces'** verstaat de SVB gerobotiseerde processen, dus het werk dat wordt uitgevoerd door de 'robot'. Voorbeeld: wanneer 1 robot verschillende soorten werkzaamheden kan uitvoeren op een dag dan voert 1 robot meerdere robotprocessen uit.

Bij de beoordeling van de referentieopdracht hanteert de SVB de volgende kwalitatieve waardering om de punten voor dit subcriterium te bepalen:

Punten	Toelichting
100	De Gegadigde heeft actief bijgedragen aan de implementatie van > 15 robots met tenminste 30 robotprocessen.
75	De Gegadigde heeft actief bijgedragen aan de implementatie van 7-14 robots met tenminste 20 robotprocessen.
30	De Gegadigde heeft actief bijgedragen aan de implementatie van 3-6 robots met tenminste 10 robotprocessen.
0	De Gegadigde voldoet niet aan de hierboven genoemde omschrijvingen of heeft voor dit criterium niets aangeleverd.

Gegadigde dient in Bijlage C aan te geven welke van de opgegeven referenties bij Geschiktheidseis C voor beoordeling op dit Selectiecriteria in aanmerking komt.

SC2.2 Vergelijkbaarheid gevraagde functionaliteit

Bij dit criterium wordt de mate beoordeeld waarin de totaaloplossing van de referentieopdracht overeenkomt met de functionaliteit van de SaaS voor RPA en IDP van de aan te besteden Opdracht. Naarmate de referentieopdracht meer vergelijkbare functionaliteiten bevat, wordt deze beter beoordeeld:

De volgende functionaliteiten worden in de beoordeling meegewogen:

1. IDP modellen o.b.v. de Nederlands taal met hoge accuraatheid van uitlezen van meer dan 90%.
2. Human in the Loop, zodat eindgebruikers een robot kunnen starten.
3. Feedbackloop, waardoor eindgebruikers het IDP model kunnen trainen.

Onder een **'feedbackloop'** verstaat de SVB het volgende: een manier waarop eindgebruikers (zonder technische achtergrond) informatie terug kunnen geven aan het IDP model om de accuraatheid van uitlezen te verbeteren.

Bij de beoordeling van de referentieopdracht hanteert de SVB de volgende kwalitatieve waardering om de punten voor dit subcriterium te bepalen:

Punten	Toelichting
100	De Gegadigde heeft actief bijgedragen aan de implementatie van SaaS voor RPA en IDP dat minimaal bestaat uit een feedbackloop, IDP modellen o.b.v. de Nederlandse taal met een accuraatheid van uitlezen van meer dan 90% en Human in the Loop functionaliteiten.
75	De Gegadigde heeft actief bijgedragen aan de implementatie van SaaS voor RPA en IDP dat minimaal bestaat uit IDP modellen o.b.v. de Nederlandse taal met een accuraatheid van uitlezen van meer dan 90% en Human in the Loop functionaliteiten.
30	De Gegadigde heeft actief bijgedragen aan de implementatie van SaaS voor RPA en IDP dat minimaal bestaat uit IDP modellen o.b.v. de Nederlandse taal met een accuraatheid van uitlezen van meer dan 90%.
0	De Gegadigde voldoet niet aan de hierboven genoemde omschrijvingen of heeft voor dit criterium niets aangeleverd.

Gegadigde dient in Bijlage C aan te geven welke van de opgegeven referenties bij Geschiktheidseis C voor beoordeling op dit Selectiecriterium in aanmerking komt.

5.6.3. Beoordeling

De beoordeling wordt uitgevoerd door een SVB beoordelingscommissie bestaande uit minimaal 3 personen die de benodigde deskundigheid hebben om de Aanmeldingen inhoudelijk te beoordelen. De SVB heeft het recht de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen, ook in aantal. Bij wijzigen van de beoordelingscommissie worden Gegadigden daarvan op de hoogte gebracht.

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt de Selectiecriteria individueel en kent individueel punten toe aan de uitwerking van elk Selectiecriterium. Na de individuele beoordeling vindt er een plenaire sessie plaats waar de toegekende punten worden besproken en waar de beoordelingscommissie op basis van consensus tot één puntenaantal per Selectiecriterium komt.

Bij elke uitwerking op een Selectiecriterium dient Gegadigde de volledige uitwerking voor het betreffende Selectiecriterium te geven. Een verwijzing naar een uitwerking voor een ander Selectiecriterium zal niet worden meegenomen in de beoordeling van dat Selectiecriterium. Bij de beoordeling beperkt de beoordelaar zich dus tot hetgeen de Gegadigde in de beantwoording bij het betreffende Selectiecriterium heeft opgeschreven. Let op: dit kan van negatieve invloed zijn op het cijfer per Selectiecriterium.

Gegadigde dient zelf bij de Selectiecriteria SC 2.1 en SC 2.2 in Bijlage C aan te geven wat diens score is conform de opgegeven tabel. De beoordelingscommissie verifieert alleen of de opgegeven score door Gegadigde, overeenkomt met diens beschrijving. Tevens kan de SVB bij de opgegeven referent van Gegadigde navraag doen en kenmerken van de beantwoording van Gegadigde nagaan. Als dit leidt tot twijfel of een tegenstrijdig bericht van de referent, dan kan dit leiden tot een score 0 in de hierboven genoemde tabel (de Gegadigde voldoet niet aan de hierboven genoemde omschrijvingen of heeft voor dit criterium niets aangeleverd).

De beoordeling resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Gegadigden op basis van het totaal aantal behaalde punten. De totale score van een Gegadigde op Selectiecriteria SC 1.1, SC 2.1 en SC 2.2 wordt bepaald

door de behaalde punten per Selectie criterium te vermenigvuldigen met de wegingsfactor van elk selectie criterium en de berekende scores bij elkaar op te tellen.

5.6.4. Eindbeoordeling

De vijf Gegadigden die op de Selectie criteria de hoogste totaalscore behalen, worden door de SVB geselecteerd voor de Gunningsfase. Indien een Aanmelding achteraf ongeldig blijkt te zijn, zal de betreffende Gegadigde uit de rangorde worden geschrapt.

Indien door een gelijke stand in ranking, het aantal Gegadigden dat voor selectie in aanmerking komt niet beperkt kan worden tot vijf (5), wordt de ranking van de Gegadigden met een gelijke stand in ranking bepaald door de hoogste score op het zwaarstwegende Selectie criterium. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt de ranking van de betreffende Gegadigde bepaald door de hoogste score op het op één na zwaarstwegende Selectie criterium. Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces net zo lang herhaald met het daaropvolgende zwaarstwegende Selectie criterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende Gegadigde voor alle Selectie criteria gelijk zijn wordt de ranking bepaald door loting tussen de desbetreffende Gegadigden onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen wie geselecteerd wordt. De betreffende Gegadigden mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de Geselecteerde Gegadigde bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Gegadigden ter beschikking worden gesteld.

5.6.5. Selectie en afwijzing

Alle Gegadigden ontvangen van de SVB, volgens de planning in paragraaf 3.4., de mededeling welke Gegadigden de SVB heeft geselecteerd voor de Gunningsfase.

Voor de afgewezen Gegadigden worden bij deze mededeling de gronden voor de afwijzende beslissing opgenomen.

Alle Gegadigden ontvangen van de SVB volgens de planning in par. 3.4. van de Selectie leidraad ook een mededeling indien de SVB niet tot Selectie overgaat en de aanbesteding intrekt.

5.6.6. Tegenstrijdigheden, aanvullingen Aanmelding

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

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

Mocht de Aanmelding onderdelen bevatten die strijdig zijn met de Selectie leidraad, dan kan de Aanmelding worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De Selectie leidraad gaat te allen tijde vóór de Aanmelding.

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

Ook heeft de SVB het recht om de door Gegadigde verstrekte informatie bij derden te controleren.

6. Gunningsfase

Alle Geselecteerde Gegadigden krijgen op de in de planning (zie par. 3.4.) aangegeven datum toegang tot de Gunningsfase en alle daarbij behorende aanbestedingsdocumenten op basis waarvan zij een Inschrijving kunnen indienen.

6.1. Gunningscriterium

De Overeenkomst wordt gegund aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (beste PKV). Ter bepaling van de beste PKV wordt gebruik gemaakt van de gunningsmethodiek: gewogen factor methode.

6.1.1. Beste PKV

Hieronder volgt een korte toelichting op de verwachte uitwerking van het gunningscriterium op basis waarvan de Inschrijving met de beste PKV wordt bepaald. Deze toelichting is indicatief en geeft enkel richting aan de invulling. De daadwerkelijke uitwerking wordt opgenomen in de aanbestedingsstukken met betrekking tot de Gunningsfase. Daarnaast is de SVB voornemens om na voorlopige gunning en vóór het sluiten van de Overeenkomst middels een Proof of Delivery te waarborgen, dat de voorgenomen Opdrachtnemer in staat is om de Opdracht correct uit te voeren en dat de Oplossing kan voldoen aan de gestelde eisen.

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
SGC-K1	Implementatie- en migratieplan	250
SGC-K2	Dienstverlening	500
SGC-K3	Innovatie en toekomstbestendigheid – roadmap	150
SGC-K4	Duurzaamheid	100
TOTAAL:		1000