

# Raad voor Rechtsbijstand

**AANBESTEDINGSDOCUMENT  
RAAD VOOR RECHTSBIJSTAND**

**EUROPESE AANBESTEDING  
IMPLEMENTATIE, ONDERHOUD EN BEHEER  
MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL**

**OPDRACHTGEVER: RAAD VOOR RECHTSBIJSTAND**

**DATUM: 20 MEI 2025**

# Inhoudsopgave

BEGRIPPENLIJST.....	4
1. ALGEMEEN.....	6
1.1 <b>Inleiding</b> .....	6
1.2 <b>Beschrijving van de aanbestedende dienst</b> .....	6
1.3 <b>Beschrijving van de Opdracht</b> .....	7
2. DE AANBESTEDINGSPROCEDURE .....	9
2.1 <b>Digitale aanbesteding via TenderNed</b> .....	9
2.2 <b>Planning</b> .....	11
2.3 <b>Uitgangspunten bij procedure</b> .....	11
2.3.1 Onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken en fouten .....	11
2.3.2 Voorbehouden.....	12
2.3.3 Nota van inlichtingen.....	13
2.3.4 Rechtsbescherming/Termijnen .....	13
2.3.5 Klachtenregeling .....	13
2.3.6 Bevoegde rechter .....	13
2.3.7 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst .....	13
2.3.8 Exit-bepaling .....	14
3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN .....	15
3.1 <b>Algemeen</b> .....	15
3.2 <b>Uitsluitingsgronden</b> .....	15
3.2.1 Verplichte uitsluitingsgronden .....	15
3.2.2 Facultatieve uitsluitingsgronden .....	15
3.3 <b>Geschiktheidseisen</b> .....	15
3.3.1 Beroepsbevoegdheid.....	15
3.3.2 Financiële- en economische draagkracht .....	16
3.3.3 Technische- en beroepsbekwaamheid .....	16
3.3.4 Kwaliteitsborging .....	17
3.3.5 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen.....	17
3.3.6 Bewijsvoering.....	18
3.4 <b>Opdrachtvoorwaarden</b> .....	19
3.5 <b>Programma van eisen</b> .....	19
4. GUNNINGSCRITERIA .....	20
4.1 <b>Beste Prijs-/Kwaliteitsverhouding</b> .....	20
4.2 <b>Gunningscriterium Kwaliteit</b> .....	20

4.3	<b>Subgunningscriterium Prijs</b> .....	23
4.4	<b>Beoordelingsprocedure</b> .....	24
4.5	<b>Beoordelingskader</b> .....	25
BIJLAGEN	.....	26

## **BEGRIPPENLIJST**

Termen die in dit Beschrijvend Document met een hoofdletter beginnen, hebben de hiernavolgende betekenis. Termen die niet in deze begrippenlijst zijn vermeld, maar wel zijn gedefinieerd in de Aanbestedingswet hebben de betekenis conform de Aanbestedingswet.

### **Aanbestedingsstukken**

Alle stukken die door de Raad in de aanbestedingsprocedure zijn gebracht, waaronder tevens de aankondiging van de Opdracht en de Nota's van Inlichtingen.

### **Aanbestedingswet**

Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, per 1 juli 2016 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, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw". De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl).

### **Beschrijvend Document**

Het onderhavige document met inbegrip van de Bijlagen.

### **Bijlage(n)**

Bijlage(n) bij één van de Aanbestedingsstukken. De Bijlage maakt onverbreekelijk onderdeel uit van het document waar het een Bijlage van is.

### **de Raad**

Raad voor Rechtsbijstand

### **Inkoopvoorwaarden**

De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdracht tot het verrichten van diensten 2018 (Bijlage 2 ARBIT-2022).

### **Inschrijver**

Een ondernemer die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Opdracht.

### **Inschrijving**

De offerte die is ingediend door een Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.

### **Nota('s) van Inlichtingen**

Het document/de documenten met door potentiële Inschrijvers gestelde en door de Raad geanonimiseerde vragen over de aanbestedingsprocedure en de Aanbestedingsstukken, inclusief de antwoorden van de Raad op deze vragen. Evenals eventuele door de Raad uit eigen beweging gegeven verduidelijkingen.

**Opdracht**

De opdracht tot de uitvoering van de dienstverlening zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.

**Opdrachtgever**

Raad voor Rechtsbijstand

**Opdrachtnemer**

De Inschrijver aan wie de Opdracht gegund is en met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

**Overeenkomst**

De dienstenovereenkomst met inbegrip van eventuele Bijlagen, die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met de Opdrachtnemers zal worden gesloten voor de Opdracht.

**Programma van Eisen**

Het programma van eisen, waarin de minimumeisen zijn opgenomen die van toepassing zijn op de Opdracht en dat integraal onderdeel uitmaakt van het Beschrijvend Document.

**TenderNed**

Het digitale online aanbestedingsplatform, waarvan voor de gehele aanbestedingsprocedure gebruik wordt gemaakt, vanaf de aankondiging tot en met de gunning van de Opdracht zoals nader beschreven in de Aanbestedingsstukken.

**UEA**

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zijnde de verklaring als bedoeld in artikel 2.84 lid 1 Aw die is opgenomen als Bijlage bij het Beschrijvend Document.

## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Inleiding

Dit document bevat informatie die nodig is om deel te nemen aan de openbare Europese Aanbesteding voor het afsluiten van een raamovereenkomst met één Opdrachtnemer met betrekking tot de implementatie, beheer en onderhoud van Microsoft Dynamics 365 Business Central voor de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad).

Het doel van dit Aanbestedingsdocument is het geven van informatie over de eisen waaraan de dienstverlening dient te voldoen, het verloop van de aanbestedingsprocedure, de eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, het gunningscriterium en de beoordelingsprocedure.

### 1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

De Raad is als zelfstandig bestuursorgaan (zbo) belast met de uitvoering van de Wet op de rechtsbijstand (Wrb), de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) en de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv).

De Raad dient zich over de besteding van de door het ministerie van Justitie en Veiligheid (hierna: JenV) verstrekte middelen te verantwoorden, door middel van een inhoudelijk jaarverslag (in het bestuursverslag) en een jaarrekening.

De Raad bestaat uit twee organen, het bestuur en de Raad van Advies. De algemeen directeur/bestuurder is eindverantwoordelijk en legt aan JenV en de Raad van Advies verantwoording af. De Raad van Advies heeft als taak om toe te zien op de algemene gang van zaken binnen de Raad en als klankbord te fungeren voor de algemeen directeur/bestuurder.

De algemeen directeur/bestuurder vormt samen met de manager Dienstverlening, de manager Bedrijfsvoering en de manager Kwaliteit, Strategie en Beleid het managementteam van de Raad.

#### **Wet op de Rechtsbijstand**

De Raad is verantwoordelijk voor de optimale organisatie en het borgen van goede gesubsidieerde rechtsbijstand en mediation voor minder draagkrachtige burgers. Daarnaast vervult de Raad een rol op het terrein van schulden en tolken en vertalers.

De Raad heeft gekozen voor de opbouw van een systeem waarbij vroege interventie mogelijk is en waarbij de burger gestimuleerd en ondersteund wordt om zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen. Een adequate toegankelijkheid van rechtsbijstand vormt immers mede de kern van een goed functionerende rechtsstaat.

Volgens de Raad is daarvoor nodig dat voor burgers met een juridisch probleem:

- een eerste gratis ingang voor oriëntatie, informatie en advies beschikbaar is (nulde en eerstelijnsrechtshulp);
- de markt voor de juridische dienstverlening (tweede lijn) transparant is door het beschikbaar zijn van informatie over de verschillende soorten aanbieders met hun erkende specialisaties/kwaliteiten, tarieven en alle andere bijkomende kosten;
- en er geen procedurele en institutionele drempels zijn om van de rechtshulp in eerste en tweede lijn gebruik te maken.

De Raad is onder meer verantwoordelijk voor:

- het nemen van besluiten op aanvragen om rechtsbijstand en mediation en het opleggen van een eigen bijdrage;
- het beoordelen van extra uren verzoeken in bewerkelijke zaken;
- de vaststelling van vergoedingen en uitbetaling aan rechtsbijstandverleners;
- innen en restitueren van eigen bijdragen en uitbetaalde vergoeding naar aanleiding van (her)controles op inkomen en met de rechtsbijstand behaald resultaat;
- het inschrijven van rechtsbijstandverleners op basis van de inschrijvingsvoorwaarden en controle op onderhoudsvoorwaarden;
- het organiseren van de piketregeling en het uitbetalen van piketvergoedingen;
- het organiseren van de rechtsbijstand op de aanmeldcentra voor asielzoekers;
- de uitvoering van gesubsidieerde rechtsbijstand in Nederland en de BES eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba;
- subsidiëring van medische haalbaarheidsonderzoeken in letselschadezaken;
- het verstrekken van inkomensverklaringen aan burgers voor onder meer het gebruik van het Rechtwijzer, het Juridisch Loket en het krijgen van reductie op griffierechten.

### **Wet schuldsanering natuurlijke personen**

De Raad voert sinds 1998 taken uit die voortvloeien uit de Wsnp. Deze derde titel uit de Faillissementswet biedt natuurlijke personen met financiële problemen extra mogelijkheden om een schuldenvrije toekomst te realiseren.

De Raad is landelijk verantwoordelijk voor het beheer van een register met gekwalificeerde bewindvoerders en de uitbetaling van een subsidie per zaak aan bewindvoerders.

Daarnaast ontplooit de Raad tal van activiteiten om het stelsel te ondersteunen. Dit betreft onder meer het ontwikkelen en beheren van standaarddocumenten en ICT-toepassingen, onderzoek, voorlichting, kennisbevordering van beroepsbeoefenaren, kwaliteitsbevordering van bewindvoerders en onderzoek. Bij de Helpdesk Wsnp kunnen professionals en burgers per telefoon en e-mail vragen stellen over alles dat met (de aanpak van) schulden te maken heeft.

### **Wet beëdigde tolken en vertalers**

Om de kwaliteit van tolken en vertalers in het Justitiedomein te ontwikkelen, verbeteren en borgen is op 1 januari 2009 de Wet beëdigde tolken en vertalers in werking getreden. De Raad voert deze wet uit. De Raad beoordeelt of tolken en vertalers aan de wettelijke kwaliteitscriteria voldoen en schrijft die in een Register van beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) in. Samen met de ketenpartners heeft de Raad de afgelopen jaren gewerkt aan een kwaliteitsverbetering van de inzet van tolkdiensten binnen de overheid. Binnen het register is hiervoor per 1 juli 2020 een taalniveau toegevoegd. Dat register is deels openbaar toegankelijk via een zoekfunctie op het internet. De wet kent voor een aantal justitieonderdelen een afnameplicht. Dit geldt ook voor advocaten in het kader van de verlening van gesubsidieerde rechtsbijstand. Het Bureau Wbtv geeft verder legitimatiebewijzen uit aan beëdigde tolken en vertalers, wijst instanties aan die tolk- en vertaaltoetsen mogen afnemen en activiteiten waarmee tolken en vertalers kunnen voldoen aan de wettelijke bijscholingsverplichting.

### **1.3 Beschrijving van de Opdracht**

De huidige situatie is op dit moment dat de Raad gebruik maakt van Microsoft Dynamics NAV 2016. Het is de bedoeling om de huidige omgeving, na de gunning van de opdracht, as-is te migreren naar de cloudversie van Microsoft Dynamics 365 Business Central. Hierna is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de implementatie, het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling evenals het 2e en 3e

lijnssupport met betrekking tot Business Central. De leverancier zal moeten aansluiten op de service desk van een externe dienstverlener die het eerste lijnssupport zal leveren. De Raad wil namelijk een single point of contact voor al haar applicaties.

Er wordt één overeenkomst afgesloten met één ondernemer voor een periode van 4 jaar met de eenzijdige optie vanuit de Raad om de overeenkomst te verlengen voor tweemaal 12 maanden. Tevens behoort tot de opdracht dat de Raad een aantal uur consultancy kan afnemen. De uren staan vermeld (en maken onderdeel uit van) het prijsformulier. De Raad is niet verplicht om deze uren consultancy af te nemen.

## 2. DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

### 2.1 *Digitale aanbesteding via TenderNed*

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)), het online marktplaats voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid. Alle aankondigingen voor Nationale en Europese aanbestedingen worden gepubliceerd via dit platform.

Dit is een volledig digitale aanbestedingsprocedure die via TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)) verloopt. Dit betekent dat Inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn. Een Ondernemer dient zich daarom eenmalig te registreren op TenderNed. Als Ondernemer al een bedrijfsregistratie op TenderNed heeft hoeft geen nieuwe registratie te worden aangemaakt. Registratie is mogelijk via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) middels het invullen van een webformulier. Let op: de registratie kan een week in beslag nemen. Ondernemer is zelf verantwoordelijk voor een tijdige registratie. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing. Van een Ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed. Aan de hand van onderhavig Aanbestedingsdocument dient Ondernemer de gevraagde gegevens in te vullen op TenderNed en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. Ondernemer wordt uitdrukkelijk verzocht gebruik te maken van de formats in TenderNed. Het gebruik van andere formats leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving.

Ondernemers dienen ervoor te zorgen dat de Raad beschikt over het juiste e-mailadres van de contactpersoon van Ondernemer. Ondernemer zorgt ervoor dat, naast de opgegeven contactpersoon, minimaal één vervangend contactpersoon te allen tijde gedurende de aanbestedingsprocedure toegang heeft tot de aanbesteding met het oog op eventuele ziekte, vakantie of onvoorziene zaken. Voor instructies hiertoe, zie de gebruikershandleiding van TenderNed.

Zodra er nieuwe documenten met betrekking tot de aanbesteding (bijv. Nota van Inlichtingen) in TenderNed beschikbaar zijn, ontvangen alle aangemelde contactpersonen een e-mailnotificatie. Ondernemer is er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailnotificaties worden toegelaten door de e-mailbeveiliging (firewall, spamfilters). De Raad noch TenderNed is verantwoordelijk voor het geval dat deze e-mailnotificaties worden tegengehouden door de e-mailbeveiliging van Ondernemer.

De aftellende digitale klok en de sluitingstijd voor het indienen van Inschrijvingen die worden getoond in TenderNed zijn leidend en prevaleren boven alle andere tijdsaanduidingen in dit Aanbestedingsdocument en de Aankondiging.

Het kan zo zijn dat TenderNed een update of upgrade doorvoert welke nadere eisen stelt aan de systemen van Inschrijver/Ondernemer. Inschrijver/Ondernemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig voldoen aan deze aanvullende eisen.

De Raad kan er niet voor instaan (en verleent ook generlei garantie) dat TenderNed te allen tijde zonder problemen toegankelijk is of gebruikt kan worden. Indien er problemen zijn met het verkrijgen van toegang tot TenderNed en/of het gebruik daarvan, dient Ondernemer dit terstond te melden aan het supportteam van TenderNed, waarbij Ondernemer tevens een e-mail stuurt aan het door de Raad kenbaar gemaakte e-mail adres. Indien er een storing is bij TenderNed vlak voor het verstrijken van de termijn van Inschrijving behoudt de Raad zich het recht voor deze termijn te verlengen voor zover zij nog geen kennis heeft genomen van de inhoud van de reeds afgeronde Inschrijvingen.

Indien Ondernemer op enig moment wenst af te zien van deelname aan de aanbesteding dient hij dit kenbaar te maken op TenderNed eventueel voorzien van een reden.

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Mw. N. Karadirek (Adviseur inkoop), en is tot het moment van definitieve gunning het enige aanspreekpunt.

Wij wijzen u erop dat gedurende de aanbesteding geen enkele communicatie plaats mag vinden op andere wijze dan via de berichtenmodule. Telefonisch gestelde vragen worden niet in behandeling genomen zonder dat deze door Inschrijver schriftelijk c.q. digitaal zijn bevestigd via TenderNed .

**Het is niet toegestaan buiten de contactpersoon om te communiceren met medewerk(st)ers van de Raad over deze aanbesteding. Indien door een Inschrijver in strijd met bovenstaande verbod toch wordt gecommuniceerd over deze aanbesteding met medewerk(st)ers van de Raad en dit contact inhoudt dat mogelijk de mededinging in gevaar is gekomen, behoudt de Raad zich uitdrukkelijk het recht voor de desbetreffende Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan deze aanbesteding.**

## 2.2 Planning

Verzenden EU-publicatie naar het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Unie	20 mei 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen I	29 mei 2025 uiterlijk 12.00 uur
Uiterste termijn verzenden Nota van Inlichtingen I	5 juni 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen II	12 juni 2025 uiterlijk 12.00 uur
Uiterste termijn verzenden Nota van Inlichtingen II	19 juni 2025
Sluitingstermijn Inschrijvingen	13 augustus 2025 12.30 uur
Evaluatie van Inschrijvingen door de Aanbestedende Dienst	14 augustus tot en met 22 augustus 2025
Consensusbijeenkomst	25 augustus 2025
Verzenden voorlopig Gunningsbesluit	28 augustus 2025
Gunningsbesluit en einde Alcateltermijn (vervaltermijn)	18 september 2025
Implementatie	Maximaal 26 weken, startend vanaf 22 september 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	22 september 2025

De Raad is gerechtigd om van de hierboven vermelde data af te wijken indien daartoe volgens de Aanbestedende Dienst aanleiding is. Bij eventuele wijzigingen van de vermelde data zal geen afbreuk worden gedaan aan de (wettelijk) voorgeschreven minimum termijnen.

## 2.3 Uitgangspunten bij procedure

De aanbesteding van de Opdracht vindt plaats volgens een openbare aanbestedingsprocedure in de zin van de Aanbestedingswet. De openbare procedure bestaat eruit dat Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven op basis van het onderhavige Aanbestedingsdocument. Aan de hand van de uitsluitingsgronden, minimumeisen en gunningscriteria zoals opgenomen in dit Aanbestedingsdocument, bepaalt de Raad aan welke Inschrijver de Opdracht wordt gegund.

### 2.3.1 Onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken en fouten

Dit Aanbestedingsdocument is met grote zorg samengesteld. Ondernemer wordt verzocht eventuele onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, gebreken en fouten (in de meest brede zin van het woord) en/of bepalingen in dit

Aanbestedingsdocument of nadere motiveringen van de Raad in strijd met de Aanbestedingswet en/of de algemene aanbestedingsbeginselen dan wel de precontractuele redelijkheid en billijkheid, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk voor afloop van de uiterste termijn voor het indienen van vragen, te melden bij de Raad, zodat de Raad de mogelijkheid heeft om, zo nodig, tijdig een en ander te corrigeren of bij te stellen.

Indien Inschrijver zich niet kan verenigen met een of meerdere antwoorden/verduidelijkingen van de Raad, dient Inschrijver dit, op straffe van verval van recht, met spoed kenbaar te maken aan de Raad maar in ieder geval voor de uiterste datum van Inschrijving.

Voor zover voorafgaande aan de indiening van de Inschrijving geen (tijdige) opmerkingen, en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien van dit Aanbestedingsdocument en/of enige nadere motivering, zijn ontvangen, wordt Inschrijver geacht onverkort en onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de inhoud van voornoemde documenten. Door een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en uitdrukkelijk akkoord met de voorwaarden en de inhoud van dit Aanbestedingsdocument en eventuele nadere motiveringen van de Raad. Na Inschrijving kan Inschrijver de inhoud van deze documenten niet langer ter discussie stellen. Indien Inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Raad heeft geattendeerd, is Inschrijver niet-ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid van de aanbesteding.

Ingeval van discrepanties en/of tegenstrijdigheden tussen de Overeenkomst en (de overige delen van) het Aanbestedingsdocument prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.

Ingeval van discrepanties en/of tegenstrijdigheden tussen eventuele Nota's van Inlichtingen en (de overige delen van) het Aanbestedingsdocument – met uitzondering van de Overeenkomst – prevaleert het bepaalde in de (meest recente versie van de) Nota's van Inlichtingen.

Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

In het geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en antwoorden die voorafgaande aan de publicatie van de Nota van Inlichtingen door de Raad op TenderNed zijn gepubliceerd, prevaleert de Nota van Inlichtingen.

Ingeval van discrepanties of tegenstrijdigheden tussen het Aanbestedingsdocument en de Bijlagen – met uitzondering van de Overeenkomst en eventuele Nota's van Inlichtingen – prevaleert het bepaalde in het Aanbestedingsdocument.

### 2.3.2 Voorbehouden

De Raad behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden tot aan het moment van ondertekening van de Overeenkomst in ieder geval het recht voor (geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de Gunningsbeslissing onder opgave van redenen in te trekken en/of te herzien, zowel tijdens als na de Alcateltermijn;
- alle aspecten van de Inschrijving(en) te herbeoordelen;

- (een deel van) de Opdracht niet te gunnen.

### 2.3.3 *Nota van inlichtingen*

Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend tot uiterlijk het in het tijdschema vermeld tijdstip (voor het indienen van vragen en opmerkingen over dit Aanbestedingsdocument ten behoeve van de Nota van Inlichtingen). Bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven op welke paragraaf/paragrafen van dit document de vraag betrekking heeft.

Van de antwoorden op de gestelde vragen wordt door de Raad een Nota van Inlichtingen opgemaakt. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. Telefonische inlichtingen zijn niet bindend. Nota's van Inlichtingen maken integraal deel uit van het Aanbestedingsdocument. De gestelde vragen en antwoorden worden door de Raad geanonimiseerd vastgelegd.

Indien Ondernemer van mening is dat een vraag niet opgenomen mag worden in de Nota van Inlichtingen omdat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan diens gerechtvaardigde economische belangen dan dient Inschrijver dit aan te geven. De Raad zal vervolgens beoordelen of deze vraag op grond van artikel 2.53 lid 3 Aw inderdaad niet gepubliceerd hoeft te worden. Indien de Raad van mening is dat de vraag wel gepubliceerd dient te worden dan zal hij dit aan inschrijver melden en Inschrijver verzoeken de vraag in te trekken of te herformuleren. Indien Inschrijver de vraag niet intrekt of herformuleert zal deze alsnog worden gepubliceerd in de Nota van Inlichtingen.

Indien er vragen zijn gesteld welke niet in de Nota van Inlichtingen zijn opgenomen dan wordt dit aangegeven in het proces-verbaal van gunning.

### 2.3.4 *Rechtsbescherming/Termijnen*

De Raad zal gedurende ten minste twintig (20) kalenderdagen na verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing per e-mail geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan teneinde Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de voorlopige Gunningsbeslissing door het laten betekenen van een dagvaarding op het adres van de Raad. De termijn van twintig (20) kalenderdagen is een vervaltermijn. Inschrijvers dienen zelf een kort geding aanhangig te maken, op straffe van verlies van recht om zich te voegen aan de zijde van een eisende Inschrijver in kort geding.

### 2.3.5 *Klachtenregeling*

Indien een Inschrijver een klacht heeft op een aspect van de onderhavige aanbesteding, kan hij een klacht indienen bij de Raad via klachten@rvr.org. De Raad behandelt vervolgens de klacht van de Inschrijver. De klacht zet de aanbestedingsprocedure in principe niet stil. De Raad is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure bij het indienen van een klacht.

### 2.3.6 *Bevoegde rechter*

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan Rechtbank Midden-Nederland.

### 2.3.7 *Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst*

Indien voor het verstrijken van de 20 dagen-termijn op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig is gemaakt, zal de Raad de Inschrijvers daarover informeren. De Raad zal conform art. 2.131 Aw de uitkomst van een eventueel kort geding afwachten alvorens hij tot definitieve gunning en ondertekening van de

Overeenkomst overgaat. De Raad behoudt zich overigens het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens zij mogelijk tot sluiting van de Overeenkomst overgaat.

#### 2.3.8 *Exit-bepaling*

De Raad is gerechtigd de Overeenkomst met Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter, waaronder een kort geding uitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat de Overeenkomst gesloten met de Inschrijver onrechtmatig (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving). De Raad mag hiertoe ook overgaan wanneer de Overeenkomst ongeldig is, of om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De Inschrijver kan jegens de Raad hieraan geen aanspraken ontlenen op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

### **3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN**

#### **3.1 Algemeen**

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen op deze aanbesteding van toepassing zijn.

#### **3.2 Uitsluitingsgronden**

##### **3.2.1 Verplichte uitsluitingsgronden**

Iedere Inschrijver dient in het UEA (Bijlage 3) rechtsgeldig te verklaren dat de aangegeven verplichte uitsluitingsgronden op hen niet van toepassing zijn. Dit betreft:

- De Raad sluit iedere Inschrijver uit van de procedure die in de periode van vijf jaar voorafgaand aan de sluitingstermijn van de Inschrijving bij een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld;
- Deelneming aan een criminele organisatie;
- Corruptie;
- Fraude;
- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;
- Witwassen van geld of financiering van terrorisme;
- Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
- Het niet betalen van belastingen en sociale premies.

##### **3.2.2 Facultatieve uitsluitingsgronden**

Iedere Inschrijver dient in het UEA (Bijlage 3) rechtsgeldig te verklaren dat de aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn. Dit betreft:

- Schending verplichtingen met betrekking tot milieurecht, sociaalrecht en arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Ernstige beroepsfout;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Valse verklaring;
- Besluitvormingsproces onrechtmatig beïnvloeden.

De Raad zal een Inschrijving waarop een uitsluitingsgrond van toepassing is uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, tenzij de Raad dit op grond van artikel 2:87 a aanbestedingswet niet proportioneel acht.

#### **3.3 Geschiktheidseisen**

De Raad zal een Inschrijving die niet voldoet aan de in dit hoofdstuk gestelde minimumeisen met betrekking tot beroepsbekwaamheid, technische bekwaamheid, financiële en economische draagkracht en overige minimumeisen ongeldig verklaren.

##### **3.3.1 Beroepsbevoegdheid**

Inschrijver verklaart door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA (Bijlage 3) dat hij is ingeschreven in het handelsregister volgens de eisen van de

wetgeving van het land waar hij is gevestigd. Indien de Opdracht voorlopig wordt gegund dient ter verificatie een bewijsstuk te worden overlegd.

### 3.3.2 *Financiële- en economische draagkracht*

De Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, die de continuïteit kan garanderen. Indien de Inschrijver controleplichtig is, verklaart deze door rechtsgeldige ondertekening van de UEA (Bijlage 3), dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. Indien de Inschrijver niet controleplichtig is, verklaart deze door ondertekening van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van de onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief eventuele verlenging, niet in gevaar komt.

Inschrijver beschikt over een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze dient gedurende de gehele looptijd, inclusief eventuele verlengingen, van de overeenkomst geldig te zijn. Met adequaat wordt bedoeld dat Inschrijver in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000,- per schadegeval en minimaal € 1.000.000,- per jaar.

### 3.3.3 *Technische- en beroepsbekwaamheid*

Indien de Opdracht voorlopig wordt gegund, dient bij een verificatie een kopie van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale waarde van € 500.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen als bewijsstuk te worden overgelegd een bewijs van verzekering, zijnde een verklaring van de verzekeraar waarin staat dat Opdrachtnemer afdoende verzekerd is.

Voor uitvoering van de opdracht zijn een aantal kerncompetenties relevant waarover inschrijvers dienen te beschikken. De vereiste kerncompetenties zijn:

Kerncompetentie 1: financiële applicatie in cloudomgeving inrichten

De inschrijver heeft een financieel systeem in een cloudomgeving geleverd, geïmplementeerd en ingericht voor een organisatie waarbij ten minste 25 personen gebruik maken van de oplossing en er ten minste 6 verschillende gebruikersprofielen in het systeem zijn ingericht.

Kerncompetentie 2: financiële applicatie in cloudomgeving onderhouden

De inschrijver heeft een financieel systeem in een cloudomgeving onderhouden voor een organisatie waarbij tenminste 25 personen gebruik maken van de oplossing en er ten minste 6 verschillende gebruikersprofielen in het systeem zijn ingericht. Het onderhoud heeft daarbij over ten minste 3 jaar plaatsgevonden.

Kerncompetentie 3: koppelingen

De inschrijver heeft ervaring met het koppelen van het door hem aan te bieden financieel systeem met ten minste 2 andere verschillende ICT systemen waarvan tenminste 1 koppeling betrekking heeft op de ontvangst van factuur(dagboek)regels in combinatie met klant- en/of leveranciersgegevens. Daarbij heeft de inschrijver ervaring met het onderhouden en beheren van deze koppelingen gedurende een periode van ten minste 3 jaar.

#### Kerncompetentie 4: training/opleiding en support

De inschrijver heeft ervaring met het trainen/opleiden/instrueren van ten minste 15 gebruikers met betrekking tot het financieel systeem. Daarnaast heeft de inschrijver ten minste 3 jaar ervaring met het bieden van support gedurende de contractperiode.

Een referentieopdracht dient, binnen de periode van drie jaar voorafgaande aan de uiterste datum voor ontvangst van de verzoeken tot deelneming te zijn aangevangen, op vakkundige en regelmatige wijze te zijn uitgevoerd en binnen de overeengekomen termijn (verleend uitstel van oplevering daarbij inbegrepen) te zijn opgeleverd/afgerond.

Inschrijver dient 3 referenties in te dienen. Voor het indienen van de referenties dient Inschrijver gebruik te maken van het formulier referentiemodel Bijlage 5.

#### 3.3.4 *Kwaliteitsborging*

Inschrijver dient ten aanzien van de gevraagde dienstverlening over een adequaat kwaliteitsborgsysteem te beschikken. Een adequaat kwaliteitsborgsysteem voldoet minimaal aan de hieronder genoemde normen:

- ISO 9001: Inschrijver dient over een ISO 9001: of gelijkwaardig systeem voor kwaliteitsborging te beschikken.
- ISO 27001: Inschrijver dient over een ISO 27001: of gelijkwaardig systeem voor informatiebeveiliging te beschikken.

#### 3.3.5 *Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen*

Alle leden van het Samenwerkingsverband dienen bij Inschrijving een separate UEA in te dienen. Ingeval een Inschrijving wordt gedaan door een Samenwerkingsverband wordt elk lid van het Samenwerkingsverband getoetst aan de Uitsluitingsgronden en dient op nader verzoek ieder lid van het Samenwerkingsverband het betreffende bewijsstuk te overleggen binnen de gestelde termijn, na een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever. Indien Inschrijver inschrijft als een Samenwerkingsverband, dient minimaal een van de leden van het Samenwerkingsverband het verzekeringsbewijs op te leveren. De verzekeringsdekking mag ook worden aangetoond door de verzekeringsdekkingen van de Inschrijvers te combineren. De gecombineerde dekking dient in ieder geval gelijkwaardig te zijn aan de dekking die één (1) enkele verzekering zou bieden, hetgeen betekent dat er geen uitsluitingen zijn toegestaan voor de hoofdelijke aansprakelijkheid voor het handelen van de andere leden van het Samenwerkingsverband. Als middels een Samenwerkingsverband wordt ingeschreven, waarbij een beroep wordt gedaan om de geschiktheid aan te tonen, dient Inschrijver aan te tonen dat de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan elk van bovenstaande genoemde eisen voldoen, te weten de geschiktheidseis m.b.t. financiële en economische draagkracht (afdekking aansprakelijkheidsrisico's) en de geschiktheidseisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid (ervaring Inschrijver en certificering kwaliteitsmanagement Inschrijver). Hierbij is van belang dat alleen beroep kan worden gedaan op de competenties van organisaties voor zover zij daadwerkelijk voor het desbetreffende deel van de Opdracht zullen worden ingezet. De Aanbestedende Dienst kan hiervan nader bewijs verlangen. Dit nader bewijs kan omvatten dat Inschrijver specifieke juridisch afdwingbare garanties verstrekt. Bereiken de Aanbestedende Dienst en Inschrijver daarover geen overeenstemming, dan kan de Aanbestedende Dienst besluiten de Inschrijving terzijde te leggen. Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving hoofdelijk aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst. Wijziging in de samenstelling van het Samenwerkingsverband, na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, leidt in beginsel tot uitsluiting.

Het staat Opdrachtnemer vrij onderaannemers in te schakelen bij de uitvoering van de Opdracht. In het kader van de wet DBA is het inzetten van ZZP'ers enkel toegestaan als er sprake is van een korte opdracht en/of resultaatopdracht. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht het inzetten van een onderaannemer te verbieden op redelijke gronden, hetgeen in ieder geval aan de orde is als een Uitsluitingsgrond van toepassing is op deze onderaannemer.

Beroep op onderaannemer om geschiktheid aan te tonen ingeval een Inschrijving wordt gedaan door een Inschrijver die een beroep doet op een onderaannemer om zijn geschiktheid aan te tonen, wordt deze onderaannemer getoetst aan de Uitsluitingsgronden. Indien een Inschrijver inschrijft met een onderaannemer om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen dient dat opgegeven te worden in de UEA. Een en ander op straffe van ongeldigheid. Wisselen van onderaannemer op wiens draagkracht en/of ervaring een beroep is gedaan, mag na Inschrijving uitsluitend met toestemming van Opdrachtgever. Inschrijver dient aan te tonen dat elke onderaannemer – waarop een beroep is gedaan om de geschiktheid aan te tonen – voldoet aan de gestelde eisen voor het deel van de Opdracht dat hij zal uitvoeren. Hierbij is van belang dat alleen beroep kan worden gedaan op de competenties van organisaties voor zover zij daadwerkelijk voor het desbetreffende deel van de Opdracht zullen worden ingezet. De Aanbestedende Dienst kan hiervan nader bewijs verlangen. Dit nader bewijs kan omvatten dat Inschrijver specifieke juridisch afdwingbare garanties verstrekt. Bereiken de Aanbestedende Dienst en Inschrijver daarover geen overeenstemming, dan kan de Aanbestedende Dienst besluiten de Inschrijving terzijde te leggen. Inzet onderaannemer bij uitvoering Opdracht ingeval de Aanbestedende Dienst elders in de Aanbestedingsstukken opgave heeft verlangd van de onderaannemers die worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht, is Opdrachtgever bevoegd deze onderaannemers te toetsen aan de Uitsluitingsgronden. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dient aangetoond te worden dat op een onderaannemer geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Zou blijken dat op een dergelijke onderaannemer een Uitsluitingsgrond van toepassing is, dan is Opdrachtgever bevoegd zich tegen de inzet van deze onderaannemer te verzetten. Opdrachtnemer is dan verplicht de werkzaamheden ofwel zelf te verrichten ofwel op te dragen aan een andere onderaannemer, die Opdrachtgever wederom bevoegd is te toetsen aan de Uitsluitingsgronden. Een onderaannemer voert namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De Opdrachtnemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door haar ingeschakelde onderaannemer(s).

### 3.3.6 *Bewijsvoering*

Na voornemen tot gunnen zal de Raad onderstaande bewijstukken opvragen. Door inschrijving geeft de Inschrijver aan dat hij bereid en in staat is onderstaande bewijsstukken te leveren. Deze bewijsstukken dienen rechtsgeldig te worden ondertekend.

Indien de Raad bewijsvoering vraagt, dient dit binnen een termijn van vijf werkdagen aan de Raad te worden verstrekt.

- Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- Bewijs van inschrijving in het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. De ondertekenaar van de inschrijving dient blijkens het uittreksel van het handelsregister tekeningsbevoegd te zijn;

- Verklaring van de belastingdienst, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder dan zes maanden is;
- Bewijsvoering inzake financiële- en economische draagkracht;
- Verzekeringspolis.

### 3.4 **Opdrachtvoorwaarden**

Op deze Opdracht zijn de volgende voorwaarden van toepassing	
	De ARBIT 2018 (Bijlage 2).
	De bijgevoegde concept Overeenkomst (Bijlage 1).
	De bijgevoegde Verwerkersovereenkomst (Bijlage 7).

Met het ondertekenen van het UEA verklaart u:

- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken;
- dat u een oplossing levert zoals beschreven in de aanbestedingsstukken en dat u voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen dat is opgenomen in Bijlage 4, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de overeenkomst dat is opgenomen in Bijlage 1, met de daarbij behorende bijlagen, waaronder de verwerkersovereenkomst in Bijlage 7, de ARBIT-2022 in bijlage 2 en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van uzelf niet van toepassing zijn;

### 3.5 **Programma van eisen**

Voor de inhoud van het Programma van Eisen verwijzen wij u naar Bijlage 4.

## 4. GUNNINGSCRITERIA

### 4.1 Beste Prijs-/Kwaliteitsverhouding

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de economische meest voordelige Inschrijving heeft ingediend op basis van de beste prijs-/kwaliteitverhouding. In totaal zijn er 100 punten te behalen. Prijs weegt voor 30% mee en Kwaliteit voor 70%. De puntenverdeling is als volgt:

<b> criterium</b>	<b>Punten per onderdeel</b>	<b>Maximale punten criterium</b>
<b>Prijs</b>		30
P1 Implementatiekosten	15	
P2 Business Central onderhoud, beheer en support (SLA)	15	
P3 Uren consultancy	0	
<b>Kwaliteit</b>		70
G1 Implementatieplan	40	
G2 SLA	25	
G3 Casus spendanalyse	05	
<b>Totaal</b>		100

### 4.2 Gunningscriterium Kwaliteit

Voor gunningscriterium Kwaliteit kan in totaal 70 punten worden behaald.

Er geldt een ondergrens voor gunningscriterium Kwaliteit. Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te kunnen komen is een minimale score op het gunningscriterium Kwaliteit van 49 punten vereist.

## G1 Implementatieplan

In dit subgunningscriterium dient Inschrijver een implementatieplan te beschrijven zodat de Raad een goed beeld krijgt over de wijze waarop Inschrijver invulling wenst te geven aan de implementatie.

Alle maatregelen die een Inschrijver benoemt, zijn volwaardig onderdeel van de Inschrijving.

### Doel

Voor de Raad is het belangrijk dat de Implementatie van de oplossing tijdig en binnen de gestelde eisen wordt gerealiseerd waarbij de Raad zo veel mogelijk wordt ontzorgd en de continuïteit van het proces niet wordt verstoord.

De Raad verwacht zelf een implementatieperiode van maximaal 26 weken met ingebruikname (na testfase). Na gunning zal gezamenlijk met de Raad de definitieve versie van het implementatieplan worden opgesteld. Ten behoeve van de implementatie beschrijft Inschrijver, aanvullend op bovenstaande, in ieder geval de volgende punten:

- **Proces** - Een heldere omschrijving hoe Inschrijver de implementatie en migratie zal gaan inrichten, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - Inrichting van processen van de implementatie, datamigratie en testfase;

- o De benodigde materiële en personele resources en de verwachte werkbelasting voor Inschrijver en de Raad voor het succesvol implementeren van de aangeboden oplossing.
- **Projectorganisatie/projectmanagement** – Een heldere omschrijving van de projectorganisatie, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - o De projectleider en samenstelling van het projectteam;
  - o Taken en verantwoordelijkheden van Inschrijver en de Raad;
  - o Verwachte inzet van medewerkers van de Raad uitgesplitst in functie en tijd.
- **Communicatie en escalatie** – Een heldere omschrijving van de communicatiestructuur, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - o Communicatie en afstemming met de Raad;
  - o Escalatieprocedure;
  - o De wijze waarop de voortgang wordt gerapporteerd.
- **Planning** - Een detailplanning met mijlpalen en met daarin opgenomen de door Inschrijver uit te voeren activiteiten en 'deliverables' gedurende de implementatieperiode tot aan de Go-live.
  - o Inschrijver doet een voorstel voor een opleidingsplan.
  - o Inschrijver doet een voorstel voor een testplan.
- **Integratie en samenwerking** – Een heldere omschrijving van de wijze waarop samenwerking en integratie met (de aangeboden oplossing in) andere bronnen (koppelingen) door Inschrijver wordt gerealiseerd.
- **Risicoanalyse** - Een heldere omschrijving van de risico's die u ziet bij implementatie en datamigratie. De Raad wenst inzicht te krijgen in de risico's, de beheersmaatregelen en de effectiviteit van deze beheersmaatregelen.

Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium wordt gelet op de volgende factoren:

- De mate waarin uw implementatieplan compleet en concreet is.
- De mate waarin uw implementatieplan realistisch en haalbaar is.
- De mate waarin de Raad wordt ontzorgd in de implementatiefase.
- De mate waarin uw implementatieplan aansluit bij de wensen van de Raad.
- De mate waarin de Raad vertrouwen krijgt in een soepele overgang naar dit systeem.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 40 punten behalen.

## **G2 SLA**

Als onderdeel van de Inschrijving dient u aan te geven op welke wijze u invulling gaat geven aan de SLA. De ingediende SLA is een concept en wordt voor het ondertekenen van de Overeenkomst in overleg met de Raad definitief gemaakt.

Alle maatregelen die een Inschrijver benoemt, zijn volwaardig onderdeel van de Inschrijving.

### Doel

De Raad wenst de afspraken met betrekking tot Business Central betreffende performance, service en support vast te leggen in een SLA. Bij het opstellen hiervan wil de Raad graag gebruik maken van de expertise van de Inschrijver.

### Gevraagde informatie

De Raad vraagt Inschrijver een SLA op te stellen voor de beschreven dienstverlening. De SLA dient minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- **Beheerplan:**
  - Een heldere beschrijving van het beoogde beheermodel.
  - Taken en verantwoordelijkheden.
  - In welke gevallen kan klant zelf configureren en voor welke servicevragen is de leverancier nodig.
- **Ondersteuning** - Een heldere beschrijving van de wijze waarop de ondersteuning wordt verleend met betrekking tot het beheer en onderhoud van Business Central, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - De procedure voor beoordeling en behandeling van incidenten, wijzigingen, ontwikkelverzoeken, problemen en klachten.
  - De procedure inclusief de wijze van communicatie voor het uitvoeren van servicewerkzaamheden.
  - De releaseprocedure inclusief de wijze van communicatie voor het uitvoeren van updates en upgrades.
  - De procedure inclusief de wijze van het melden van storingen en calamiteiten.
  - De procedure bij beveiligingsincidenten.
  - De rapportage en evaluatie van overeengekomen servicelevels.
- **Communicatie en escalatie** – Een heldere omschrijving van de communicatiestructuur, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - Communicatie en afstemming met de Raad.
  - Escalatieprocedure.
- **Performance** – Een heldere omschrijving van de aangeboden performance (servicelevels).
- **Opleiding** – Een heldere omschrijving van het opleiden, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - Opleiden en (na)scholen van (toekomstige) functioneel beheerders.
- **Ontwikkelingen** - Een beschrijving van een mogelijke doorontwikkeling.
  - *De Uitwerking van de gunningscriteria mag in totaal maximaal 15 pagina's bevatten voor alle subgunningscriteria (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.).*
  - *Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's zal het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde worden gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd worden op het maximum aantal pagina's.*
  - *Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van lettertype Arial 9.*
  - *Inschrijver houdt de nummering, volgorde en de inhoud van de subgunningscriteria aan.*
  - *Inschrijver verwerkt geen links in de Inschrijving en uitwerking van de subgunningscriteria.*

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 25 punten behalen.

### **G3 Casus spendanalyse**

In dit subgunningscriterium dient Inschrijver te beschrijven op welke wijze de spendanalyse voor de Raad kan worden ingericht.

#### Doel

De Raad wenst dat voor elke aanbesteding de opdrachtwaarde kan worden gekoppeld aan het contract en de daartoe betreffende facturen. De Raad wenst op deze wijze bij een besteding van 75% van de opdrachtwaarde een signaal te ontvangen.

### Gevraagde informatie

Inschrijver beschrijft op welke wijze Inschrijver denkt invulling te kunnen geven aan de inrichting van de spendanalyse.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 5 punten behalen.

### **4.3 Subgunningscriterium Prijs**

Inschrijver dient prijzen in op het bijgevoegde prijzenblad (Bijlage 6). Voor elk van de prijsonderdelen in het prijzenblad volgt hierna een toelichting.

#### Implementatiekosten

De in dit prijsonderdeel in te vullen prijzen zijn een kostenspecificatie van het implementatieplan en realisatie van de oplossing.

#### Kosten applicatiesoftware

Geef bij het prijsonderdeel eenmalige aanschafkosten een vast bedrag ten behoeve van de applicatiesoftware en/of licenties.

#### Gebruikskosten (cloudoplossing)

Geef bij het prijsonderdeel gebruikskosten de jaarlijkse gebruikskosten gedurende de looptijd van de overeenkomst op. Ga hierbij uit van een contractduur van 4 jaar met de optie tot verlenging(en), waardoor de totale looptijd maximaal 6 jaar kan zijn.

De Inschrijver met de laagste totale inschrijfprijs ontvangt 30 punten.  
De inschrijfprijs wordt beoordeeld aan de hand van de volgende formule:

Totale inschrijfprijs van de Inschrijver met de laagste totale inschrijfprijs  $(P1+P2)/$  (gedeeld door) totaal inschrijfprijs beoordeelde inschrijver x (maal) maximaal aantal te behalen punten (=30 punten).

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

- Alle prijzen en tarieven moet u aanbieden in euro's, **prijsspeil** mei 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 u als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs **of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen**
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is nemen wij artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven. Hiermee bedoelen we in deze context 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 ons gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden leidt in de regel tot het terzijde leggen van de inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

#### **4.4 Beoordelingsprocedure**

Er wordt een beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit 3 inhoudelijk deskundige personen. De individuele leden beoordelen eerst de Inschrijvingen afzonderlijk op het gunningscriterium Kwaliteit. Nadien zal gezamenlijk door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus de scores per (sub)onderdeel worden vastgesteld.

Na het vaststellen van de totaalscore voor het onderdeel Kwaliteit, worden de prijzen bekend gemaakt en worden de punten toegekend voor het onderdeel Prijs. De totaalscore voor de Inschrijvers wordt in dit verlengde vastgesteld door de punten van het onderdeel Kwaliteit en de punten van het onderdeel Prijs bij elkaar op te tellen.

De Inschrijver die het hoogste aantal punten heeft behaald voor alle gunningscriteria gezamenlijk is de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Aan

deze Inschrijver zal de Opdracht worden gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium Kwaliteit de doorslag. Indien er dan nog sprake is van een gelijke score zal een loting plaatsvinden.

#### 4.5 Beoordelingskader

Score	Omschrijving	Percentage score.
Uitstekend	Uit de uitwerking subgunningscriteria Kwaliteit blijkt dat de Inschrijving duidelijk en volledig is beschreven en antwoord geeft op alle genoemde onderdelen en uitstekend aansluit bij deze opdracht. De beantwoording overtreft de verwachtingen van de Raad en is onderscheidend.	100%
Goed	Uit de uitwerking subgunningscriteria Kwaliteit blijkt dat De Inschrijving duidelijk en volledig is beschreven en antwoord geeft op alle genoemde onderdelen en goed aansluit bij deze opdracht. De beantwoording is in overeenstemming met de verwachtingen van de Raad, maar overtreft deze niet.	85%
Voldoende	Uit de uitwerking subgunningscriteria Kwaliteit blijkt dat De Inschrijving duidelijk maar niet volledig is beschreven En daardoor geen antwoord geeft op alle genoemde onderdelen en daarmee voldoende aansluit bij de doelstellingen van deze opdracht.	70%
Matig	Uit de uitwerking subgunningscriteria Kwaliteit blijkt dat De Inschrijving niet duidelijk en niet volledig is beschreven en geen antwoord geeft op alle genoemde onderdelen en daarmee matig aansluit bij deze opdracht. De beantwoording is niet (volledig) relevant en/of concreet en/of toepasbaar.	50%
Slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De uitwerking subgunningscriteria ontbreekt.</li> <li>• De uitwerking subgunningscriteria gaat niet in op de opdracht.</li> </ul>	0

## **BIJLAGEN**

Bijlage 1	Concept overeenkomst
Bijlage 2	Arbit 2022
Bijlage 3	UEA
Bijlage 4	Programma van Eisen
Bijlage 5	Referentiemodel
Bijlage 6	Prijzenblad
Bijlage 7	Verwerkersovereenkomst