

Beschrijvend document

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure inzake

ondersteuning (werkstations, betaalsystemen, scanners,
toegangscontrole, hardware, software en dienstverlening) voor de
Publieksdiensten van de Koninklijke Bibliotheek

Colofon	
Opgesteld door:	Koninklijke Bibliotheek
Datum:	5 september 2024
Versie:	Definitief
Nummer	C1000624
Kenmerk:	20240428/KB-wma

Inhoudsopgave

DEFINITIELIJST	4
1. INLEIDING	8
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST	8
1.2 AANLEIDING EN CONTEXT VAN DE AANBESTEDING	8
1.3 GEBRUIK AANBESTEDINGSPLATFORM	9
2. INHOUD VAN DE OPDRACHT	10
2.1 DOELSTELLINGEN EN SCOPE VAN DE OPDRACHT	10
2.2 BUITEN DE SCOPE	14
2.3 PERCEELINDELING	14
2.4 OMVANG VAN DE OPDRACHT	14
2.5 VARIANTEN	14
2.6 CONTRACTVORM	15
2.7 WIJZIGING VAN DE OPDRACHT	16
2.8 VOORSCHRIFTEN EN VOORWAARDEN	17
3. VERLOOP VAN DE AANBESTEDING	21
3.1 PROCEDURE	21
3.2 PLANNING	21
3.3 COMMUNICATIE GEDURENDE DE AANBESTEDING	22
3.4 INFORMATIEVERSTREKKING	22
3.5 INDIENEN VAN DE INSCHRIJVINGEN	23
3.6 OPENING VAN DE INSCHRIJVINGEN	23
3.7 BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	23
3.8 GUNNINGSBESLISSING	24
3.9 VERIFICATIE EN AAN TE LEVEREN DOCUMENTEN BIJ INSCHRIJVING	24
3.10 KLACHTENAFHANDELING	25
4. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	26
4.1 INLEIDING	26
4.2 AANBESTEDINGSBRIEF	26

4.3	UITSLUITINGSGRONDEN	27
4.4	GESCHIKTHEIDSEISEN	29
5.	TOETSING VAN DE INSCHRIJVINGEN	34
5.1	INLEIDING	34
5.2	AKKOORDVERKLARING TOETSINGSCRITERIA EN CHECKS OP INGEDIENDE DOCUMENTEN	34
6.	BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	35
6.1	GUNNINGSMETHODE GEWOGEN FACTOR METHODE.....	35
6.2	BEOORDELINGSTEAM	35
6.3	WIJZE VAN BEOORDELEN	35
6.4	BEOORDELINGSSCORES VOOR DE KWALITATIEVE GUNNINGSCRITERIA	36
6.5	DOCUMENTEN/GEGEVENS EN BEOORDELINGSASPECTEN.....	38
6.6	BEREKENEN VAN DE EINDSCORES	39
6.7	GUNNINGSCRITERIA	39
7.	BIJLAGEN	51

DEFINITIELIJST

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Begrip	Definitie
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Opdracht.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de KB en de Inschrijver plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door de KB gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARBIT 2022) van Opdrachtgever die van toepassing zijn op de te sluiten Overeenkomst.
Beschrijvend Document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door de KB een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bijlage(n)	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Derde(n)	Een andere entiteit op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de KB te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft

Begrip	Definitie
	mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.
Functioneel Beheerder / Functioneel Beheer	Een Functioneel Beheerder beheert de informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie, dus ook de bij de Oplossing behorende applicatie(s) en processen.
Gebruiker	Een gebruiker die de Oplossing benut. Een Eindgebruiker van de Oplossing is in dit geval een bezoeker-klant (jaarpashouders en leeszaalpas houders), medewerker of Leidinggevende van de KB. Een Key User representeert een specifieke gebruikersgroep en helpt met zijn kennis om de Oplossing gebruiksvriendelijk in te richten.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald.
Herziene Documentatie	Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsstukken.
Hoofdaannemer	De onderneming die in een constructie van hoofd-/ onderaannemerschap als Inschrijver fungeert en die volledig contractueel aansprakelijk is tegen Opdrachtgever.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan de KB en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
KB	Koninklijke Bibliotheek (KB) de nationale bibliotheek van Nederland, de aanbestedende dienst.

Begrip	Definitie
Nota van Inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van de KB en wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van het Beschrijvend document en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van Inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten.
Onderaannemer(s)	Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde Opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als Hoofdaannemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in het Beschrijvend document.
Opdracht	De opdracht van de KB aan de Opdrachtnemer(s) tot hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	De KB, in dit geval de Koninklijke Bibliotheek, die de Overeenkomst aangaat met de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de KB de Overeenkomst afsluit.
Oplossing	Het betreft de product(en) en diensten waarmee Inschrijver inschrijft en waarover Opdrachtnemer regie voert (als Hoofdaannemer) in opdracht van de KB.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen de KB en de Opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een Dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Programma van Eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
SaaS-dienst	Een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt en technisch en applicatief volledig onderhouden wordt door de Opdrachtnemer, en benaderbaar is via een web-interface.

Begrip	Definitie
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Schouw	Bijeenkomst waarin alle Geïnteresseerden de gelegenheid gegeven wordt om (een deel van) de locaties van Opdrachtgever te bezichtigen.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Wachtkamer overeenkomst	De overeenkomst met de nummer twee in de rangorde van deze Aanbesteding.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).

Interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- Het aanhalen van een tijdperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- Met het gebruik van woorden zoals: bijvoorbeeld, inclusief, mede begrepen, zoals, waaronder, et cetera en omvattende wordt bedoeld met inbegrip van, maar niet beperkt tot.

1. Inleiding

1.1 De aanbestedende dienst

De KB is de nationale bibliotheek van Nederland. Haar taak is het behouden en beschikbaar stellen van Nederlands cultureel erfgoed in gedrukte en geschreven, en in meerdere mate ook in digitale vorm. Sinds 31 augustus 1993 is de KB een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Per 1 januari 2015 is de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden waarmee de KB een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken heeft gekregen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van stelseltaken. De KB is met de nieuwe wet ook verantwoordelijk geworden voor de ontwikkeling van de nationale digitale bibliotheek.

1.2 Aanleiding en context van de aanbesteding

Naar aanleiding van de huidige aflopende overeenkomst heeft de KB besloten de ondersteuning voor de Publieksdiensten aan te besteden. De KB wenst een Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer voor deze ondersteuning. Momenteel maakt de KB voor deze dienstverlening gebruik van de diensten van BeeSmart ICT Solutions.

De KB ziet de volgende roadmap na contractering voor zich:

- 2025: 1 februari 2025 tot en met 30 april 2025 de implementatie van software met kernfunctionaliteiten als betaalmogelijkheden, printmogelijkheden, toegangscontrole werkplekinrichting (publieksruimte) en kassa systeem en eventueel de aanschaf van benodigde hardware (hierna de Oplossing).
- 2025: live-gang 1 mei 2025.

De huidige publieksomgeving in de leesalen is gerealiseerd in 2019 en waar nodig tussentijds up-to-date gehouden (denk aan de toegangspoortjes, benodigde software oplossingen, beveiligingssystemen, betaalsystemen, print en scanmogelijkheden).

Eind april 2025 loopt de support op de huidige hard- & software en overige dienstverlening af. Gezien het feit dat de gebruikers/klanten steeds meer gebruikt van eigen devices, maar ook de ervaringen van de coronapandemie én een aanstaand veranderend dienstverleningsconcept (met meer interactie en openstelling) is het goed om de 'diensten', het 'gebruik van de (digitale) collecties' en de 'faciliteiten (printen, scannen, kopiëren, pc's gebruiken)' te herijken.

Een nieuwe publieksomgeving zal gerealiseerd gaan worden voor de aankomende periode, waarbij naast dagelijks optimaal gebruik ook geëxperimenteerd kan worden met diensten & faciliteiten voor de klant in de toekomst. Deze experimenten richten zich op de mogelijkheden van de faciliteiten en dienstverlening voor de 'tijdelijke' & 'nieuwe huisvesting van het KB gebouw' inclusief leesalen, welke de komende jaren gerealiseerd gaat worden.

De publieksfunctie faciliteert een omgeving voor lezen, onderzoeken, leren, experimenteren, kennisdelen en inspiratie waarbij de volgende onderwerpen van belang zijn:

- Interactie en samenwerking zijn essentieel;
- Toekomstgericht met focus op duurzaamheid en flexibiliteit;
- Streeft naar een lange levensduur van diensten en faciliteiten;
- Veilige omgeving met kwalitatieve faciliteiten;
- Actieve bediening van een breed publiek;
- Externe aantrekkingskracht en toegankelijkheid bevorderen;
- Optimalisatie van diensten, programmering en samenwerking;
- Aanpassing aan nieuwe manieren van (samen)werken;
- Ondersteuning bring your own device;
- Acteren op nieuwe (technologische/organisatorische) ontwikkelingen in de dienstverlening.

De KB nodigt Geïnteresseerden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in deze Aanbestedingsstukken. Inschrijvers moeten voldoen aan de voorwaarden in dit Beschrijvend document.

1.3 Gebruik aanbestedingsplatform

Op deze Aanbesteding kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Op <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/starten-met-tenderned#> is meer informatie te vinden over registreren op TenderNed en hoe de eHerkenning gebruiken is voor TenderNed. Bij vragen en/of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

2. Inhoud van de opdracht

2.1 Doelstellingen en scope van de opdracht

De KB is op zoek naar één Opdrachtnemer die alle gevraagde eisen kan invullen en die een Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft aangeboden.

Er mag ingeschreven worden met één of meer Onderaannemers (bijvoorbeeld één Onderaannemer voor een bepaalde softwareoplossing (SaaS-dienst), of: twee (of meer) Onderaannemers voor afzonderlijke diensten die gezamenlijk invulling geven aan de volledige scope van de Oplossing. Dit laat onverlet dat de KB één aanspreekpunt eist en dat de eisen die op de Opdrachtnemer van toepassing zijn ook gelden voor Onderaannemers. Zie tevens paragraaf 2.8.10.

Als Geïnteresseerde met meer dan één systeem/oplossing inschrijft (en bijvoorbeeld met Onderaannemers), is het wel een harde eis dat de Geïnteresseerde regievoerder is over deze systemen en Onderaannemers.

De KB wenst met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren:

Doelstelling	Toelichting
1. Flexibiliteit	De KB wil de mogelijkheid op- en af te kunnen schalen. De capaciteit van de Oplossing moet worden aangepast aan de wensen van de KB.
2. Proactief en partnerschap	De te selecteren partij moet kunnen meedenken, ongevraagd advies geven en proactief inspringen op de behoeften van de KB, zodat aan de eisen en wensen van de KB optimaal wordt voldaan.
3. Organisatie	Technologische en organisatorische vernieuwing realiseren waardoor werkprocessen efficiënter ondersteund worden
4. Gebruiksgemak	Een Oplossing realiseren die door meer gebruiksvriendelijkheid, efficiency, snelheid van afhandelen voor een betere Klant tevredenheid.
5. Grip	Creëren van overzicht en inzicht middels managementinformatie.
6. De data van personen en objecten waar we verantwoordelijkheid voor dragen beschermen	Risicomanagement actief inzetten en voldoen aan de BIO-norm (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en de AVG.

De doelstellingen zijn vooral gericht op efficiency, tevredenheid van bezoekers/gebruikers, beschikbaarheid van de Oplossing en kwaliteit van benodigde managementinformatie.

Om een goede organisatorische aansturing te realiseren met de Opdrachtnemer die de geselecteerde Oplossing implementeert, integreert, beheert en onderhoudt, zal in samenwerking met die partij aan wie de Opdracht gegund wordt, een governance model opgesteld worden waarin haar organisatie en de ontvangende afdeling bij de KB verder

uitgewerkt wordt. Door vooraf de governance structuur van zowel de projectorganisatie als de ontvangende organisatie voor te bereiden zal erop strategisch, tactisch en operationeel niveau duidelijkheid worden gecreëerd over de wijze van aansturen en samenwerking. Hierbij kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van een RACI-model.

2.1.1 Scope

Opdrachtnemer implementeert, integreert, beheert en onderhoudt de software en benodigde hardware waarmee tenminste de volgende bedrijfsfuncties ondersteund worden: publieke werkplekken (pc's), flatbedscanners /bookscanners, instructiefaciliteiten, kassa/betaalsysteem, toegangscontrole, betaalfaciliteiten MFC. Zo ook de benodigde licenties & hardware. Daarnaast de benodigde koppelingen t.b.v. printers/scanners/betalen en in- en uitloggen op de KB wifi-omgeving.

NB. Inzake het in- en uitloggen in de wifi-omgeving ligt het in de bedoeling dat de KB deze werkzaamheden zelf wil gaan uitvoeren. In overleg met de Opdrachtnemer zal het moment en de wijze waarop deze overgang naar het inbesteden van deze dienst worden besproken. Vanaf het moment van inbesteden zal een minderprijs op de maandfactuur gaan gelden.

Gegevensopslag:

Belangrijk is dat persoonsgegevens binnen de EER (Europese Economische Ruimte) worden verwerkt. Doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER wordt geheel uitgesloten.

De Oplossing is ingericht als dienst (SaaS oplossing). De nieuw te selecteren Opdrachtnemer moet de Oplossing als geheel aanbieden. In het Programma van Eisen (**Bijlage A**) treft u de benodigde informatie aan.

2.1.2 Huidige situatie

De KB gebruikt momenteel de volgende specifieke systemen voor de ondersteuning van de Publieksdiensten:

1. Publiekswerkplekken en daarvoor geldt:
 - Look&Feel verwerkt in de online werkplekken die worden aangeboden als:
 - Standaard internetwerkplek (complete inrichting voor inlog en na inlog)
 - Thema pc (Delpher)
 - DVD en CD-rom computers
 - Thema pc DBNL
 - Thema pc voor Leeszaal van Nederland
2. Beheer en inrichting vanuit de Cloud (Intune)
3. IAM (Identity & Access Managementkoppeling) voor authenticatie jaarpashouders en leeszaalpas houders
4. Inlogmogelijkheid voor wifi-gebruikers, o.a. biebprinten.nl

NB. KB Jaarpashouder mag wel inloggen op publiekswerkplek, leeszaalpas houder niet. Beide mogen zij wel gebruik maken van wifi-omgeving.

Jaarpashouder mag naast inloggen op publiekswerkplek op hetzelfde moment ook inloggen op wifi. Toegangscontrole systeem op basis van voor bezoekers IAM (Identity & Access Managementkoppeling) met KB jaar- of KB leeszaalpas

5. Printzuil (incl. hardware) gekoppeld aan authenticatie
6. Betaalzuil (incl. hardware) gekoppeld aan authenticatie
7. Kassa systeem (artikelverkoop) en voorraadbeheer ingericht naar eisen van KB

2.1.3 *Huidige omvang van de dienstverlening:*

1. 6 betaalzuilen + licentie + service waarvan 1 betaalzuil gekoppeld aan testomgeving
2. Betaalautomaat incl. pinterminal + service
3. (real life: alleen het apparaat (en ondersteuning daarvoor), betalingen via CCV)
4. 44 werkstations
5. 4 pc's gekoppeld aan scanners/printers + service
6. Server (Microsoft Azure) + beheer/service
7. Software t.b.v. toegangscontrole (Tourniquets) bij de hoofdingang en leeszaal BC.
8. (real life: software van huidige leverancier, hardware via Boom Edam)
9. Azure VPN (server voor printers/pc's)
10. Wifi ontsluiting middels een koppeling aan het KB systeem
11. Koppeling Biebprinten.nl (software print- en scanmogelijkheden)
12. Wifi-authenticatie & 4 flatbedscanners
13. Dienstverlening inzet Serviceman – t.b.v. ondersteuning/Service Management
14. Ondersteuning (1 dag per maand voor applicatiebeheer) en Consultancy i.v.m. doorontwikkeling.

2.1.4 *Gewenste situatie / Oplossing:*

Opdrachtnemer implementeert, integreert, beheert en onderhoudt de Oplossing waarmee tenminste de volgende bedrijfsfuncties ondersteund worden:

1. Inrichting publiekswerkplekken (werkstations 34 stuks) hardware en software, en 10 werkstations welke specifiek ingericht worden voor andersoortige onderdelen van de dienstverlening (vrij of beperkt vrij-toegankelijk).
(12 werkstations in de studie netwerk zone, 1 werkstation bij DBNL (digitale bieb voor de Nederlandse letteren), 3 werkstations Delpher, 1 werkstation slechtzienden, 2 werkstations met Cd-rom, 1 werkstation KB/OPC (online publiekscatalogus), 20 werkstations LvN (deel bieb Land van Nederland)– bij balustrade-, 2 werkstations tbv registratie en 2 reserve werkstations)
2. Actuele office versie voor de 44 werkstations (minimaal Word , Excel. PowerPoint)
3. IAM (Identity & Access Managementkoppeling)
4. Azure VPN (server voor printers/pc's)
5. Inlogmogelijkheid wifi i.s.m. de KB (met gepersonaliseerde toegang -inlog via IAM)

6. Toegangscontrole software t.b.v. toegangspoorten (en tourniquet)
7. Software t.b.v. Print- en scanmogelijkheden
8. Betaalmogelijkheden 6 betaalzuilen
9. Pinautomaat tbv opwaarderen saldo
10. Toekomstig (vanaf 2026) koppeling met een financieel pakket bijvoorbeeld Exact
11. Leveren en inrichting kassasysteem en voorraad beheersysteem
12. Beheer en inrichting vanuit een Cloud oplossing
13. Dienstverlening inzet van een Serviceman bij ondersteuning/Service Management Ondersteuning (1 dag per maand voor applicatiebeheer) en Consultancy ondersteuning i.v.m. doorontwikkeling.
14. Hardware aanpassing; In plaats van de gevraagde 3 flatbedscanners met eigen werkstation (huidig type Plustec OpticBook A300 Plus') zouden 2 bookscanners (met externe opslagmogelijkheid) meer aansluiten met de dienstverlening (waarbij de scan gemaakt wordt van 'bovenaf'). Deze bookscanners zijn optioneel aan te schaffen, zie Prijzenblad.

Specs bookscanner: .(type bookscanners – of vergelijkbaar -CZUR M3000 PRO V2 voor Windows en Mac OS)

Self-service bookscanners!

Zeer gebruiksvriendelijk. Betreft publieksomgeving dus klanten moeten er zelfstandig mee kunnen werken.

- Voor het snel scannen van boeken en tijdschriften.
- Maximaal A2 formaat, minimaal A3 formaat
- USB poort (geen werkstation koppeling), netwerk en Scan to email
- Scannen naar JPG - JPG 2000 - PDF
- Boekenwieg

2.1.5 Noodzakelijke koppelingen voor de gewenste Oplossing:

1. Koppeling met externe partijen t.b.v.:
 - a. Klantregistratie systeem en Authenticatie voorziening (AV IAM Identity & Access Managementkoppeling)
 - b. Koppeling met Microsoft Entra ID om KB-medewerkers in te laten loggen op de 'backend' van de oplossing.
2. Leveren van kassasysteem incl. op termijn koppelen met het financiële systeem
3. Koppeling met het kassaregister en betaalprovider
4. Koppeling toegangspoortjes

De KB vraagt om een Oplossing die op gestandaardiseerde wijze (dus zonder maatwerk, behoudens de inlogschermen van de werkplekken) met gangbare bedrijfsvoeringssystemen. In het Program van Eisen (**Bijlage A**) is een volledige uitwerking van de gevraagde Oplossing opgenomen.

Na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring (**Bijlage O**) zal **Bijlage P** - de volledige architectuurtekening - aan Inschrijvers via de berichtenmodule worden toegezonden. **Bijlage O** dient Inschrijver ondertekend via de berichten module in TenderNed aan de contactpersoon van de KB te doen toekomen.

2.2 Buiten de scope

Leveren hardware toegangspoorten. Hardware Multifunctionals (MFC) hiervoor zijn separate overeenkomsten gesloten.

2.3 Perceelindeling

De Opdracht is niet verdeeld in Percelen. Het is het van belang voor de KB om bij voorkeur vanuit één systeem, maar zeker met één regievoerder te werken. De samenhang tussen de systemen en een goede integratie (standaard koppelingen) en werking is essentieel voor een optimale bedrijfsvoering.

2.4 Omvang van de opdracht

Jaarlijkse structurele kosten voor preventief, perfectief en correctief onderhoud

Onder de jaarlijkse structurele kosten (SLA fee) verstaan we alle kosten om de Oplossing te laten werken inclusief de noodzakelijke achterliggende/ onderliggende basis licenties, licenties van derden, Cloud kosten/ hostingkosten, acceptatie-, test- en instructie omgevingen, training en opleidingskosten, helpdesk, eventueel auditkosten voor ISO-normering, het up-to-date houden, veilig houden en het blijvend laten voldoen aan Europese/ Nederlandse wet- en regelgeving en de CBS indexaties, dit voor de duur van de Overeenkomst. De jaarlijkse structurele kosten zijn circa 120k per jaar.

De SLA fee bestaat uit preventief, perfectief, correctief onderhoud. Opdrachtnemer levert binnen deze vormen van onderhoud technisch beheer, applicatiebeheer en 2e lijn functioneel beheer. Consultancy en Adaptief onderhoud vallen buiten de SLA fee en worden alleen op afroep van KB geleverd (kosten o.b.v. uurtarief).

De jaarlijkse structurele kosten blijven gelijk (behoudens de toegestane indexeringen (zie Overeenkomst **Bijlage B**)) tijdens de duur van de Overeenkomst, tenzij het aantal actieve Gebruikers of aantal werkplekken, scanners omhoog of omlaag gaat.

Eenmalige kosten

Het betreft alle eenmalige kosten om de Opdracht inzake projectleiding, inrichting, migratie en implementatie uit te kunnen voeren. Dus alle eenmalige kosten die niet vallen onder de jaarlijkse terugkerende structurele kosten. Zie **Bijlage H**, prijzenblad.

2.5 Varianten

Varianten zijn niet toegestaan.

2.6 Contractvorm

2.6.1 Type en duur van de overeenkomst

De KB is voornemens om één Overeenkomst af te sluiten.

De Overeenkomst kent een initiële looptijd van vier jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 mei 2025 en eindigt op 30 april 2029. De KB heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities in acht tijdsblokken van één jaar te verlengen. De totale looptijd kan derhalve twaalf jaar bevatten. De Overeenkomst eindigt van rechtswege op 30 april 2037. Gekozen voor deze looptijd met optie jaren heeft te maken met de tijdelijke herhuisvesting in 2028 en vanwege de nieuwbouw in 2032.

Voor de maanden februari 2025 tot en met 30 april 2025 zal een voorovereenkomst worden gesloten (t.b.v. de migratie/implementatie). Deze voorovereenkomst is gelijk aan de Overeenkomst.

Uiterlijk zes maanden voor een optionele verlenging gaat de KB met Opdrachtnemer over de optionele verlenging in gesprek. Indien de KB gebruik wenst te maken van deze mogelijkheid, dan meldt zij dit uiterlijk drie maanden voorafgaand aan de datum waarop de verlenging intreedt aan Opdrachtnemer.

2.6.2 Wachtkamerregeling

De KB maakt voor deze Aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerregeling'. Hierbij neemt de Inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijver is geëindigd, plaats in de zogenaamde 'wachtkamer' en wordt met hem een Wachtkamerovereenkomst (**Bijlage C**) gesloten.

Dit houdt het volgende in. Indien:

- I. geen Overeenkomst tot stand komt tussen de KB en de (voorlopig) gegunde Inschrijver, of
- II. de Overeenkomst om andere redenen wordt beëindigd met de Opdrachtnemer binnen de periode van 36 maanden na de start van de Overeenkomst

De KB kan besluiten om de Opdracht niet opnieuw aan te besteden, maar met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijver tot een Overeenkomst te komen.

Voor de formalisering van de wachtkamerregeling wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten tussen de KB en de Inschrijver die plaatsneemt in de wachtkamer. De KB is geenszins verplicht om met de in de wachtkamer verblijvende Inschrijver overleg te plegen en/of hem te contracteren. De periode gedurende de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal zesendertig (36) maanden. De KB kan de Inschrijver eerder uit de wachtkamer laten. De Inschrijver met wie een Wachtkamerovereenkomst is gesloten doet zijn Inschrijving

gestand gedurende de periode dat de Inschrijver zich in de wachtkamer bevindt. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met deze wachtkamerregeling.

2.7 Wijziging van de Opdracht

2.7.1 Optionele diensten

De KB houdt er rekening mee dat in de toekomst mogelijk de volgende optionele aanvullende Diensten of Leveringen deel uitmaken van de Overeenkomst:

- Het inhuren van extra tijdelijke capaciteit bij Opdrachtnemer;
- Op- en afschalen werkplekken, op en afschalen van betaal- en print mogelijkheden;
- Veranderen van flatbedscanners naar bookscanners;
- Het afnemen van andere software oplossingen voor bijvoorbeeld website inrichting.

Wanneer de behoefte ontstaat aan een van bovengenoemde opties, dan vraagt de KB een definitieve offerte aan bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarin de specificaties uit de offerteaanvraag en de kosten en (uur)tarieven, zoals genoemd in de Overeenkomst worden overgenomen. De KB is niet verplicht om de gewenste optionele Diensten/Leveringen af te nemen. Indien de KB daar om welke reden dan ook van afziet, zal dat worden toegelicht aan de Opdrachtnemer. Een en ander zal in goede afstemming met de Opdrachtnemer plaatsvinden.

2.7.2 Herziening

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan deze Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. optie jaren) worden gewijzigd. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt de KB zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

1. Het binnen de kaders van de Aanbestedingswet in de Overeenkomst doorvoeren van iedere noodzakelijke wijziging die het directe gevolg is van aanpassingen in relevante wet- en regelgeving.
2. Omwille van de tijdelijke huisvesting op de Overeenkomst een bedrag van €150.000,- aan extra opdrachten (leveringen en diensten) te mogen verstrekken;
3. Omwille van de nieuwe huisvesting een bedrag van €225.000,- aan extra opdrachten (leveringen en diensten) te mogen verstrekken.
4. De KB is van plan na implementatie van de Oplossing enkele uitbreidingen te implementeren en overweegt in de toekomst optionele diensten af te nemen. Indien de optionele diensten afgenomen worden, verwacht de KB jaarlijks ca. 10% meer Licentie/ Abonnementskosten in opdracht te geven.

De hierboven genoemde herzieningsclausules betreffen geen wijzigingen die de algemene aard van de Opdracht veranderen. Een herziening zal tijdig worden gecommuniceerd met Opdrachtnemer.

2.8 Voorschriften en voorwaarden

Inschrijvingen moeten volgens onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om een eerlijke concurrentie tussen de Inschrijvers te garanderen. Ook worden in **Bijlage F** aanvullende voorwaarden en bepalingen genoemd die gelden in het kader van deze Aanbesteding.

2.8.1 *Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden*

De Aanbestedingsstukken zijn met grote zorg samengesteld. Mocht Geïnteresseerde desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden tegenkomen, dan dient Geïnteresseerde de KB hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de sluitingsdag van de laatste schriftelijke vragenronde (zie planning, §3.2) via de berichtenmodule van TenderNed op de hoogte te stellen.

Van Geïnteresseerden wordt een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat Geïnteresseerden tijdig moeten opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de Aanbestedingsstukken. Indien de KB niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door Geïnteresseerde wordt gewezen, dan is Geïnteresseerde/Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Inschrijver heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

2.8.2 *Voorbehouden*

1. De in dit Beschrijvend document gestelde eisen, voorwaarden en criteria zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie van de KB. Geïnteresseerden/Inschrijvers kunnen geen enkel recht ontleen aan de in dit document genoemde planning, aantallen of specificaties.
2. De KB behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure om voor haar moverende redenen (bijvoorbeeld onvoldoende budget, mogelijke politieke “koerswijzigingen” of anderszins) geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, in te trekken of te beëindigen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. De beslissing van de KB om de aanbestedingsprocedure te stoppen zal in dat geval via TenderNed aan alle Geïnteresseerden/Inschrijvers worden meegedeeld.
3. De KB is niet verplicht de Opdracht te gunnen en de Overeenkomst en/of Wachtkamerovereenkomst te sluiten. De KB behoudt zich ter zake hiervan alle rechten voor.
4. Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een Inschrijver of een combinatie van ondernemingen die een Inschrijver vormt, failliet wordt verklaard, of daaraan surseance van betaling wordt verleend, zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, op zijn vermogen beslag wordt gelegd of anderszins zijn vermogen verliest, dan zal Inschrijver de KB daarover meteen via de berichtenmodule

van TenderNed informeren. In dat geval behoudt de KB zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5. De branchevoorwaarden en/of algemene voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.8.3 *Intellectueel eigendom*

Het intellectueel eigendom van door de KB verstrekte informatie berust bij de KB. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de KB niets van de aan Geïnteresseerde/Inschrijver verstrekte informatie worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt anders dan voor intern gebruik binnen de onderneming van Inschrijver in het kader van de Inschrijving.

2.8.4 *Digitaal bewerken Bijlagen*

Het is op straffe van uitsluiting niet toegestaan dat Inschrijver de bijgevoegde Bijlagen digitaal bewerkt door aanvullingen en/of wijzigingen in de Bijlagen aan te brengen in de lay-out of in de standaard teksten ervan. Er wordt met nadruk op gewezen dat Inschrijver zelf verantwoordelijk is voor de volledigheid en juistheid van de Inschrijving.

2.8.5 *Kosten Inschrijving en overige kosten*

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van welke kosten dan ook die zij in het kader van deze aanbestedingsprocedure maken, ook niet ingeval de KB om haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure stopzet, intrekt of beëindigt.

2.8.6 *Openbaarheid en vertrouwelijkheid*

1. Het is Geïnteresseerde/Inschrijver niet toegestaan met betrekking tot deze Aanbesteding in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB.
2. Geïnteresseerde/Inschrijver is verplicht vertrouwelijk om te gaan met de documenten en informatie die in deze Aanbesteding aan hem ter beschikking zijn gesteld. Geïnteresseerde/Inschrijver geeft deze documenten en informatie slechts vrij aan zijn medewerkers en andere hulppersonen als zij daarvan in het kader van deze Aanbesteding kennis moeten nemen. Deze medewerkers en hulppersonen zijn eveneens verplicht de vertrouwelijkheid van de documenten en informatie in acht te nemen. Zonder schriftelijke toestemming van de KB is het Geïnteresseerde/Inschrijver niet toegestaan de documenten en informatie aan derden te verstrekken.
3. Geïnteresseerde/Inschrijver verklaart verder zich te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die de KB of andere direct betrokkenen kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat Inschrijver van verdere deelname van de Aanbesteding wordt uitgesloten.
4. De KB behandelt de Inschrijvingen vertrouwelijk. Deze worden uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de Aanbesteding zijn betrokken en aan (interne of externe) adviseurs van de KB, tenzij de KB op grond van een vonnis of een wettelijke regeling verplicht is tot openbaarmaking of bekendmaking daarvan.

2.8.7 *Nederlandse taal*

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst is Nederlands. Alle documenten van Inschrijver dienen in het Nederlands te zijn opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de KB om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver.

2.8.8 *Toepasselijke documenten*

Op de Opdracht zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Overeenkomst (waarin eventuele aanvullingen en/of wijzigingen vanuit de Nota van Inlichtingen zijn verwerkt) incl. verslag verificatiegesprek;
2. Verwerkersovereenkomst (waarin eventuele aanvullingen en/of wijzigingen vanuit de Nota van Inlichtingen zijn verwerkt) ;
3. Nota('s) van Inlichtingen (waarbij de laatste Nota van Inlichtingen prevaleert);
4. Service Level afspraken met Prestatie indicatoren;
5. Algemene Inkoopvoorwaarden ARBIT 2022;
6. Beschrijvend document, met alle Bijlagen;
7. Inschrijving Opdrachtnemer.

Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de toepasselijke documenten, geldt de rangorde als hiervoor bepaald (1, 2, 3, et cetera).

2.8.9 *Eénmalig inschrijven en inschrijving in concernverband*

Per onderneming mag één Inschrijving worden ingediend, hetzij zelfstandig, hetzij als combinant in een Samenwerkingsverband, hetzij als Hoofdaannemer in een Hoofd-/onderaannemer constructie. Het indienen van meerdere Inschrijving(en) door één onderneming is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname van alle Inschrijvingen die door deze onderneming zijn ingediend.

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als Hoofd-/onderaanneming), indien zij op verzoek van de KB verklaren en kunnen aantonen dat zij de Inschrijving(en) onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Indien dit, op verzoek, niet door de betreffende Inschrijvers wordt verklaard of kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern betreffende Inschrijvers.

2.8.10 *Inschrijving met andere ondernemingen*

Indien Inschrijver de aan te besteden Opdracht niet zelfstandig kan of wil uitvoeren, is het toegestaan om op deze Aanbesteding in te schrijven met één of meerdere andere ondernemingen.

Inschrijving kan in dat geval op twee manieren:

Samenwerkingsverband/Combinatie

Inschrijven in een combinatie (samenwerkingsverband van ondernemingen) is toegestaan. Een Samenwerkingsverband kan één Inschrijving indienen. Een Samenwerkingsverband wordt aangemerkt als één Inschrijver. Indien Inschrijver in Samenwerking inschrijft, dient dit vermeld te worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Iedere afzonderlijke combinant is verplicht het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en bij Inschrijving in te dienen. Ontbreekt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van één of meerdere samenwerkingspartners bij de Inschrijving, dan wel is/zijn één of beide van deze verklaringen onvolledig of onjuist ingevuld/ ondertekend, dan leidt dit tot uitsluiting.

In geval van een Samenwerking verklaren de afzonderlijke ondernemingen, door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en deugdelijke uitvoering van de verplichtingen die uit de Inschrijving alsmede uit de te sluiten (Wachtkamer)Overeenkomst voortvloeien.

Hoofd-/onderaanneming

Inschrijven in een Hoofd- en onderaanneming constructie is eveneens toegestaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer bij uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van Onderaannemer(s) Inschrijver als Hoofdaannemer geldt. De Hoofdaannemer is altijd enig aanspreekpunt voor de KB en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de (Wachtkamer)Overeenkomst.

Indien Inschrijver gebruik maakt van (een) Onderaannemer(s) dient Inschrijver de betreffende Onderaannemer(s) te vermelden op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Ook dient Inschrijver in de Inschrijving te vermelden welke Onderaannemer voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. Inschrijver is verplicht om de door hem vermelde Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van (de desbetreffende onderdelen van) de Opdracht beschikbaar te hebben en in te zetten.

Wijzigingen in de samenstelling van de Hoofd-/onderaanneming of het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van de KB, leidt in de regel tot uitsluiting. Inschrijver dient de KB van een dergelijke wijziging op de hoogte te stellen. Het wijzigen van de Hoofd-/onderaanneming of het Samenwerkingsverband na opdrachtverstrekking, zonder schriftelijke toestemming van de KB, leidt in de regel tot ontbinden van de Overeenkomst.

3. Verloop van de aanbesteding

3.1 Procedure

De KB volgt een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning wordt gehanteerd: de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De KB behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

Mijlpaal	Datum
Publicatie Aanbesteding	25 september 2024
Aanmelden schouw	4 oktober 2024, 10:00 uur
Schouw	8 oktober 2024, 10:30 uur
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	15 oktober 2024, 10:00 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen (streefdatum)	23 oktober 2024
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	30 oktober 2024, 10:00 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen (streefdatum)	5 november 2024
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (deadline)	27 november 2024, 10:00 uur
Uitnodiging voor presentatie (best scorende inschrijvers)	9 december 2024
Presentatie Inschrijvingen	16 december 2024
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	7 januari 2025
Deadline aanleveren bewijsstukken	14 januari 2025
Verificatiegesprek	Indien van toepassing
Einddatum opschortende termijn	28 januari 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	1 februari 2025
Ingangsdatum implementatie/migratie	1 februari 2025 – 30 april 2025
Live-gang	1 mei 2025

Tabel b. Planning

3.2.1 Schouw:

Op **8 oktober 2024** is er gelegenheid om de huidige Publieksomgeving van de KB te bezichtigen. De schouw start om 10:30 uur. Contactpersoon op locatie is de heer Peter Wijnmaalen.

U dient zich hiervoor uiterlijk op **4 oktober 2024, 10:00 uur** via de berichtenmodule op TenderNed aan te melden. Per Geïnteresseerde zullen maximaal twee personen tot de

schouw worden toegelaten. Er zullen geen inhoudelijke vragen worden beantwoord. Vragen kunnen gesteld worden middels de Nota van Inlichtingen.

3.3 Communicatie gedurende de aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. De KB neemt berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 *Indienen van vragen en opmerkingen*

De Geïnteresseerde heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van **Bijlage L**. Geïnteresseerde dient de ingevulde bijlage in te dienen via de berichtenmodule op TenderNed. Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden in de regel niet beantwoord. De KB kan niet garanderen dat vragen die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, worden beantwoord. De KB behoudt zich het recht voor vragen en/of opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

De Geïnteresseerde wordt verzocht om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan haar organisatie gerelateerde namen. De KB publiceert de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en behoudt zich het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. De KB geeft geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vragensteller kan worden afgeleid.

Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. De Geïnteresseerde kan de KB gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door 'Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoord in de Nota van inlichtingen' te vermelden. Indien de KB van oordeel is dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, wordt dit medegedeeld aan de Geïnteresseerde. De Geïnteresseerde kan de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door de KB laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

In de tweede vragenronde kunnen Geïnteresseerden uitsluitend nog vragen stellen over de antwoorden uit de eerste vragenronde.

3.4.2 *Beantwoorden van vragen in de nota('s) van inlichtingen*

De KB sluit een vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en de antwoorden van de KB. Ook van eventuele

wijzigingen in Aanbestedingsstukken maakt de KB melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met Herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

De KB publiceert de Nota's van Inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan wordt geen notificatie verstuurd; een Geïnteresseerde dient er zelf voor zorg te dragen dat de informatie tot hem komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand een button op het Aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding).

3.5 Indienen van de Inschrijvingen

De Inschrijving moet digitaal worden ingediend via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals vermeld in de planning op het Aanbestedingsplatform.

De KB adviseert de Inschrijver om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. De KB beschouwt een niet tijdig ingediende Inschrijving als niet ingediend en neemt deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor rekening van de Inschrijver. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. De KB en de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

3.6 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen zijn voor de KB niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd opent de KB de Inschrijvingen. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van Inschrijvingen aanwezig zijn.

3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening worden de Inschrijvingen gecontroleerd en beoordeeld.

3.7.1 *Controle op volledigheid en vormvereisten*

De KB controleert of een Inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

3.7.2 *Toetsing*

De KB toetst of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of de Inschrijver en de Inschrijving voldoen aan de Geschiktheidseisen. Een Inschrijving die niet voldoet aan deze criteria wordt

in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

3.7.3 *Inhoudelijke beoordeling*

De KB beoordeelt de Inschrijving op basis van het Gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop de KB dat doet, is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maakt de KB de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Inschrijvers. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in.

Gedurende de opschortende termijn is het de KB niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

3.9 Verificatie en aan te leveren documenten bij Inschrijving

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kan de KB bewijs opvragen om de informatie die de Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren.

Om de administratieve last zoveel als mogelijk te beperken is bepaald dat de KB in eerste instantie aan Inschrijvers naast alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) de meest essentiële gegevens zal opvragen in plaats van alle bewijsstukken die bijvoorbeeld vallen onder het UEA. Deze onder de UEA vallende bewijsstukken worden in de regel alleen worden opgevraagd bij de Inschrijver(s)- de nummer 1 en 2 die op basis van de beoordeling in aanmerking komt/komen voor de Opdracht. De gevraagde UEA bewijsstukken moeten worden geleverd binnen een termijn van zeven Werkdagen.

Alle overige bewijsstukken en documenten (zie checklist **Bijlage M**) dienen bij de Inschrijving te worden ingediend, zie ook hoofdstuk 4.1.

Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentieel winnende Inschrijver

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De KB zal de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Als na verificatie blijkt dat de potentieel winnende Inschrijver zijn aanbod niet kan nakomen of niet voldoet aan, dan komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De KB zal de gunningsbeslissing dan intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. In dat geval vindt er een nieuwe ranking plaats.

3.10 Klachtenafhandeling

Het kan voorkomen dat ontevredenheid bestaat over hoe tijdens de procedure wordt of is geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Inschrijver die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Inschrijver doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via het e-mailadres inkoop@kb.nl met als onderwerp 'Klacht over aanbesteding Publieksdiensten'.
- De KB streeft ernaar de behandeltermijn van de klacht zo kort mogelijk te houden. Na afloop van de klachtafhandeling ontvangt de klager een schriftelijk gemotiveerd resultaat van de klachtafhandeling.
- De KB behoudt zich het recht voor een klacht niet in behandeling te nemen; indien hiervan sprake is zal de klager hierover eveneens schriftelijk gemotiveerd worden geïnformeerd.
- Het staat de klager vrij om de klacht (eveneens) aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen.

Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in de regel niet op. De KB is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

4. Eisen aan de Inschrijver

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen de KB hanteert en welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Inschrijver aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

- Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s);
- Inschrijver inschrijft als een Samenwerkingsverband;
- Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n) dient **Bijlage J** in te vullen en bij haar Inschrijving in te dienen
- Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n) dient **Bijlage K** in te vullen en bij haar Inschrijving in te dienen;

Zie paragraaf 2.8.9 en 2.8.10 voor voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

In **Bijlage M** (incl. checklist) is aangegeven welke bewijsstukken en documenten de Inschrijver moet bijvoegen bij de Inschrijving. Alleen de winnende Inschrijver en de nummer 2 van de gunningranglijst dienen de bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' aan te leveren, binnen zeven Werkdagen na verzoek van de KB. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Inschrijver. Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

De KB behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) Inschrijver.

4.2 Aanbestedingsbrief

De Inschrijver dient een aanbestedingsbrief bij de Inschrijving te voegen. In de aanbestedingsbrief dienen ten minste de volgende zaken te zijn opgenomen:

- De naam van de Inschrijver waarmee hij staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.
- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens de Inschrijver het aanspreekpunt zal zijn tijdens de Aanbesteding.
- Indien van toepassing- De namen van de Onderaannemers of Derden of leden van het Samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de Opdracht op hen een beroep wordt gedaan.

4.3 Uitsluitingsgronden

De KB verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het gaat om:

- Deel III A Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen
- Deel III B Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies
- Deel III C Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten

De redenen voor het van toepassing verklaren van de facultatieve Uitsluitingsgronden zijn als volgt. De KB wenst uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.3.1 Invullen UEA

Inschrijver dient de UEA-tool volledig in te vullen en te ondertekenen door middel van de UEA-wizard op TenderNed. Het UEA is ook voorzien van naam, telefoonnummer en adresgegevens van een contactpersoon van Inschrijver. Meer informatie over de UEA-wizard is opgenomen op:

[Hoe vul ik het Uniform Europees Aanbestedingsdocument \(UEA\) in? TenderNed.](#)

Via de bovenstaande link komt u op de pagina hoe u het UEA invult in TenderNed.

De Inschrijver vult alle benodigde gegevens in het UEA volledig en juist in en voegt deze toe aan de Inschrijving. In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s), dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen;
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te

vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Inschrijver vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat;

- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver zich beroept op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dient de Inschrijver in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving. Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van het Verzoek tot deelneming.

Let op – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

4.3.2 *Bewijsmiddelen ten behoeve van de Uitsluitingsgronden*

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van de verklaring van de Inschrijver middels het UEA dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaardt de KB, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

U1 - Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient de Inschrijver een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. **Let op:** Een afschrift van de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister dient bij de Inschrijving te worden ingediend.

U2 - Gedragsverklaring aanbesteden

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag

op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Inschrijver verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

De Inschrijver kan de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. **Let op** In verband met de lange verwerkingstermijn adviseert de KB om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek van de KB, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt, is dit voor risico van de Inschrijver. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

U3 - Verklaring van de Belastingdienst

Een verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) hoeft alleen de Hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Inschrijver als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.

4.4 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepaalt de KB mede of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' wordt in het UEA de volgende Geschiktheidseisen bedoeld. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

4.4.1 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E1)

De Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht. De KB acht een minimale dekking van € 1.250.000, - per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000, - per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart de Inschrijver dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Indien de Inschrijver op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de Opdracht, dient hij een schriftelijke verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij te verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de Opdracht, met de Inschrijver de hierboven genoemde verzekering afsluit.

De winnende Inschrijver verstrekt als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als Hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de Hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient minimaal één van de leden het bewijs van verzekering te verstrekken waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan dient de Inschrijver daarvan bewijs te verstrekken.

4.4.2 Ervaring Inschrijver (E2)

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende deskundig en ervaren is voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe acht de KB het noodzakelijk dat de Inschrijver bepaalde kerncompetenties heeft. De Inschrijver toont met referentieopdrachten aan dat hij beschikt over die kerncompetenties.

NB. De omvang van de referentieopdracht zal op grond van de Gids Proportionaliteit niet meer dan 60% bedragen van de onderhavige opdracht. De KB kan verklaringen opvragen bij opdrachtgevers/referenten. Uitsluitend bij voorlopige gunning kan een en ander geverifieerd worden bij de betreffende referenten.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet de Inschrijver beschikken over de volgende kerncompetenties:

D Kerncompetentie	
A	Het als een SaaS-oplossing leveren, implementeren, beheren alsmede technisch en functioneel ondersteunen van bedrijfsfuncties als: werkplekken (pc's) incl. print en scanfaciliteiten, kassa/betaalsysteem, toegangscontrolesystemen. incl. de benodigde koppelingen. Deze dienst en leveringen aan een Cultuur/Overheidsorganisatie. De omvang van uw referent betreft minimaal 15 werkplekken.

Tabel d. Kerncompetenties

De Inschrijver gebruikt hiervoor **Bijlage G**.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht gebruikt de Inschrijver alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Indien de Inschrijver bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een Samenwerkingsverband, dan beschrijft de Inschrijver wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als Hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de Hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.

- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt de Inschrijver bewijs dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

De KB behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

4.4.3 Vereisten standaarden (E3)

De Inschrijver dient te voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

Norm Standaard	Toelichting
Informatie beveiliging	De Inschrijver beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem Door de Inschrijver wordt een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd doordat Inschrijver beschikt over de <u>certificering ISO 27001, en binnen 1 jaar na opdrachtverstrekking over (SOC) 2 Type 2 dan wel SOC 3 rapportage of een ISAE 3402 type II</u> , dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem.
Zekerheid bij outsourcing	De Inschrijver beschikt over een managementsysteem voor zekerheid bij outsourcing De KB besteedt cruciale bedrijfsprocessen uit aan de Opdrachtnemer. Een verstoring in deze processen kan belangrijke invloed hebben op de continuïteit van de bedrijfsvoering van de KB. De KB wil daarom zekerheid over belangrijke aspecten zoals risicomanagement, de interne beheersing of data-integriteit. Door de Inschrijver wordt een beschreven managementsysteem voor beheersing van geoutsourcete processen gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld de internationale Assurance standaard voor zekerheid bij outsourcing ISAE 3402, dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van zekerheid bij outsourcing.

Tabel e. Norm standaarden

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat hij aan bovenstaande voldoet en dient de gevraagde normstandaarden aan te leveren bij haar Inschrijving. In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als Hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de Hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt de Inschrijver daarvan bewijs.

5. Toetsing van de Inschrijvingen

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan de Inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

F	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding
T2	Ingefulde en ondertekende UEA
T3	Akkoord Programma van Eisen
T4	Akkoord op Concept van de Overeenkomst (met wijzigingen NvI)
T5	Akkoord met de ARBIT 2022, de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (met wijzigingen NvI)
T6	Akkoord op Concept van de Wachtkamerovereenkomst (met wijzigingen NvI)
T7	Akkoord op Concept van de Verwerkersovereenkomst (met wijzigingen NvI)
T8	Ervaring Inschrijver (kerncompetenties)
T9	Rechtmatigheidstoets door check tekeningsbevoegde(n) KvK
T10	Ondertekening en correct ongevuld prijzenblad
T11	Check op beroep op technische en beroepsbekwaamheid (indien van toepassing)
T12	Check op beroep op financiële en economische draagkracht (indien van toepassing)

Tabel f. Toetsingscriteria

5.2 Akkoordverklaring Toetsingscriteria en checks op ingediende documenten

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver:

- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Overeenkomst (**Bijlage B**), het concept Wachtkamerovereenkomst (**Bijlage C**), de concept Verwerkersovereenkomst (**Bijlage D**) en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met ARBIT 2022 en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn.

6. Beoordeling van de Inschrijvingen

De KB is voornemens de Opdracht te gunnen aan één Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs - kwaliteitsverhouding. De KB weegt de kwalitatieve en kwantitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

6.1 Gunningsmethode Gewogen Factor Methode

Om de Inschrijving op prijs en kwaliteit te kunnen beoordelen maakt de KB gebruik van de 'Gewogen Factor Methode'. Bij de gewogen factor methode wordt aan elk Gunningscriterium een weging toegekend, uitgedrukt in een percentage. Bij elkaar opgeteld is het totaal van de wegingspercentages 100%.

Afhankelijk van de beoordeling wordt per Gunningscriterium een score gegeven. Deze ongewogen score wordt vermenigvuldigd met de weging van het desbetreffende Gunningscriterium, wat resulteert in een gewogen score per Gunningscriterium. De gewogen scores van alle Gunningscriteria bij elkaar opgeteld vormen samen de eindscore. De Inschrijving met de hoogste eindscore komt als eerste in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

6.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Inschrijving stelt de KB een beoordelingsteam samen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal vijf leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. De betrokken teamleden zijn inhoudsdeskundigen op het gebied van IT, Legal, Functioneel beheerder, Key user en teamleider. Het beoordelingsteam wordt procesmatig bijgestaan door de Sr. Inkoopadviseur. De KB behoudt zich het recht voor de samenstelling in voorkomende gevallen aan te passen.

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van het beoordelingsteam, medewerkers van de KB of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot deze Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

6.3 Wijze van beoordelen

Een Inschrijving wordt allereerst beoordeeld op volledigheid en geldigheid. Een Inschrijving die niet volledig is, niet of niet rechtsgeldig is ondertekend of niet voldoet aan de voorschriften, wordt als ongeldig terzijde gelegd. Inschrijver komt in dat geval niet meer voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Na beoordeling op volledigheid en geldigheid wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gecontroleerd. Nagegaan wordt of op Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Check

Geschiktheidseis(en)/Uitsluitingsgronden.

Naast de algemene checks op de ingediende documenten waaronder: Inschrijving KvK, een eventueel beroep op derden, wordt beoordeeld of een of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Tevens vindt controle plaats of er bij de Inschrijving gebruik wordt gemaakt van de inzet van derden of een beroep wordt gedaan op derden of alle documenten op de juiste wijze zijn ingediend en/of de UAE geldig is. Zo neen, dan leidt dit uitsluiting van Inschrijver van de Aanbesteding

Een 2^e check is of Inschrijver aan de Geschiktheidseis(en) voldoet en of de gevraagde documenten door de tekeningsbevoegde ondertekend zijn, waaronder de ondertekening van het Prijzenblad, zo neen, dan leidt dit uitsluiting van Inschrijver van de Aanbesteding.

De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van het Gunningscriterium als nader beschreven in paragraaf 6.4 en verder.

De leden van de beoordelingscommissie die als beoordelaar van de kwalitatieve vragen staan benoemd hebben geen inzage in de ingediende prijzen. De prijzen worden beoordeeld door de Sr. Inkoper.

Na vaststelling van de scores op de kwalitatieve Gunningscriteria worden de prijzen van de Inschrijver(s) bekend gemaakt aan de leden van de beoordelingscommissie. Na beoordeling van de kwalitatieve vragen en de prijs zal er een tussenstand opgemaakt worden.

Aan de Inschrijver met de beste totaalscore zal onder voorbehoud worden gegund. Bij een gelijke totaalscore zal worden gegund aan de Inschrijver met de beste score op kwaliteit. Indien meer Inschrijvers eveneens een gelijke score op kwaliteit hebben, zal door middel van loting door een onafhankelijke notaris worden bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.

Werkwijze beoordelingsteam

Het beoordelingsteam leest eerst het deel van de kwalitatieve Gunningscriteria van alle Inschrijvingen waar zij een oordeel over moeten geven. Daarna wordt elk Gunningscriterium beoordeeld op basis van de informatie die de Inschrijver met betrekking tot dat specifieke Gunningscriterium heeft overgelegd. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten. Per Gunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score.

6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve gunningscriteria

In de hiernavolgende paragrafen zijn de Gunningscriteria omschreven. Voor de kwalitatieve Gunningscriteria kent het beoordelingsteam per Gunningscriterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Inschrijver ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Gunningscriterium een van de volgende scores gegeven:

Score	Omschrijving	Percentage van max. te behalen punten
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10. De gegeven informatie sluit volledig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een uitstekend beeld van de dienstverlening en levert een zeer positieve bijdrage hieraan. Het overtreft de verwachtingen van de KB.	100 %
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8. De gegeven informatie sluit goed aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening en levert een positieve bijdrage hieraan. De informatie voldoet aan de verwachtingen van de KB.	70 %
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6. De gegeven informatie sluit aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een voldoende beeld van de dienstverlening en levert een bijdrage hieraan.	40 %
Matig	De kwalificatie 'matig' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 4. De gegeven informatie sluit matig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie voldoet minimaal aan de verwachtingen van de KB en/of er missen aspecten uit de vraagstelling.	10 %
Onvoldoende	De kwalificatie 'onvoldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 2. De gegeven informatie sluit slecht aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante punten. De informatie is niet overtuigend en laat veel openingen over en/of geeft onvoldoende antwoord op de vragen.	0 %

Tabel g. beoordelingsscores

Een onvoldoende, uitgedrukt in een score van 0 punten, biedt voor de KB geen meerwaarde en wordt daarom ook niet beloond.

6.5 Documenten/Gegevens en beoordelingsaspecten

Verderop in dit hoofdstuk wordt per Gunningscriterium beschreven:

- (i) welke documenten/gegevens de Inschrijver in het kader van het betreffende Gunningscriterium moet aanleveren; en
- (ii) op welke aspecten het beoordelingsteam de beoordeling op het betreffende Gunningscriterium uitvoert.

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende Gunningscriterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving (bijvoorbeeld als de Inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig, onderdeel bevat).

Ad (ii) Bij de beoordeling op de Gunningscriteria houdt het beoordelingsteam, naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, ook rekening met de wijze waarop de Inschrijver de door hem gemaakte keuzes heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
- Toont de Inschrijver zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht hij toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan de Inschrijver om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt, en te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

Let op: de Inschrijver wordt gevraagd in de Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in de Inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De genoemde beoordelingsaspecten die per Gunningscriterium zijn weergegeven in het vervolg van dit hoofdstuk zijn geen nadere Gunningscriteria of subgunningscriteria. Het betreffen aspecten waaraan de Inschrijver wordt gevraagd ten minste aandacht te besteden bij het opstellen van de Inschrijving. De genoemde aspecten zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

Indien een Inschrijver meent dat voor de beoordeling van een Gunningscriterium ook een deel van een ander Gunningscriterium uit zijn Inschrijving van belang is, dient de Inschrijver daar expliciet (met vermelding van paragraaf-/paginanummers) naar te verwijzen, inclusief

een toelichting waarom de informatie waarnaar wordt verwezen van belang is voor de beoordeling van het betreffende Gunningscriterium.

6.6 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Inschrijver wordt berekend door optelling van de gewogen scores (score x gewicht) op alle Gunningscriteria. De Inschrijver met de hoogste eindscore komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien twee of meer Inschrijvers dezelfde hoogste eindscore halen, dan geldt het volgende:

- De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste niet-afgeronde eindscore.
- Ingeval ook de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op de kwalitatieve vragen.
- Indien ook op de kwalitatieve vragen door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op de kwalitatieve vragen.
- Indien ook op de kwalitatieve vragen door desbetreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan vindt loting plaats tussen die Inschrijvers, om te bepalen aan wie de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door de KB onder toezicht van een door de KB aangestelde onafhankelijke expert of notaris. De betreffende Inschrijvers mogen aanwezig zijn bij de loting.

6.7 Gunningscriteria

Om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert de KB de onderstaande Gunningscriteria.

De Gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die de KB met deze Aanbesteding nastreeft, zoals opgenomen in hoofdstuk 2. De Gunningscriteria worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk (tabel h).

Gunningscriterium		Weging	Max. score (gewogen)
G1	Implementatie en migratie	20%	200 punten
G2	Samenwerking en maatschappelijk verantwoord ondernemen	35%	350 punten
G3	Service en beheer	25%	250 punten
P1	Prijs	20%	200 punten
Totaal		100 %	1000 punten

Tabel h. Gunningscriteria

Presentatie

De presentatie wordt op zich niet beoordeeld als separaat gunningcriterium. Het kan wel zijn dat de presentatie invloed kan hebben op de door de beoordelingscommissie toegekende scores op de gegeven schriftelijke antwoorden. Zie 6.7.4.

6.7.1 G1 Implementatie en migratie

Inschrijver wordt in het kader van kwaliteit gevraagd om de volgende vraag te beantwoorden en uit te werken.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat de KB inzicht krijgt in:

1. Voorbereiding en planning
2. Team samenstelling en samenwerkingsvorm
3. Systeem configuraties
4. Gegevens conversie en migratie
5. Training en opleiding
6. Implementatie
7. Kansen en risicobeheer

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Inschrijver dient een beschrijving te geven van haar aangeboden oplossing inzake de overname van de werkzaamheden van de in paragraaf 2.1.4 beschreven Diensten. Geef daarbij aan welke info u hiervoor benodigd heeft en in welk tijdstempo de werkzaamheden overgenomen gaan worden. Daarbij een opgaven welke activiteiten u hierin van de KB verwacht.

In dit plan dient Inschrijver nauwkeurig te beschrijven op welke wijze Inschrijver de bovenstaande zeven onderwerpen vorm gaat geven, waarbij Inschrijver rekening houdt met het Programma van Eisen (**Bijlage A**).

De KB heeft voor zover mogelijk duidelijk gemaakt wat voor dienstverlening ze vraagt. Zowel voor de continuering van de dienstverlening als de verbetering daarvan is het noodzakelijk planmatig te werk te gaan.

Voor het continueren van de dienstverlening (beheer) moet er overdracht komen van de huidige leverancier naar de toekomstige Opdrachtnemer. De KB verwacht het volgende:

- Een goed doordacht migratie/implementatieplan is een belangrijk onderdeel van de uiteindelijke Inschrijving, voeg dit plan toe waarbij de randvoorwaarden die vooraf aan KB en huidige leverancier worden gesteld hierin expliciet zijn opgenomen en volledig; De zwaarte van deze randvoorwaarden dient zo beperkt mogelijk te zijn voor de KB en huidige leverancier;
- In het plan van aanpak is middels een RACI-matrix of soortgelijk duidelijk op te maken wat de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen de KB en Opdrachtnemer inzake de op te leveren project(deel) resultaten door beide partijen ('deliverables'); De KB verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en de KB en waardeert een grote verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer positief;
- In het migratie/implementatieplan zijn de taken en rollen van de bij het project betrokken personen en projectgroep duidelijk omschreven;
- Beschrijving van de te verwachten en noodzakelijke trainingen en opleidingen en voor wie deze bestemd zijn;
- Tijdens de implementatie wordt door Opdrachtnemer een Exit plan (dat minimaal voldoet aan de PON gedragscode retransitie versie 1.2) toegepast;
- Een Beveiligings- en Continuïteitsplan (waarin een risicoanalyse en passende technische en organisatorisch maatregelen worden genomen om beveiligings- en continuïteitsrisico's te mitigeren) opgesteld.

Beoordelingskader G1. Migratie/Implementatieplan

Het implementatie en migratieplan wordt kwalitatief in haar geheel beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin uw uitwerking concreet en volledig is,
- de mate waarin uw uitwerking passend is ten aanzien van de Opdracht en daarmee het vertrouwen van de KB wekt.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd. Zie hoofdstuk 6.4 voor de beoordelingsscore mogelijkheden.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De KB kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

Voor dit Gunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score. (zie paragraaf 6.5).

Eventuele kosten, verbonden aan de door Inschrijver gegeven antwoorden, dient Inschrijver in zijn prijsopgave mee te nemen. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de aangeboden oplossingen.

Maximumaantal pagina's

Het aantal pagina's voor implementatie en migratieplan is maximaal vijf (5) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.7.2 G2 Samenwerking en maatschappelijk verantwoord ondernemen

De KB wenst inzicht te krijgen in de samenwerking tussen Opdrachtnemer en de KB.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat de KB inzicht krijgt in het navolgende:

Vertrouwen en samenwerken: de KB is van mening dat voor een succesvolle samenwerking er een 'cultuur-klik' moet zijn. De KB is hierbij op zoek naar een Opdrachtnemer en cultuur die zich laat beschrijven als sterk innovatief, loyaal, open en grote betrokkenheid met haar opdrachtgevers/partners.

De Opdrachtnemer moet bereid zijn in deze samenwerking te investeren. In de ogen van de KB is een leverancier een partner die hecht aan maatschappelijke waarde en daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan levert.

Samenwerking

Om hier invulling aan te geven verwacht de KB dat er werk- en procesafspraken zijn geformuleerd die houvast geven aan de relatie. Er wordt vereist dat de Inschrijver een set van afspraken oplevert. Beschrijf de dienstverlening met minimaal de volgende aspecten:

- Een zo volledig mogelijke beschrijving van de ITIL-processen die Inschrijver onderkent i.c.m. de classificatie, prioritering en normtijden die Inschrijver hanteert voor de afhandeling ervan;
- Een adequate beschrijving van de verschillende overlegstructuren die u voorstelt, bijvoorbeeld onderverdeeld naar operationeel, tactisch en strategisch i.c.m. frequentie van overleg en de aanwezige rollen;
- Een beschrijving van de wijze waarop de geleverde service geëvalueerd wordt door u en een beschrijving van de gebruikte metriecken;
- Een beschrijving onder welke omstandigheden en door wie de service-niveaus gewijzigd kunnen worden;
- Hoe wordt omgegaan in de relatie tussen Opdrachtnemer en de KB in de dynamische ontwikkelingen binnen de organisatie van de KB (veranderende vorm van dienstverlening, herhuisvestingen die impact hebben op de dienstverlening, het beheer ervan en mogelijk de gebruikers. Beschrijf daarbij tevens de afspraken die daarbij horen.
- De algemene vraag naast de bovenstaande items hierbij is hoe Inschrijver de KB proactief zal informeren over de gevraagde dienstverlening en wat kan en mag de KB hierin verwachten van de Inschrijver?

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Naast bovenstaande vraagt de KB aandacht voor Maatschappelijk verantwoord ondernemen, duurzaamheid en circulariteit. Het gaat de KB om ambitieuze, realistische en duidelijke activiteiten en doelstellingen die bijdragen aan de duurzaamheid van de uitvoering van de opdracht.

zie https://www.sdg Nederland.nl/wp-content/uploads/2022/06/impactainment_-_sdg_kids_v4_nlsubs_2-1080p.mp4

- KB verwacht van Inschrijver dat zij aantoonbaar werkt aan de hierin gestelde doelen en omschrijft welke activiteiten zij onderneemt of reeds ondernomen heeft om aan een aantal van de SDG te voldoen.

Beoordelingskader G2. Samenwerking en Maatschappelijk verantwoord ondernemen

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria vastgesteld en kennen een geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars deze Gunningscriteria in totaliteit beoordelen om te komen tot een beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.5).

Voor dit Gunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score voor het onderdeel samenwerking en tot een gezamenlijke consensus score voor het onderdeel duurzaamheid.

Eventuele kosten, verbonden aan de door Inschrijver gegeven antwoorden, dient Inschrijver in zijn prijsopgave mee te nemen. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de aangeboden oplossingen.

Maximumaantal pagina's

Het aantal pagina's voor het samenwerkingsplan is maximaal zes (6) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.7.3 G3 Service en Beheer

De KB wenst inzicht te krijgen in Service en Beheer welke de Inschrijver aan de KB kan aanbieden. In het Programma van eisen staan de basiseisen opgenomen. Onderstaand geeft Inschrijver de ruimte een aantal zaken te specificeren en te verduidelijken.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat de KB inzicht krijgt in het navolgende:

De KB heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van Beschikbaarheid, Toegankelijkheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid.

De KB wil nadrukkelijk de technische verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer beleggen. Als partner met expertise verwacht de KB dat deze hier op een (kosten)efficiënte wijze invulling aan kan geven. Daarnaast verwacht de KB proactief beheer en dus een grote mate van ontzorging.

Uit de omschrijving van de te leveren diensten dient minimaal afgeleid te kunnen worden dat de volgende onderstaande services worden geleverd:

- In stand houden van de geleverde functionaliteiten middels preventief, correctief en adaptief onderhoud, hoe wordt dit geborgd?;
- Hoe gaat Inschrijver om met de KB als er iets in het proces niet goed loopt (bepalen van de impact, urgentie en prioriteit van een incident, escalatieproces, responsetijd, oplostijd e.d.?)
- Hoe behandelt Inschrijver incidenten, wijzigings- en serviceverzoeken en hoe kan de KB dit monitoren? Beschrijf het proces van aannemen van een incident en hoe het proces verder verloopt.
- Inschrijver dient aan te geven hoe een back-up en restoreprocedure verloopt, inclusief de tijd die minimaal nodig is voor herstel;
- Hoe gaat de Inschrijver om met updates van het systeem? Hoe frequent zijn deze? Wat wordt er verwacht van de KB hierin? Welke service mag de KB verwachten wanneer er problemen zijn na een update?

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Beschrijf in uw uitwerking hoe of op welke wijze u invulling geeft of gaat geven op de hierboven gestelde wijze de Service en beheer werkzaamheden.

Beoordelingskader G3. Service en beheer

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De KB kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.5).

Voor dit Gunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score.

Eventuele kosten, verbonden aan de door Inschrijver gegeven antwoorden, dient Inschrijver in zijn prijsopgave mee te nemen. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de aangeboden oplossingen.

Maximumaantal pagina's

Het aantal pagina's voor de uitwerking van Service en Beheer is maximaal vier (4) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.7.4 Presentatie

De Inschrijvers die nog op positie 1 van de gunningranglijst kunnen komen worden verzocht om op 16 december 2024 hun Inschrijving te komen presenteren

De Inschrijvers krijgen de gelegenheid om de ingediende Inschrijver middels een korte presentatie te verduidelijken. In de presentatie mag Inschrijver niet afwijken ten opzichte van de tekstueel ingediende beantwoording. De presentatie wordt niet separaat beoordeeld, maar door de leden van de beoordelingscommissie gebruikt om de voorlopig gegeven scores voor de 'open vragen' definitief vast te stellen. Inschrijver mag tijdens de presentatie de eigen organisatie kort introduceren, maar dient vervolgens hoofdzakelijk stil te staan bij de beantwoording van de 'open vragen'.

De presentaties vinden plaats op 16 december 2024. U dient deze datum te reserveren. Indien Inschrijver op deze datum niet beschikbaar is, komt Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Inschrijvers die in aanmerking komen voor het geven van een presentatie, ontvangen daarvoor op 9 december 2024 een uitnodiging met het definitieve tijdstip en de locatie.

De personen die ten minste geacht worden aanwezig te zijn namens Inschrijver zijn: de functionarissen die de opdracht daadwerkelijk gaan uitvoeren. Inschrijver mag met maximaal 3 personen aanwezig zijn bij de presentatie.

De presentatie mag maximaal 45 minuten in beslag nemen. Aansluitend is er voor de KB maximaal 15 minuten de gelegenheid om vragen te stellen (totaal maximaal 60 minuten).

6.7.5 P1 Prijs

Inschrijver dient in **Bijlage H** de lichtblauw gearceerde cellen in te vullen. Daar waar gevraagd kan de Inschrijver een toelichting aan de kosten toevoegen.

Voor elk van de prijsonderdelen in het prijzenblad volgt hierna een toelichting.

Enmalige kosten hardware en software

Bij het prijsonderdeel Hardware kosten dient de Inschrijver de kosten voor de aanschaf van de gevraagde hardware en benodigde software op te geven, zo ook de kosten voor de gevraagde koppelingen. Voor de werkstations en de scanners worden alternatieve optionele

kosten mede uitgevraagd (bookscanners i.p.v. flatbedscanners) Na gunning zal de KB bepalen of de optioneel aangeboden hardware wordt ingezet.

Afschrijving

Mocht de aangeboden hardware gedurende contractperiode van 48 maanden vervangen moeten worden (wegens een door inschrijver gehanteerde kortere afschrijvingsperiode dan 48 maanden) dient Inschrijver de vervangingskosten van de apparatuur op te nemen op het prijzenblad.

Bij het doorrekenen van de kosten wordt uitgegaan van een contractduur van 4 jaar. De optie jaren worden niet doorgerekend. Voor verlengingen gelden vaste afspraken, zie Overeenkomst.

Eenmalige kosten koppelingen

Onder het onderdeel koppelingen dient Inschrijver de kosten voor de gevraagd koppelingen op te nemen.

Eenmalige kosten migratie/implementatie

Bij het prijs onderdeel Implementatie dient de Inschrijver een eenmalige, vaste prijs op te geven voor de licentieaanschaf (gedurende de migratie/implementatie) van de benodigde software voor de 44 werkstations en overige applicaties en benodigde optionele hardware op te geven. Daarnaast de kosten voor migratie, inrichting, projectleiding, eenmalige opleiding/training, en koppelingskosten.

Implementatiekosten

- De in dit prijs onderdeel in te vullen prijzen zijn een kostenspecificatie met betrekking tot de implementatie en migratie dat de Inschrijver moet indienen. De Inschrijver dient per fase of onderdeel een vast bedrag in te vullen.

Naast de voorgeschreven fases heeft de Inschrijver de mogelijkheid om eventuele overige fases of activiteiten toe te voegen die niet expliciet door de KB worden uitgevraagd, maar die volgens de Inschrijver een wezenlijk onderdeel zijn van de implementatie/migratie.

De Inschrijver dient een aannemelijk en reëel aantal uren en tarief op te geven. Het is niet toegestaan om een bedrag van nul (0) euro in te vullen, of om de kosten te verdisconteren in andere prijs onderdelen (dit geldt ook voor de zittende leverancier, de zittende leverancier dient uit te gaan van een volledige nieuwe migratie/implementatie, mocht zij een Inschrijving gaan indienen).

Exit kosten bij beëindiging Overeenkomst

Bij het prijs onderdeel exit kosten dient de Inschrijver een eenmalige, vaste prijs op te geven voor een exit bij beëindiging van de Overeenkomst. Dit betreft de kosten voor de uitvoer van

een overgang van de Dienstverlening van de Opdrachtnemer naar een nieuwe opdrachtnemer, conform de voorwaarden en bepalingen in de concept Overeenkomst. Het is de Inschrijver toegestaan om hier een bedrag van nul (0) euro in te vullen.

Jaarlijks structurele kosten

Onder de jaarlijkse structurele kosten verstaat de KB alle kosten om de Oplossing te laten werken inclusief de noodzakelijke achterliggende / onderliggende basis licenties, licenties van derden, Cloud kosten / hostingkosten, acceptatie-, test- en instructie omgevingen, helpdesk, mailwisseling, eventueel auditkosten voor ISO-normering, het up-to-date houden, veilig houden en het blijvend laten voldoen aan Europese / Nederlandse wet- en regelgeving en de CBS indexaties.

Bij het prijs onderdeel jaarlijkse structurele kosten dient de Inschrijver de jaarlijkse kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst (48 maanden) op te geven.

Jaarlijkse opleidingskosten

Hier dient Inschrijver de kosten voor een jaarlijkse herhaal-/verdiepingstraining voor medewerkers/gebruikers publieksruimten, functioneel beheerders (key users), 1 dag á 5 personen op te geven.

adaptief onderhoud

Inschrijver dient hier de tarieven op te geven voor de gevraagde (rekenkundige) urenafname voor ondersteuning.

Beoordelingskader P1: Prijs

De score voor het Gunningscriterium wordt kwantitatief beoordeeld. Het aantal punten dat bij dit Gunningscriterium wordt toegekend is afhankelijk van de aangeboden totaalprijs op het Prijzenbladblad **Bijlage H**, namelijk:

De Inschrijver met de laagste (totaal)prijs behaalt de maximale score. De score van de andere inschrijvers wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Xmin = Inschrijving met laagste prijs

Xlev = Uw Inschrijving

$(Xmin / Xlev) \times \text{weging totaalprijs}$

De scores voor het Gunningscriterium prijs worden afgerond op twee decimalen. Voorbeeld:

Totaalprijs	Kosten excl btw	Verd	200	Weging
	Offerte bedrag	%	Behaalde punten	Rang
leverancier 1	€ 100.000,00	111,11%	180,00	2
leverancier 2	€ 125.000,00	138,89%	144,00	3
leverancier 3	€ 90.000,00	100,00%	200,00	1

Laagste	€ 90.000,00
---------	-------------

Voor de op te geven prijzen/tarieven geldt het volgende:

- De prijzen, tarieven en kosten die de Inschrijver opgeeft dienen marktconform, aannemelijk en reëel te zijn.
- Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden in euro's, prijspeil 1 januari 2025 en exclusief btw.
- De opgegeven prijzen staan 1 jaar vast tot 1 januari 2026. Daarna mogen de prijzen conform CBS worden geïndexeerd -zie Overeenkomst.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Inschrijver als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Manipulatief Inschrijven
Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de

concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige Inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door de KB gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

- De Inschrijver mag geen aanbieding doen die naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel anderszins een manipulatief karakter heeft. Een Inschrijving is in ieder geval manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren of als sprake is van negatieve of nultarieven.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen (uitzondering exit kosten).
- Opgegeven (eenheid)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is neemt de KB artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Tevens is het niet toegestaan het format van het prijzenblad te wijzigen. Een Inschrijver die deze bepaling overtreedt wordt in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7. Bijlagen

BIJLAGE A	PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN
BIJLAGE B	CONCEPT VAN DE OVEREENKOMST,
BIJLAGE C	CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST
BIJLAGE D	CONCEPT MODEL VERWERKERSOVEREENKOMST
BIJLAGE E	ARBIT 2022
BIJLAGE F	AANVULLENDE VOORSCHRIFTEN EN VOORWAARDEN
BIJLAGE G	ERVARING INSCHRIJVER (REFERENTIEFORMAT)
BIJLAGE H	PRIJZENBLAD
BIJLAGE I	Wizard UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT
BIJLAGE J	BEROEP TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID
BIJLAGE K	BEROEP FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT
BIJLAGE L	INDIENEN VRAGEN EN OPMERKINGEN
BIJLAGE M	CHECKLIST
BIJLAGE N	GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE
BIJLAGE O	GEHEMHOUDINGSVERKLARING
BIJLAGE P	ARCHITECTUURTEKENING

*Als hulp voor de Inschrijver en ter controle dat hij een volledige Inschrijving indient heeft de KB in de Bijlage een checklist opgesteld (zie **Bijlage m**). De Inschrijving dient te zijn ingericht volgens deze structuur. De checklist is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.*