Beschrijvend document

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Customer Identity- & Access Managementvoorziening (SaaS)

Colofon	
Opgesteld door:	Koninklijke Bibliotheek
Datum:	18 oktober 2024
Versie:	1.1
Kenmerk:	TN473463

KB nationale bibliotheek

Inhoudsopgave

DEFINITIELIJST 3

1 INLEIDING 8

1.1 De aanbestedende dienst 8
1.2 Aanleiding en context van de aanbesteding 8
1.3 Doelstellingen 10
1.4 Marktconsultatie 10
1.5 Scope van de opdracht 10
1.6 Clustering 12
1.7 Omvang van de opdracht 12
1.8 Varianten 13
1.9 Contractvorm 13
1.10 Wijziging van de Opdracht 13
1.11 Voorschriften en voorwaarden 14

2 VERLOOP VAN DE AANBESTEDING 18

2.1 Procedure 18
2.2 Planning 18
2.3 Communicatie gedurende de aanbesteding 19
2.4 Informatieverstrekking 19
2.5 Indienen van de Inschrijvingen 20
2.6 Opening van de Inschrijvingen 20
2.7 Beoordeling van de Inschrijvingen 20
2.8 Gunningsbeslissing 20
2.9 Verificatie 20
2.10 Klachtenafhandeling 21

3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER 21

3.1 Inleiding 21
3.2 Aanbestedingsbrief (A1) 23
3.3 Uitsluitingsgronden 23
3.4 Geschiktheidseisen 25
3.5 Inschrijven met Onderaannemers 28
3.6 Inschrijven in een Samenwerkingsverband 29
3.7 Sancties Rusland 29

4 TOETSING VAN DE INSCHRIJVINGEN 29

4.1 Inleiding 29
4.2 Akkoordverklaring Toetsingscriteria 30

5 BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN 31

5.1 Gunningsmethode Gewogen Factor Methode 31
5.2 Beoordelingsteam 31
5.3 Wijze van beoordelen 32
5.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve gunningscriteria 33
5.5 Documenten/Gegevens en beoordelingsaspecten 34
5.6 Berekenen van de eindscores 35
5.7 Gunningscriteria 35

6 BIJLAGEN 44

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.
A**angesloten applicatie of dienst**	Een applicatie of dienst die voor het inloggen gebruik maakt van het CIAM- systeem.
Account	Inloggegevens (credentials) voor het authenticeren van een eindgebruiker.
ARBIT	De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (2022) van Opdrachtgever die van toepassing zijn op de te sluiten Overeenkomst zie Bijlage F.
Authenticatie	Verificatie van een identiteit of account

Begrip	Definitie
Authenticatievoorziening (AV)	Huidige (en door deze aanbesteding te vervangen) door de KB ingekochte Saas oplossing voor accountbeheer en authenticatie
Autorisatie	Het vaststellen of een geauthenticeerde gebruiker toegang mag krijgen tot een aangesloten dienst. Sommige diensten worden aangeboden door de KB, andere door partners uit het werkveld van de KB. Bij diensten die door de KB worden aangeboden, verzorgt het CIAM-systeem autorisatie voor toegang tot de dienst. Bij andere diensten is dat de verantwoordelijkheid van de betreffende serviceprovider. Die zorgt zelf de voor autorisatie benodigde gegevens. Het CIAM-systeem speelt daar geen rol in.
Autorisatiegegevens	Gegevens, behorende bij een klant, die nodig zijn voor het autoriseren van een klant
Beschrijvend Document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door de KB een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bibliotheeksysteem	Systeem voor abonnementenbeheer en uitleningen van een openbare bibliotheek. Eindgebruikers van bibliotheeksystemen loggen in met de authenticatievoorziening van het CIAM-systeem. Bibliotheeksystemen leveren aan de KB klant- en autorisatiegegevens voor landelijke OB-diensten die door de KB verzorgd worden (zoals de Online Bibliotheek)
Bijlage(n)	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
CIAM-systeem/ CIAM-voorziening	De voorziening die de KB met deze aanbesteding in wil kopen, bestaande uit een authenticatievoorziening, een voorziening voor het beheren van klantgegevens en een voorziening voor autorisatie voor toegang tot aangesloten diensten. De aangeboden oplossing kan uit één of meerdere samenwerkende systemen bestaan.
Demonstratie (Demo)	Het volgens de opgegeven Use cases en gebruiksvriendelijkheid aspecten demonsteren van de CIAM-voorziening.
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 mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.

Begrip	Definitie
Eindgebruiker	Een gebruiker die de Oplossing benut. Een Eindgebruiker van de Oplossing is in dit geval een Medewerker of Leidinggevende. Een Key User representeert een specifieke gebruikersgroep en helpt met zijn kennis om de Oplossing gebruiksvriendelijk in te richten.
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. KB-medewerker die het CIAM-systeem configureert. Omvat onder meer het onboarden van aangesloten diensten, definiëren van klant- en autorisatiegegevens in het CIAM-systeem, het beheren van de autorisatie-regels en analyses en wijzigingen uitvoeren voor groepen eindgebruikers. De functioneel beheerder speelt ook een rol in het oplossen van (data-) problemen en is in die zin achtervang voor de klantenservice.
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.
KB-id	De (interne) sleutel voor het verbinden van klant- en account gerelateerde gegevens.
Klantenservicemedewerker	KB-medewerker die vragen en problemen van individuele eindgebruikers adresseert.
Klantregistratiefunctie	Gebruikersinterface voor beheer account-, klantgegevens, abonnementen en akkoord gebruikersvoorwaarden voor de Online bibliotheek.

Begrip	Definitie
Klantregistratiesysteem	Door de KB zelfontwikkelde backend applicatie voor het beheer van klantgegevens.
Klantgegevens	Aan eindgebruikers gerelateerde gegevens die nodig zijn voor het verlenen van de door de KB aangeboden diensten (bijvoorbeeld NAW-gegevens of lidmaatschapsnummer)
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.
Online Inschrijven	Gebruikersinterface voor eindgebruikers voor afsluiten van KB-abonnement en beheer van klant- en abonnement gegevens.
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 (software) product(en) 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.

Begrip	Definitie
Pseudoniem	Identifier van een eindgebruiker bij een aangesloten dienst. Dezelfde gebruiker heeft bij iedere aangesloten dienst een andere identifier. Denk bij identifier aan een GUID.
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.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Selfservice (accountbeheer)	Functionaliteit waarmee eindgebruikers zelf hun account kunnen beheren.
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. Zie Bijlage D, ‘Concept Wachtkamerovereenkomst’.

Interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- Het aanhalen van een tijdsperiode 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 aanbestedende dienst, in het vervolg Koninklijke Bibliotheek (KB) genoemd, 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 Wetenschappen. 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.

De KB is er als nationale bibliotheek voor iedereen. De KB verbindt mensen en woorden en draagt zo bij aan een slimmer, vaardiger en creatiever Nederland, nu en in de toekomst. In het KB Beleidsplan 2023-2026 zijn voor de komende jaren de volgende strategische doelen geformuleerd:

1. **Lezen en digitale geletterdheid**: meer mensen de kans geven om te lezen en mee te doen in de informatiesamenleving.
2. **Onderzoeken en ontdekken**: versterken van de verbinding tussen onderzoek en samenleving.
3. **Duurzame toegang**: zorgen voor de verzameling in onze nationale bibliotheek.

Bij het nastreven van de doelen 1 en 2 verzorgt de KB diverse diensten voor zoveel mogelijk Nederlanders, die daar zo laagdrempelig mogelijk gebruik van moeten kunnen maken.

1.2 Aanleiding en context van de aanbesteding

Laagdrempelige toegang, zo vrij mogelijk

Als nationale bibliotheek maakt de KB onderzoeken, lezen, ontdekken en leren voor iedereen in Nederland mogelijk. Thuis en in de bibliotheek, online en offline. De maatschappelijke opgaven waarvoor de KB zich gesteld ziet, sluiten aan op een aantal duurzame ontwikkelingsdoelen (SDG's) van de Verenigde Naties, waarmee een betere toekomst voor alle mensen en de wereld bewerkstelligd wordt. Voor deze aanbesteding is de belangrijkste doelstelling dat de KB haar collecties zo toegankelijk mogelijk beschikbaar stelt en zich inzet om 'publieke waarden' op het internet te waarborgen. Daarmee wordt bedoeld dat de KB in al haar dienstverlening zoveel mogelijk rekening houdt met privacy, duurzaamheidsaspecten en digitale veiligheid. Zo draagt de KB bij aan een optimale publieke toegang tot informatie (SDG 16.10). De KB onderschrijft dan ook het gedachtengoed van Public Spaces (https://publicspaces.net) en ontwerpt langs de lijnen daarvan (gebruiker aan het stuur, dataminimalisatie, geen tracking, et cetera).

Dit betekent dat de KB haar diensten liefst zonder inlogdrempel beschikbaar stelt. Maar omdat de KB naast historische ook zeer actuele content aanbiedt, waarop auteursrecht geldt of een gebruiksrecht/licentie van toepassing is, is een bepaalde vorm van registratie of authenticatie soms noodzakelijk. Daarvoor gebruikt de KB momenteel 2 systemen: een standaardoplossing voor de authenticatie en een maatwerkoplossing voor de autorisatie. Omdat het tijd is voor

een vernieuwingsslag op beide systemen én er een flinke toename in gebruik wordt voorzien, is de KB op zoek naar een vervangende oplossing.

Huidige situatie: Deels SaaS, deels zelfbouw

Bij de vorige aanbesteding in 2015 heeft de KB doelbewust een aantal functies uitgesloten omdat de KB onvoldoende zeker was hoe dit ingericht moest worden. De huidige authenticatievoorziening (AV) is ingekocht als inlogsysteem voor de gebruikers van de digitale bibliotheek (destijds geraamd op 4M accounts) en het bijbehorende accountbeheer (via API's). Voor de andere functies is een klantregistratiesysteem gebouwd, waarin autorisatie plaatsvindt op basis van abonnementsrechten en/of andere persoonsgegevens die daarin worden vastgelegd. Daarnaast zijn eigen userinterfaces/beheertools ontwikkeld voor selfservice en voor functioneel beheer- en klantenservicemedewerkers. Op basis van nieuwe wensen en nieuwe inzichten (onder andere n.a.v. de marktconsultatie in 2023), wil de KB de taakverdeling tussen wat ze inkoopt en wat ze zelf bouwt verleggen.

Eén bibliotheekidentiteit

Een andere belangrijke ontwikkeling is dat de scope van de AV-gebruikersdoelgroep recentelijk is uitgebreid. Tot begin 2024 logden alleen de gebruikers van de digitale bibliotheek en de leden van de KB in via de AV. Sinds 15 juli 2024 zijn daar alle leden van de openbare bibliotheken in Nederland bijgekomen, waarmee het aantal actieve accounts nu daadwerkelijk boven de 4 miljoen is uitgekomen. Al deze gebruikers hebben nu in plaats van 2 nog maar één inlogaccount, op de centrale authenticatievoorziening voor alle openbare bibliotheken in Nederland. Dit ‘single identity’-account is nodig om toegang te krijgen tot online diensten en selfservice bij alle openbare bibliotheken (zowel gratis diensten waar een inlog voor nodig is, als diensten waar een abonnement voor nodig is).

Gewenste situatie: maximaal gebruik van CIAM

Op basis van bovengenoemde context is er de behoefte en noodzaak tot het aanbesteden van een authenticatie- en autorisatievoorziening voor de klanten van het openbare bibliotheeknetwerk en van de KB. Daarbij is de wens om zoveel mogelijk gebruik te maken van een voorziening die vaak omschreven wordt als Customer Identity and Access Management (CIAM). Deze voorziening dient niet meer alleen de authenticatie uit te voeren maar ook de autorisatie op basis van klantrechten/klantgegevens. Abonnementenbeheer is dan de belangrijkste functie die de KB zelf blijft verzorgen samen met diverse (externe) koppelvlakken en enkele provisioningstromen.

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

1.3 Doelstellingen

Met deze aanbesteding wenst de KB een Opdrachtnemer te selecteren die een SaaS CIAM-voorziening kan aanbieden die betrouwbaar, flexibel, actueel en gebruiksvriendelijk is.

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. Technologie	Daar waar nu alleen de authenticatiefunctie via SaaS wordt ingevuld, willen we ook de autorisatiefunctie via SaaS gaan afnemen. Mogelijk willen we op een later moment nog andere aanvullende CIAM-functionaliteit gaan gebruiken.
4. Gebruiksgemak	Klanten van het openbare bibliotheek netwerk willen we zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk toegang bieden tot zowel online diensten als de lokale bibliotheekdiensten waarbij de processen efficiënter ondersteund worden met systemen.

1.4 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze Aanbesteding heeft de KB een marktconsultatie gehouden. Het verslag en de verstrekte informatie van marktconsultatie is toegevoegd als **Bijlage A** 'Verslag Marktconsultatie CIAM' bij dit beschrijvend document.

1.5 Scope van de opdracht

De opdracht bestaat uit de levering van een CIAM-voorziening en de uitvoering van dienstverlening inclusief implementatie, nazorg en advies. Daarnaast heeft de opdracht betrekking op het ondersteunen van het beheerproces.

De opdracht bestaat uit:

Implementatie van de CIAM-voorziening

De implementatie bestaat uit:

- Het implementeren van de CIAM-voorziening (SaaS) conform de specificatie van de opdracht (**Bijlage B1**, 'Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen'), uitgaande van gebruiksklare- en geaccepteerde oplevering van de Oplossing
- Het aansluiten van de CIAM-voorziening op de KB-infrastructuur

- Het migreren van de data vanuit de huidige Authenticatievoorziening en vanuit het huidige KlantRegistratieSysteem (KRS) naar de CIAM-voorziening
- Het overnemen van de authenticatiedienstverlening voor de gekoppelde diensten van de bestaande leverancier

Uitvoering van de dienstverlening
De dienstverlening bestaat uit:
- Het 24/7 beschikbaar stellen van CIAM-functionaliteit;
- Leveren van onderhoud en support voor beheer;
- Leveren van CIAM-specialisten voor begeleiding en uitvoering van de implementatie, migratie, integratievraagstukken, nazorg en advisering;
- Kennispartner voor de KB voor CIAM-vraagstukken;
- Leveren van (project)support voor significante wijzigingen in de dienstverlening.

Beheer door de Opdrachtnemer
- Leveren van 2e lijnsupport bij incidenten;
- Ondersteuning van functioneel beheerders van Opdrachtgever.

Dit is verder uitgewerkt in **Bijlage B1** 'Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen'.

Inzet CIAM expertise/advisering
- Het ondersteunen van derde leveranciers bij het in gebruik nemen van API-koppelingen van de CIAM-voorziening
- Leveren van CIAM-specialisten voor begeleiding en uitvoering van de implementatie, migratie, aansluitvraagstukken en nazorg.
- Het proactief delen van kennis over ontwikkelingen op CIAM-gebied en binnen de CIAM-voorziening, ten minste één (1) maal per kwartaal.

Trainingen
- Productiegerichte training functioneel beheerders (10 gebruikers): Training gericht op functioneel beheerders om operationele problemen te voorkomen, signaleren danwel op te lossen. Zie ook **Bijlage B1** 'Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen'.
- Klantenservicetraining (15 gebruikers): Training gericht op een service desk medewerker zodat statusinformatie en problem solving voor klanten mogelijk is.

OTAP-omgevingen
De KB heeft naast een Productieomgeving ook een Test- en een Acceptatieomgeving nodig.

Exit
De KB zoekt een Opdrachtnemer die kan voorzien in een effectieve, gefaseerde exit strategie van het CIAM-systeem en de KB aan het einde van het contract helpt om over te stappen op een volgende oplossing. Dit omvat:
- Het opstellen van een exitplan en dit actueel houden gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- Een exit transitie die maximaal 3 maanden duurt;
- Het opschonen van het CIAM-systeem, zodat alle gegevens van de KB worden vernietigd/verwijderd, inclusief backups.

De verwachting is om vóór eind 2025 gereed te zijn voor een volledige overstap naar de nieuwe CIAM-voorziening.

Verdere detaillering van de huidige en de gewenste architectuur en alle eisen en wensen zijn te vinden in **Bijlage B1 '**Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen'.

1.6 Clustering

De opdracht is geclusterd in de markt gezet. Het betreft namelijk het afnemen van licenties voor een Customer Identity- en Access Managementvoorziening, het beheer en onderhoud, en het implementeren van en migratie naar de betreffende oplossing. Deze samenvoeging is nodig omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten. Bovendien is uit de marktanalyse gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met ondernemers die allemaal de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt.

1.7 Omvang van de opdracht

Met betrekking tot de omvang van de Opdracht kunnen onderstaande aantallen verstrekt worden.

Omschrijving	Initiële omvang	Geschatte maximale omvang
Accounts	4,5 miljoen	8 miljoen
Actieve accounts (gebruikt in afgelopen 24 maanden)	500.000-700.000	1.000.000-2.000.000
Inlogpogingen (schatting)	100 miljoen per jaar	200 miljoen per jaar
Unieke gebruikers (succesvolle inlog)	550.000 per maand	1.100.000 per maand
Piekbelasting inloggen (schatting)	50 per seconde	100 per seconde
API requests (anders dan inloggen) (schatting)	10 miljoen per jaar	20 miljoen per jaar
Piekbelasting API requests (schatting)	50 per seconde	75 per seconde
Zwaartepunt belasting API requests	1 miljoen/24h rond de maandovergangen	1 miljoen/24h rond de maandovergangen
Aangesloten diensten	70	150+
Betrokken KB-medewerkers	25 tot 30	25 tot 30

1.8 Varianten

Het indienen van varianten/alternatieven oplossingen zijn niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

1.9 Contractvorm

1.9.1 Type en duur van de overeenkomst

De KB is voornemens om één overeenkomst af te sluiten. De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar. De verwacht ingangsdatum van de Overeenkomst is 15 december 2024 en eindigt van rechtswege op 14 december 2028. De KB heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities drie (3) maal te verlengen met twee (2) jaar. De totale looptijd kan derhalve tien (10) jaar bedragen.

1.9.2 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 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 binnen de periode van zeventien maanden na de uiterlijke inschrijfdatum van de Aanbesteding

kan de KB 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 zeventien maanden na de uiterlijke inschrijfdatum van de Aanbesteding. 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. De wachtkamerregeling treft u aan als **Bijlage D** ‘Concept wachtkamerovereenkomst’.

1.10 Wijziging van de Opdracht

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

- De tarieven vanaf 1 januari 2026 maximaal eenmaal per jaar opnieuw vast te stellen, op basis van de in het Programma van Eisen en de Overeenkomst opgenomen index en berekeningswijze;
- 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 per onderdeel 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.

1.11 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 G** 'Aanvullende voorschriften en voorwaarden' genoemd die gelden in het kader van deze Aanbesteding.

1.11.1 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, paragraaf 2.2) 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.

1.11.2 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 ontlenen 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.

1.11.3 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.

1.11.4 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.

1.11.5 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.

1.11.6 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.

1.11.7 Nederlandse taal

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure 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 documentatie, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de KB om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver.

1.11.8 Toepasselijke documenten

Op de Opdracht zijn de volgende documenten in rangorde van toepassing:

1. De Overeenkomst (waarin eventuele aanvullingen en/of wijzigingen vanuit de Nota van Inlichtingen zijn verwerkt);
2. De Verwerkersovereenkomst;

3. Het Verslag verificatiegesprek;
4. De Nota's van Inlichtingen, waarbij de laatste Nota van Inlichtingen prevaleert;
5. De ARBIT 2022 voorwaarden;
6. Het Bestek (alle aanbestedingsstukken anders dan de hierboven genoemde, inclusief alle bijlagen);
7. De door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving met prijzenblad (Bijlage 8) inclusief de SLA.

Voor zover nodig in afwijking van bovenstaande geldt voor de SaaS-dienst dat tijdens het gebruik daarvan ook de standaard SaaS-voorwaarden van Wederpartij van toepassing zijn. In het geval deze met elkaar in conflict zijn prevaleren de SaaS-voorwaarden van de Opdrachtnemer boven de ARBIT 2022.

1.11.9 Eenmalig 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.

1.11.10 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:

<u>Samenwerkingsverband/Combinatie</u>

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 'UEA' (Uniform Europees Aanbestedingsdocument), zie **Bijlage L**.

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.

2 Verloop van de aanbesteding

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.

2.1 Procedure

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

2.2 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	Woensdag 14 augustus 2024
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen **vragen en opmerkingen** (deadline)	Woensdag 4 september 2024 voor 10:00
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen (streefdatum)	Woensdag 18 september 2024
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen **vragen en opmerkingen** (deadline)	Woensdag 2 oktober 2024 voor 10:00
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen (streefdatum)	Woensdag 16 oktober 2024 voor 10:00
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (deadline)	Maandag 28 oktober 2024 voor 10:00
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	Woensdag 13 november 2024
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk 5 Werkdagen na verzending gunningsbeslissing, dat wil zeggen 17 november 2024
Verificatie	Donderdag 14 november 2024
Einddatum opschortende termijn	Dinsdag 3 december 2024
Ingangsdatum Overeenkomst	Maandag 16 december 2024

Tabel b. Planning

2.3 Communicatie gedurende de aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van de KB of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. 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.

2.4 Informatieverstrekking

2.4.1 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 O** **‘**Indienen vragen en opmerkingen’**.** Inschrijver 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 uw 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 beantwoorden 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.

2.4.2 Beantwoorden van vragen in de nota(‘s) van inlichtingen

De KB sluit de vragenrondes af met het publiceren van een Nota’s 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).

2.5 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.

2.6 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.

2.7 Beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening worden de Inschrijvingen gecontroleerd en beoordeeld.

2.7.1 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.

2.7.2 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.

2.7.3 Inhoudelijke beoordeling

De KB beoordeelt de Inschrijving op basis van het Gunningscriterium de beste prijskwaliteitverhouding. De wijze waarop de KB dat doet, is beschreven in Hoofdstuk 5.

2.8 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.

2.9 Verificatie

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. Indien er aanvullende bewijsstukken moeten worden geleverd, dan moet dit binnen een termijn van drie Werkdagen.

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, 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.

2.10 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 CIAM-voorziening’.
- 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.

3 Eisen aan de Inschrijver

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen de KB hanteert en welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren. Verdere voorschriften en voorwaarden kan Inschrijver vinden in **Bijlage L** ‘UEA’. 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 financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n) dient **Bijlage M** 'Beroep financiële en economische draagkracht' in te vullen en bij haar Inschrijving in te dienen;
- Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n) dient **Bijlage L** 'UEA' 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 en **Bijlage G** 'Aanvullende voorschriften en voorwaarden' voor overige voorwaarden.

In de tabel c is aangegeven welke bewijsstukken de Inschrijver moet bijvoegen bij de Inschrijving. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig bij de KB kunnen worden aangeleverd 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.

	Nr	Omschrijving	Bij Inschrijving	Op verzoek
Algemene verklaring	A1	Aanbestedingsbrief	X	
	A2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Uitsluitingsgronden	U1	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	X	
		Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister van alle Onderaannemers	X	
	U2	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	U3	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	E1	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's	X	
	E2	Ervaring van de Inschrijver	X	
	E3	Vereisten standaarden	X	
Na gunning (winnende Inschrijver)	I1	Crediteurenformulier		X

Tabel c. Bewijsstukken

3.2 Aanbestedingsbrief (A1)

De Inschrijver dient een aanbiedingsbrief bij de Inschrijving te voegen. In de aanbiedingsbrief 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.

3.3 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).

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.

3.3.1 Invullen UEA (A2)

Voor het indienen van de ingevulde UEA wordt er uitsluitend gebruik gemaakt van de UEA-wizard in Tenderned.

Inschrijver dient de UEA-tool volledig in te vullen en te ondertekenen door middel van de UEA-wizard op Tenderned. Het UEA is mede 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.nl)

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.

3.3.2 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.

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 twee jaar. 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.

3.4 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.

3.4.1 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.

3.4.2 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.

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

#	Kerncompetentie
A	Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van een CIAM-voorziening met daarin een vergelijkbaar aantal inlogaccounts (tenminste 500.000 accounts) en inlogacties (10 miljoen per jaar).
B	Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het zelf uitvoeren van een migratie van klantgegevens en CIAM-dienstverlening van een bestaande (SaaS)-oplossing naar zijn eigen dienst.
C	Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met selfservice accountbeheer (zie 1.4 en PvE) voor een diverse gebruikersdoelgroep (jong en oud, meer of minder digivaardig, goed toegankelijk).
D	Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met samenwerking met (functioneel) beheerders van de opdrachtgever ten aanzien van troubleshooting/incidentmanagement en wijzigingsbeheer.

Tabel d. Kerncompetenties

Inschrijver toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie.

Het is **toegestaan** om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. De Inschrijver gebruikt hiervoor **Bijlage H** 'Ervaring inschrijver'.

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 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.
- 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.

3.4.3 Vereisten standaarden *(E3)*

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

Norm Standaard	Toelichting
Informatiebeveiliging	Inschrijver beschikt aantoonbaar over een courante ISO 27001 certificering (of vergelijkbaar) waarbij de Oplossing in scope is. De (Cloud) Serviceprovider die Inschrijver inschakelt dient te beschikken over een geldige CSA STAR level 2 of hoger dan wel ISO 27001 alsmede ISO 27017 certificering (of vergelijkbaar). Inschrijver overlegt bij Inschrijving mede de 'Verklaring van Toepasselijkheid' verbonden aan de ISO-certificering.

Beveiliging van data van klanten	Inschrijver beschikt over, dan wel levert na 1 jaar, een onafhankelijke Service Organization Control (SOC) 2 Type 2 dan wel SOC 3 rapportage of een ISAE 3402 type II verklaring om aan te tonen in control te zijn.
Waarborgen van de privacy van persoonlijke gegevens in clouddiensten	Inschrijver en/of de onderaannemer die de SaaS-dienst levert beschikt minimaal aantoonbaar over een courante en geldige ISO/IEC 27018 certificering waarvoor de aangeboden SAAS-dienst in scope is, en zal deze gedurende de contractduur onderhouden.

Tabel e. Norm standaarden

De Inschrijver dient de gevraagde certificaten in te dienen bij 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 hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.

- 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

3.5 Inschrijven met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) Onderaannemer die eerder in dit hoofdstuk zijn beschreven, geldt het volgende. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de Inschrijver dit aan te geven in **Bijlage H '**Ervaring inschrijver' **en Bijlage L** 'UEA'.

I. Welke Onderaannemer(s) dit betreft en
II. Voor welk deel van de overeenkomsten deze Onderaannemer(s) wordt (worden) ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) dan dient de Inschrijver een beroep doet op deze Onderaannemer(s).

Na Inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de KB.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften/handelingen uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan.

In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een Geschiktheidseis(en) dient de opdrachtgever aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een Onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is. Op eerste verzoek van de KB toont Inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

3.6 Inschrijven in een Samenwerkingsverband

In geval van een Samenwerkingsverband verklaren alle leden van het Samenwerkingsverband door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband dient in de Inschrijving aan te geven welke (rechts-) persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van de KB, leidt in de regel tot uitsluiting.

Een Samenwerkingsverband wijst gedurende de Aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een penvoerder aan die gerechtigd is namens het Samenwerkingsverband op te treden.

3.7 Sancties Rusland

Op grond van artikel 5 duodecies van Verordening (EU) 2022/576 van de Raad van 8 april 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014 betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren kan de KB deze opdracht niet gunnen aan:

a) Een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam
b) Een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50 % direct of indirect in handen zijn van een entiteit als bedoeld in punt a) van dit lid.
c) Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam handelend namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld punt a) of b) van dit lid, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen in de zin van de richtlijnen inzake overheidsopdrachten, wanneer zij meer dan 10% van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

Bij het voornemen tot gunning kan de KB om passende bewijsmiddelen vragen aan de inschrijver wie zij voornemens is de opdracht te gunnen.

4 Toetsing van de Inschrijvingen

4.1 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.

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding

T2	Akkoord Programma van Eisen
T3	Akkoord op Concept van de Overeenkomst (met wijzigingen NvI)
T4	Akkoord met de ARBIT 2022, de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten
T5	Akkoord op Concept van de Wachtkamerovereenkomst (met wijzigingen NvI)
T6	Akkoord op Concept van de Verwerkersovereenkomst (met wijzigingen NvI)
T7	Ervaring Inschrijver (kerncompetenties)
T8	Ondertekening UEA
T9	Rechtmatigheidstoets door check tekeningsbevoegde(n) KvK
T10	Ondertekening en correct ingevuld prijzenblad
T11	Beschrijving van de 3 gunningscriteria conform de betreffende beoordelingskaders
T12	Check op beroep op technische en beroepsbekwaamheid (indien van toepassing)
T13	Check op beroep op financiële en economische draagkracht (indien van toepassing)

Tabel f. Toetsingscriteria

4.2 Akkoordverklaring Toetsingscriteria

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 C**), de concept Wachtkamerovereenkomst (**Bijlage D**), de concept Verwerkersovereenkomst (**Bijlage E)** en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de 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;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de verwerkersovereenkomst;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de wachtkamerovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

5 Beoordeling van de Inschrijvingen

De KB is voornemens de Opdracht te gunnen aan één Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. De KB weegt de kwalitatieve en kwantitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

5.1 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.

5.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Inschrijving stelt de KB een beoordelingsteam samen. Het beoordelingsteam bestaat uit vijf leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijving inhoudelijk te beoordelen op de gunningscriteria Plan van Aanpak, Programma van Eisen en Wensen, en Duurzaamheid. Het beoordelingsteam voor deze gunningscriteria bestaat uit een:

- Technisch Architect
- 2 Solution Architecten
- Productmanager Klant & Identiteit
- Domeineigenaar Klant & Identiteit

Het beoordelingsteam voor de demonstratie bestaat uit een:

- Technisch Architect
- 2 Solution Architecten
- Productmanager Klant & Identiteit
- Domeineigenaar Klant & Identiteit
- Product Owner Klant & Identiteit
- Functioneel Beheerder Klant & Identiteit
- Procesmanager Klant en identiteit

De Senior Inkoper begeleidt het proces van de kwalitatieve beoordeling. Voorafgaand aan de beoordeling is de beoordelingscommissie niet op de hoogte van de geoffreerde prijzen. 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 de 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.

5.3 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 Geschiktheidseis(en). Is een of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing of voldoet Inschrijver niet aan een Geschiktheidseis(en), 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 5.7 en verder.

Er zal een beoordeling plaatsvinden in twee fases.

Fase 1

In de eerste fase zal er alleen schriftelijk worden beoordeeld door beoordelaars van de kwalitatieve vragen, wensen, en gunningscriteria, die daarvoor zijn benoemd. De schriftelijke beoordeling wordt in deze fase per beoordelaar individueel uitgevoerd. Op basis van de individuele beoordeling zal er in een gezamenlijk overleg tot consensus worden gekomen per gunningscriterium per Inschrijver.

Fictief voorbeeld:

Inschrijver 1 krijgt voor gunningscriterium 2 (maximaal 200 punten), de volgende fictieve punten toegekend van de beoordelaars:

- Matig – 20% - 40 punten
- Voldoende – 50% -100 punten
- Voldoende – 50%- 100 punten
- Goed – 80%- 160 punten
- Voldoende – 50% - 100 punten

Fase 2

Op basis van de scores uit fase 1 worden de 3 Inschrijvers met de tot dan toe hoogste scores uitgenodigd een demo te geven. Aan deze demo worden door het beoordelingsteam en de klankbordleden punten toegekend. De betrokken inkoopadviseur zal aan de hand van de uitkomsten van de beoordeling van dit gunningscriterium 4 ‘Demonstratie’ de ‘schriftelijke beoordeling’ (G1 t/m G3) toevoegen om te komen tot een totaal aantal behaalde punten voor het onderdeel kwaliteit.

Fase 3

Na vaststelling van de scores op de kwalitatieve Gunningscriteria wordt het prijzenblad van de Inschrijver(s) bekend gemaakt aan de leden van de beoordelingscommissie.

Aan de Inschrijver met de beste totaalscore zal onder voorbehoud worden gegund.

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 beoordeelt op basis van de informatie die de Inschrijver met betrekking tot dat specifieke

Gunningscriterium heeft overgelegd. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten.

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.

Per Gunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score.

5.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve gunningscriteria

In de hiernavolgende paragrafen zijn de Gunningscriteria omschreven. Voor de kwalitatieve Gunningscriteria 1) Plan van Aanpak, 2) Functionele vragen, 4) Duurzaamheid en 5) Demo kent het beoordelingsteam per Gunningscriterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Inschrijver ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangebodene wordt per Gunningscriterium een van de volgende scores gegeven:

Score	Omschrijving	Percentage van max. te behalen punten
Uitstekend	De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. Dit blijkt onder meer uit de relevante en onderscheidende meerwaarde in relatie tot het betreffende gunningscriterium in de beantwoording. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet, specifiek, haalbaar en realistisch uitvoerbaar.	100 %
Goed	De beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet, specifiek, haalbaar en realistisch toepasbaar/uitvoerbaar.	80%
Voldoende	De beantwoording voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst en geeft blijk van voldoende inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet, specifiek, haalbaar en realistisch toepasbaar/uitvoerbaar.	50 %
Matig	De beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts gedeeltelijk aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst en geeft blijk van matig inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet, specifiek, haalbaar en realistisch toepasbaar/uitvoerbaar.	20%
Onvoldoende	De beantwoording is onvolledig en voldoet onvoldoende aan het gevraagde en sluit onvoldoende aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst. Daarnaast geeft de beantwoording blijk van onvoldoende inzicht in de situatie van de Aanbestedend dienst. De beantwoording is niet concreet, specifiek, haalbaar en realistisch toepasbaar/uitvoerbaar.	0%

Tabel g. beoordelingsscores

Toelichting tabel:

- Concreet= het bevat wie, wat, wanneer, waarom, hoeveel en hoe. Het antwoord is zonder voorbehouden gesteld, maar op één manier op te vatten. Het is geen generiek verhaal, maar concreet op de opdracht van de KB toegeschreven;
- Specifiek= betekent dat het gegeven antwoord betrekking heeft op hetgeen gevraagd wordt en karakteristieke, duidelijk gedefinieerde eigenschappen heeft;
- Haalbaar en realistisch toepasbaar/uitvoerbaar = binnen de gegeven tijd toepasbaar/uitvoerbaar
- Onder 'beantwoording' kan **ook 'demonstratie' verstaan** worden bij de beoordeling van gunningscriterium 5) Demo.

5.5 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 (per Gunningscriterium is hiervoor een grijs beoordelingskader opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk).

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.

5.6 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Inschrijver wordt berekend door optelling van de gewogen scores 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 Gunningscriterium Functionele vragen (G2) en Gunningscriterium Programma van Wensen (G3).
- Indien ook op de door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium Demonstratie (G5).
- Indien ook op Demonstratie 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.

5.7 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 1 en 2. De Gunningscriteria worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

	Gunningscriterium	Weging	Max. score (gewogen)
G1	Plan van aanpak (inclusief implementatieplan en mijlpalenplanning)	30%	300 punten
G2	Functionele vragen	8%	80 punten
G3	Programma van Wensen	12%	120 punten
G4	Duurzaamheid	10%	100 punten
G5	Demonstratie/presentatie	10%	100 punten

P1	Prijs	30%	300 punten
Totaal		100 %	1000 punten

Tabel h. Gunningscriteria

5.7.1 G1: Plan van Aanpak (maximaal 300 punten te behalen)

De opdrachtgever wil inzicht in hoe de inschrijver de implementatie en migratie vorm zal geven en welke samenwerking en afstemming hiervoor nodig is.

Doelstelling

De KB wenst een gedegen implementatie en migratie waarbij de eindgebruikers van de authenticatie- en autorisatie functionaliteit geen tot minimale hinder ondervinden en waarbij zekerheid wordt geboden dat het platform per 1 januari 2026 volledig functioneel is. Volledig functioneel wil hier zeggen dat alle beoogde functies van de CIAM-voorziening geaccepteerd en bruikbaar zijn voor de eindgebruikers en beheerders, inclusief een volledige migratie van de huidige accounts en klantgegevens en van de aangesloten applicaties of diensten naar de nieuwe CIAM-voorziening.

Inschrijver gaat in op onderstaande onderdelen:

1. Voorbereiding, visie als reactie op de in het 'Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen' toegelichte architectuurtekeningen (zie **Bijlage K,** te verkrijgen na het tekenen van een geheimhoudingsverklaring, zie **Bijlage N**), fasering en planning;
2. Team samenstelling, inzet van opdrachtgever en samenwerkingsvorm inclusief afstemming/samenwerking met zittende leverancier;
3. Aanpak/werkwijze om te komen tot succesvolle systeemconfiguratie, gegevensconversie en migratie inclusief test- en acceptatieprocedures en -ondersteuning en ingebruikname (Go-Live);
4. Ondersteuning en onderhoud inclusief risicoanalyse en –beheer;
5. Hoe opdrachtgever wordt meegenomen/geadviseerd t.a.v. SaaS-doorontwikkeling/roadmap.

Daarbij gelden de volgende randvoorwaarden (zie ook de **Bijlage B1 'Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen'**):

- De KB wil eerst de authenticatiefunctie van het CIAM-systeem in gebruik nemen (uiterlijk 12 maanden na gunning). In een latere fase of fasen worden klantinformatie en de autorisatiefunctie in gebruik genomen.
- Vanwege het grote aantal (externe) aangesloten applicaties/diensten, moet de migratie van de authenticatiefunctie op één moment in de tijd (dus niet gefaseerd) gebeuren.
- De Inschrijver is verantwoordelijk voor de migratie van de accounts en de (big-bang) overgang van de aangesloten applicaties of diensten, die zijn weergegeven in **Bijlage Q Aangesloten applicaties of diensten** (te verkrijgen na het tekenen van een geheimhoudingsverklaring). De KB verzorgt de eventueel benodigde aanpassingen van de aansluitingen op de (SCIM) API.

Beoordelingskader G1. Plan van Aanpak

Het ingediende antwoord van de inschrijver wordt integraal beoordeeld op de hierboven genoemde 9 onderdelen en randvoorwaarden. De uitwerking wordt door het beoordelingsteam beoordeeld conform de beoordelingstabel in paragraaf 5.4.
Het maximaal te behalen aan tal punten is 300.

De totale beschrijving, inclusief eventuele Bijlagen, dient beperkt te worden tot maximaal **10 pagina's A4**. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief eventuele tabellen, figuren en afbeeldingen. 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.

5.7.2 G2: Functionele vragen (maximaal 80 punten te behalen)

De KB heeft als onderdeel van het 'Programma van eisen, wensen en functionele vragen' in **Bijlage B1** een aantal verwachtingen beschreven met daarbij functionele vragen hoe de Inschrijver dit in zou vullen.

Doelstelling
Het doel van dit Gunningscriterium is dat de KB inzicht krijgt in de wijze waarop de Inschrijver en het CIAM-systeem invulling kan geven aan de verwachtingen.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie
Beschrijf in uw uitwerking hoe of op welke wijze u invulling geeft of gaat geven aan de onderstaande gevraagde functionaliteit of dienstverlening.

Functionele vragen

Nr.	Verwachting	Open vraag	Punten
F2.1	Het CIAM-systeem doet suggesties voor een gebruikersnaam indien de door de klant ingevoerde gebruikersnaam al bestaat. Dit geldt ook bij het wijzigen van de gebruikersnaam.	Licht toe hoe en of er functionaliteit is die het vissen naar bestaande gebruikersnamen beperkt.	15
F2.5	Een door een eindgebruiker gekozen wachtwoord (ook bij wachtwoordvergeten of wachtwoordwijzigen) wordt gecontroleerd tegen een online dienst met zwakke en gelekte wachtwoorden, bijvoorbeeld haveibeenpowned.com.	Licht toe hoe uw oplossing hierin voorziet.	15
F3A.3	Het CIAM-systeem ondersteunt wachtwoordloos inloggen, bijvoorbeeld via het scannen van een QR-code.	Licht toe welke standaard(en) hierbij gehanteerd worden.	15
F5E.1	Het CIAM-systeem biedt eindgebruikers die hun account hebben verwijderd, de mogelijkheid om binnen een te configureren termijn het account te herstellen, bijvoorbeeld met hun tweede factor authenticatie (indien 2FA is geïmplementeerd uiteraard).	Licht toe hoe accounts hersteld kunnen worden.	10

F11.1	Inschrijver zorgt voor een trainingsaanpak en opleiding van beheerders en klantenservice-medewerkers.	Licht toe waaruit training bestaat en welke aanpak u hiervoor kiest.	10
F12.1	De levering van klant- en autorisatie-informatie aan het CIAM-systeem is niet gelijk verdeeld over de tijd. Alle gegevens worden minimaal eens per jaar ververst, met pieken van 0,5M tot 1M API-calls rond de maandovergangen. Het CIAM-systeem voorziet in een vorm van autoscaling om ook op piekmomenten een goede performance te kunnen blijven bieden.	Licht toe hoe u piekbelastingsmomenten voor het CIAM-systeem op gaat vangen.	15
		Totaal	**80**

Beoordelingskader G2. Functionele vragen
De antwoorden op de in bovenstaande tabel genoemde Functionele vragen worden beoordeeld op basis van de beoordelingstabel in paragraaf 5.4. Het maximaal te behalen punten op dit gunningscriterium is 80. De uitwerking van de Functionele vragen mag maximaal **5 pagina's A4**-formaat beslaan. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief eventuele tabellen, figuren en afbeeldingen. 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.

5.7.3 G3: Programma van Wensen (maximaal 120 punten te behalen)

De KB heeft ook een aantal wensen beschreven in het Programma van eisen, wensen en functionele vragen in **Bijlage B1**. Aan elke Wens wordt een waarde gekoppeld op basis van een JA/NEE-antwoord. Antwoord u met ‘Ja’, dan maakt de gewenste functionaliteit of dienstverlening van de betreffende wens daarmee onderdeel uit van de door u aangeboden oplossing of scope van dienstverlening. **Houd hier ook rekening mee in de kosten die u invult in het Prijzenblad.**

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat de KB inzicht krijgt in de mogelijkheden die de Inschrijver en/of het CIAM-systeem wel of niet de gevraagde Wensen kan bieden.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Vul in **Bijlage J ‘Programma van wensen’** in kolom D met een ‘ja’ of ‘nee’ in of u wel of niet in de betreffende Wens kan voorzien, met daarbij een korte toelichting in de cel ernaast in kolom E.

Beoordelingskader G3. Programma van Wensen
Indien de Inschrijver bij een wens ‘Ja’ invult, wordt het maximaal aantal punten toegekend, mits de toelichting voldoende onderbouwt dat in de wens voorzien wordt. Bij een

onvoldoende onderbouwing of een ‘Nee’ worden geen punten aan de wens toegekend. In het totaal kunnen maximaal 120 punten behaald worden.

5.7.4 G4: Duurzaamheid (maximaal 100 punten te behalen)

De KB hecht er belang aan dat de partij waarmee de KB samenwerkt, bijdraagt aan een duurzamere samenleving. U dient te beschrijven op welke wijze u duurzaamheid in uw organisatie heeft geborgd.

U dient in uw inschrijving in te gaan op de volgende punten:

- De wijze waarop de Inschrijver bijdraagt aan CO2-reductie;
- De wijze waarop de Inschrijver bijdraagt aan eerlijke werkomstandigheden;
- In hoeverre de organisatie beschikt over een integraal duurzaamheidsprogramma, met inzicht in de negatieve-en positieve impact van de organisatie en de maatregelen die de negatieve impact van de organisatie verkleinen. In hoeverre dit duurzaamheidsprogramma:
  - Breed geïmplementeerd is in de eigen organisatie;
  - Gecommuniceerd is met de stakeholders;
  - Betrekking heeft op de eigen organisatie en/of waardeketen.

De term ‘eerlijke werkomstandigheden’ mag door de inschrijvers breed worden geïnterpreteerd. Hieronder vallen bijvoorbeeld bovenwettelijk kaders en richtlijnen met betrekking tot ethiek en mentale veiligheid, arbeidsomstandigheden in de productketen of programma's voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wettelijke normen, bijvoorbeeld op gebied van veiligheid vallen hier niet onder.

Beoordelingskader G4. Duurzaamheid

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 2 (twee) A4(enkelzijdig) gebruiken. Daarnaast mag Inschrijver maximaal 2 (twee) A4 (enkelzijdig) extra gebruiken voor het aanleveren van bewijsstukken. De beschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin wen de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de doelstelling.

5.7.5 G5: Demo/Presentatie (maximaal 100 punten te behalen)

De Demonstratie vindt plaats op de Koninklijke Bibliotheek, Prins Willem-Alexanderhof 5 te Den Haag.

De Demo mag maximaal 60 minuten in beslag nemen en dient in ieder geval de use cases te bevatten die in de tabel hieronder zijn opgenomen.

Aansluitend is er dan voor de KB nog 15 minuten de gelegenheid om vragen te stellen. Inschrijver mag met maximaal drie personen aanwezig zijn bij de Demo. Tijdens de Demo dient in ieder geval de beoogd project-/implementatieleider aanwezig te zijn.

Het beoordelingsteam en de klankbordgroep (expertisegroep) zullen beoordelen of de gepresenteerde SaaS-oplossing een oplossing is waarmee de eindgebruikers beheerders kunnen werken en hoe gebruiksvriendelijk de aangeboden SaaS-oplossing is.

Tijdens de Demo dient Inschrijver minimaal de Oplossing te demonstreren in een werkende omgeving. Demo's middels mock-ups of presentatie zijn niet gewenst.

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

- De werking van de Oplossing;
- De gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing

Geef de Demo op basis van de opgenomen “Use cases”. In de Demo dient Inschrijver de uitwerking conform het gevraagde te demonstreren en in te gaan op de gestelde Use cases.

Aan de verschillende Use cases zijn de volgende maximale aantallen punten toegekend:

Use case t.a.v. Werking van de Oplossing		**Punten**
UC.1	Laat zien dat op CIAM aangesloten applicaties niet het basis-ID maar elk een pseudo-ID ontvangen, die in de CIAM-voorziening te herleiden zijn naar dezelfde gebruiker. Leg ook uit op welke manier de pseudoniemen te herleiden zijn naar dezelfde gebruiker.	10
UC.2	Laat zien dat een klantrecord van een gebruiker kan bestaan in CIAM zonder gekoppeld account. Toon aan dat als een gebruiker zijn account zelf (via selfservice) verwijdert, het klantrecord met overige informatie blijft staan in de CIAM-voorziening.	10
UC.3	Laat zien dat de autorisatie voor een applicatie mogelijk is op basis van een op een abonnement gebaseerd recht, dat in de CIAM-voorziening is vastgelegd.	10
Use case t.a.v. Gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing		**Punten**
UC.4	Laat zien dat de eindgebruikersfunctionaliteit toegankelijk is (gebruiksvriendelijk ook voor minder digivaardigen of mensen met beperking)	20
UC.5	Laat zien hoe Klantenservicemedewerkers kunnen omgaan met klantdata in CIAM. Demonstreer hoe account- en klantgegevens kunnen worden opgezocht, ingezien, aangepast en verwijderd.	20
UC.6	Laat zien hoe functioneel Beheerders kunnen omgaan met klantdata in CIAM. Demonstreer hoe account- en klantgegevens met behulp van selecties in bulk kunnen worden toegevoegd, opgezocht, aangepast en verwijderd.	30
	Totaal	**100**

Beoordelingskader G5. Demo

Iedere beoordelaar (beoordelingsteam en klankbordgroep) geeft individueel een score op basis van de beoordelingstabel in paragraaf 5.4. Nadat alle beoordelaars individueel hun scores hebben gegeven, vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats. Tijdens deze bijeenkomst worden alle scores genoteerd en besproken. Daarna wordt een consensus-score toegekend.

5.7.6 P1: Prijs

Inschrijver dient het als **Bijlage I' Prijzenblad'** bijgevoegde Format Prijzenblad volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden als .xls(x)- en .pdf-bestand. Inschrijver dient in de lichtblauw gearceerde cellen in te vullen. Het niet volledig invullen of wijzigen van het Format Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving.

Daar waar Inschrijver in de Inschrijving heeft aangegeven op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan een gunningscriterium, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door Inschrijver ingediende prijs op het prijzenblad. Indexering van aangeboden prijzen is wel mogelijk conform het bepaalde in de Overeenkomst.

Het prijzenblad bestaat uit drie onderdelen: eenmalige kosten, jaarlijkse kosten en uurtarieven van de functies Solution Architect/Productspecialist, Ontwikkelaar/Tester, en Projectleider/Scrummaster.

Bij onderdeel **A Eenmalige** kosten wordt een onderscheid gemaakt in:

- Opleveren van een gebruiksklare productieomgeving
- Opleveren van een gebruiksklare acceptatieomgeving
- Opleveren van een gebruiksklare testomgeving
- Begeleiding van Opdrachtgever bij het implementatieproces inclusief periodieke afstemming en ondersteuning
- Trainen van de Functioneel Beheerders/Medewerkers Klantenservice
- Beschikbaar stellen van API's inclusief documentatie
- Voorbereiden en uitvoeren migratie van huidige Authenticatiefunctie naar CIAM
- Exitkosten bij beëindiging overeenkomst
- Eventuele andere eenmalige kosten

Bij **onderdeel B** dient u de periodiek terugkerende kosten te specificeren zoals in het prijzenblad wordt aangegeven, denk hierbij aan bijvoorbeeld alle jaarlijkse kosten.

Onder de jaarlijkse structurele kosten verstaan we alle kosten om de Oplossing te laten werken inclusief de noodzakelijke achterliggende/ onderliggende basis licenties, licenties van derden, Cloud kosten/ hostingkosten, productie-, acceptatie- en testomgevingen, 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.

Daarnaast zijn er terugkerende kosten voor de dienstverlening, de SLA-fee voor het Preventief, perfectief en correctief onderhoud. Consultancy en Adaptief onderhoud vallen buiten de SLA-fee en worden alleen op afroep van KB geleverd (eenmalige kosten o.b.v. uurtarief). Bij onderdeel C dient u de uurtarieven hiervoor van de vermelde functies in te vullen.

Voorwaarden aan de in te vullen prijzen

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

- Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden in euro's, prijspeil 1 januari 2025 en exclusief btw.

- 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.

- 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. Voor de exit kosten geldt een uitzondering, daar mag wel een bedrag van nul euro worden ingevuld.

- Opgegeven (eenheids) 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.

- 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.

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 prijs op 4 onderdelen welke ook aangeduid zijn in het Prijzenblad, zie **Bijlage I.**

Een aanbieder krijgt voor zijn prijzen maximaal 300 punten toegekend. Deze 300 punten worden verdiend per onderdeel van de prijs en ieder onderdeel heeft een eigen maximum dat tot 300 punten totaal zou kunnen leiden.

Prijzenblad onderdeel	**Punten**
Prijs implementatie/migratie (sectie A)	70
Prijs scenario B1 (sectie B.1)	65
Prijs scenario B2 (sectie B.2)	105
Prijs scenario B3 (sectie B.3)	40
Uurtarieven doorontwikkeling/consultancy (sectie C)	20
Totaal	**300**

De toekenning van de punten wordt per onderdeel gedaan waarmee de goedkoopste aanbieder altijd het maximale aantal punten krijgt en alle andere aanbieders krijgen een percentage daarvan aan de hand van het prijsverschil.

De formule voor de berekening van de punten is dan als volgt:

De toekenning gaat in 3 stappen:

1. Het maximale aantal punten wordt toegekend aan de goedkoopste aanbieder (aangegeven in rood).
2. De andere punten berekend aan de hand van bovenstaande formule (aangegeven in blauw).
3. De punten per aanbieder worden opgeteld tot een totale score (aangegeven in groen)

De volgende tabel geeft een voorbeeld van de puntentoekenning van 3 aanbieders met fictieve prijzen.

	Prijs aanbieder AA		Prijs aanbieder BB		Prijs aanbieder CC	
Prijs sectie A (maximum 70)	100.000	70	125.000	56	150.000	47
Prijs sectie B.1 (maximum 65)	100.000	52	90.000	58	80.000	65
Prijs sectie B.2 (maximum 105)	125.000	84	105.000	100	100.000	105
Prijs sectie B.3 (maximum 40)	150.000	31	125.000	37	115.000	40
Prijs sectie C (maximum 20)	10.000	18	9.000	20	11.000	16
Puntentotaal		255		271		273

6 Bijlagen

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

BIJLAGE A	VERSLAG MARKTCONSULTATIE
BIJLAGE B 1	PROGRAMMA VAN EISEN, WENSEN EN FUNCTIONELE VRAGEN
BIJLAGE B 2	PROGRAMMA VAN EISEN
BIJLAGE C	CONCEPT OVEREENKOMST
BIJLAGE D	CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST
BIJLAGE E	VERWERKERSOVEREENKOMST
BIJLAGE F	ARBIT
BIJLAGE G	AANVULLENDE VOORSCHRIFTEN EN VOORWAARDEN
BIJLAGE H	ERVARING INSCHRIJVER (REFERENTIEFORMAT)
BIJLAGE I	PRIJZENBLAD
BIJLAGE J	PROGRAMMA VAN WENSEN (excel)
BIJLAGE K	ARCHITECTUURTEKENINGEN (na ondertekening geheimhoudingsverklaring)
BIJLAGE L	UEA
BIJLAGE M	BEROEP FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT
BIJLAGE N	GEHEIMHOUDINGSVERKLARING
BIJLAGE O	INDIENEN VRAGEN EN OPMERKINGEN
BIJLAGE P	CHECKLIST
BIJLAGE Q	AAN TE SLUITEN APPLICATIES EN DIENSTEN (na ondertekening geheimhoudingsverklaring)
BIJLAGE R	GEDRAGSCODE-RETRANSITIE
BIJLAGE S	TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID