



---

**Beschrijvend Document**

**Openbare Europese aanbesteding**

**Klantregistratiesysteem (CRM),  
Verkoop Order Management (VOM) en  
Product Dienst Catalogus verkoop (PDC-v)**

**Kadaster**

---

**Directie Financiën en Control, Inkoop**

Kenmerk           A24-103920  
Opdrachtgever   Directie DGV  
Auteur            Richard Zeewuster, Mascha Ponk, Remco van Alderwegen  
Versie            1.1  
Versiedatum      08-09-2025

## Inhoudsopgave

1.1.	Het Kadaster .....	5
<b>Hoofdstuk 2. Aanleiding doel en scope van deze opdracht .....</b>		<b>9</b>
2.1.	Aanleiding .....	9
2.2.	Doelstelling aanbesteding .....	10
2.2.1.	Projectdoelstellingen .....	11
2.3.	Huidige situatie .....	13
2.3.1.	Klantenbestand en transacties .....	13
2.3.2.	Gebruikers en functionele inzet .....	15
2.3.3.	Voornaamste knelpunten van huidige systeem: .....	16
2.3.4.	Huidige situatie (technisch) .....	17
2.3.5.	Huidige situatie (functioneel) .....	17
2.4.	Visie Kadaster Customer Relationship Management .....	18
2.4.1.	Doelarchitectuur .....	19
2.5.	Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (Scope van de opdracht) .....	21
2.5.1.	Beschikbaar stellen en configureren van CRM, VOM en PDC-v functionaliteit middels een SaaS-oplossing .....	21
2.5.2.	Integratie in Kadaster landschap met standaard applicaties .....	22
2.5.3.	Aansluiten/migratie business processen op de Oplossing .....	22
2.5.4.	Implementatie Basis .....	23
2.5.5.	Data-transitie (migratie) .....	24
2.5.6.	Hosting en beheer en helpdesk .....	24
2.5.7.	Training en ondersteuning verandermanagement .....	25
2.5.8.	Een opgeleide beheerorganisatie Kadaster .....	25
2.5.9.	Exit plan .....	26
2.6.	Samenwerking op Maat (S+O+M) .....	27
2.7.	Omvang van de opdracht .....	29
2.8.	Buiten de scope van de opdracht .....	29
2.9.	Herzieningsclausules en Opties .....	29
2.10.	Perceelindeling .....	31
2.11.	Aanvang en duur van de overeenkomst .....	32
2.12.	Geheimhouding .....	33
<b>Hoofdstuk 3. Aanbestedingsprocedure .....</b>		<b>34</b>
3.1.	Algemene inschrijvingsvoorwaarden .....	34
3.2.	Communicatie .....	35
3.3.	Planning aanbesteding .....	36
3.4.	TenderNed .....	36
3.5.	Onregelmatigheden .....	37
3.6.	Nota van Inlichtingen .....	37
3.7.	Uiterste tijdstip van inschrijving .....	38

3.8.	Recht om niet te gunnen .....	38
3.9.	Klachtenafhandeling.....	39
<b>Hoofdstuk 4. De beoordelingsprocedure .....</b>		<b>40</b>
4.1.	Beoordelingsprocedure .....	40
4.2.	Openen van de kluis .....	40
4.3.	Volgorde controle en beoordeling .....	40
4.4.	Wijze van Inschrijving.....	41
4.4.1.	Zelfstandige inschrijving .....	41
4.4.2.	Inschrijving vanuit een holding .....	41
4.4.3.	Inschrijving in combinatie .....	41
4.4.4.	Inschrijving met onder aanneming .....	42
4.4.5.	Algemene eisen .....	42
<b>Hoofdstuk 5. Vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen .....</b>		<b>43</b>
5.1.	Vormvereisten .....	43
5.2.	Ondertekening.....	43
5.3.	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	44
5.4.	Uitsluitingsgronden.....	44
5.4.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....	44
5.4.2.	Sancties Rusland .....	45
5.4.3.	Bewijsstukken .....	46
5.5.	Geschiktheidseisen .....	46
5.5.1.	Financieel economische draagkracht.....	47
5.6.	Technische- en beroepsbekwaamheid.....	47
5.6.1.	Kerncompetenties .....	47
5.6.2.	Informatiebeveiliging .....	48
5.6.3.	Kwaliteitsnormen en certificering.....	49
5.6.4.	Uittreksel Handelsregister .....	50
5.6.5.	Gedragsverklaring aanbestedingen .....	50
5.7.	Overzicht in te dienen bewijsstukken en bijlagen .....	51
5.7.1.	Documenten inschrijving .....	51
5.7.2.	Aanleveren van bewijsstukken verificatiefase na het gunningsbesluit .....	53
<b>Hoofdstuk 6. Beoordelen Programma van Eisen en Wensen.....</b>		<b>56</b>
<b>Hoofdstuk 7. Gunningscriteria .....</b>		<b>57</b>
7.1.	Opbouw gunningsmodel.....	57
7.2.	Gunningscriterium beste prijs-/kwaliteitverhouding .....	57
7.3.	Gunningscriterium Prijs .....	58
7.4.	Gunningscriterium Kwaliteit.....	59
7.4.1.	SGC 2.1 Plan van aanpak inclusief implementatie.....	59

7.4.2.	SGC 2.2 Migratiestrategie .....	60
7.4.3.	SGC 2.3 Kwaliteit van de geboden oplossing .....	61
7.4.4.	SGC 2.4 Programma van wensen.....	61
<b>Hoofdstuk 8.</b>	<b>Gunning .....</b>	<b>63</b>
8.1.	Gunningsbeslissing .....	63
8.2.	Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer .....	63
8.3.	Gunningsperiode (Concretiseringsfase) .....	63
8.4.	Mededeling van de gunningsbeslissing .....	65
8.5.	Bezwaarprocedure .....	66
<b>Hoofdstuk 9.</b>	<b>Lijst van Bijlagen en verklaringen .....</b>	<b>67</b>

## 1 Introductie

Voor u ligt het Beschrijvend Document voor de Europese openbare aanbesteding “Centrale klantadministratie (CRM), Verkoop Order Management (VOM) en Product Dienst Catalogus verkoop (PDC-v)” uitgevoerd door Inkoop ten behoeve van het Kadaster.

### 1.1. Het Kadaster

De Dienst voor het kadaster en de openbare registers, hierna te noemen “het Kadaster”, registreert en verstrekt gegevens over de ligging van vastgoed in Nederland en de rechten die daarbij horen, zoals eigendom en hypotheek. Dat geldt ook voor schepen, luchtvaartuigen en (ondergrondse) netwerken. Onze wettelijke taak zorgt voor rechtszekerheid: het is voor iedereen duidelijk wie welke rechten heeft. Samen met andere overheden zorgen we ervoor dat de geografische informatie van Nederland goed te raadplegen is. Sinds 1994 is het Kadaster een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). We voeren onze taken zelfstandig uit. De eindverantwoordelijkheid is in handen van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening (VRO). Deze verleent goedkeuring aan het meerjarenbeleidsplan, de jaarrekening en de hoogte van de tarieven.

Voor nadere informatie over het Kadaster verwijzen wij naar de website van het Kadaster <http://www.kadaster.nl/>.

Deze aanbesteding valt onder de verantwoordelijkheid van de directie DGV (Data, Governance en Vernieuwing) en wordt begeleid door Inkoop van de afdeling Inkoop en contractmanagement van de directie Financiën en Control. De directie DGV is een van de directies van het Kadaster.

#### 1.1.1 Visie van het Kadaster

Het Kadaster is een publieke organisatie met wettelijke taken. Het bieden van continuïteit in de dienstverlening is daarom cruciaal. Als wij bijvoorbeeld een of meer dagen geen overdrachtsakten kunnen inschrijven of informatie over kabels en leidingen kunnen verstrekken, is de economische schade aanzienlijk. Het bieden van continuïteit betekent echter niet dat wij steeds hetzelfde blijven doen of op dezelfde wijze blijven werken. Wij moeten en willen continu op de eisen van de samenleving blijven inspelen. En omdat de samenleving zich ontwikkelt, ontwikkelt het Kadaster zich ook voortdurend. Ontwikkelingen die wij voor de komende 10 jaar verwachten zijn naast economische, maatschappelijke en internationale ontwikkelingen, de technologieontwikkelingen die waarschijnlijk dominant zullen zijn. De burger is altijd online en heeft dan toegang tot een vrijwel onbegrensde hoeveelheid data, informatie en diensten. Daarnaast speelt de wens van de burger tot meer regie over het eigen (gezins)leven en de eigen loopbaan. Het Kadaster speelt hierop in, onder meer door ervoor te zorgen dat informatie die de burger nodig heeft, in bruikbare vorm beschikbaar is. De bestaande informatievoorziening via Publieke Dienstverlening Op de Kaart (PDOK) en de plannen voor informatievoorziening in het kader van de Omgevingswet zijn hier voorbeelden van.

Op basis van het digitale handelen van burgers bouwen grote commerciële partijen met big-datatechnieken veel kennis over individuen en hun gedrag op. Daarmee kunnen zij het leven van individuen vergemakkelijken en veraangenamen. Maar als er onvoldoende 'checks and balances' zijn, kunnen dergelijke grote partijen ook machtsfactoren worden die de democratische processen overvleugelen. In die wereld levert de overheid,

waaronder het Kadaster, toegevoegde waarde. Zo zorgen wij er onder meer voor dat de gebruiker van Kadastergegevens daar daadwerkelijk op kan vertrouwen.

Het besef dat geo-informatie kan helpen bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken dringt langzaam maar zeker door in de sectoren die niet geo-georiënteerd zijn. Met standaard- en maatwerkinformatieproducten, maar ook met advies op basis van geodata kunnen wij geografisch inzicht geven in de huidige situatie en in mogelijke oplossingsrichtingen. De sectoren vastgoed, landbouw, natuur en openbare orde en veiligheid wisten ons al langer te vinden, maar ook partijen die zich bezighouden met bijvoorbeeld regionale krimp, leeftijdsbestendig wonen en agrarisch verkeer wenden zich tegenwoordig tot ons.

Met dit alles in gedachten zijn wij gekomen tot het definiëren van drie inhoudelijke ambities:

- Zekerheid in eigendom én gebruik van alles op en onder de grond.
- Het integrale beeld met geo-informatie over ruimtegebruik waarmee iedereen altijd en overal mee aan de slag kan.
- Informatie en expertise over ruimtegebruik bij maatschappelijke opgaven, zowel binnen als buiten Nederland

Wij doen dit omdat we een veilige en betrouwbare publieke dienstverlener willen zijn.



**Missie**  
Als onafhankelijke partij laat het Kadaster zien wat van wie is en hoe de ruimte is ingedeeld. We helpen met feitelijke informatie bij het maken van keuzes die impact op de ruimte hebben. We bieden zekerheid door transparantie over eigendom en gebruik van vastgoed en ruimte. We dragen bij aan de economie, welvaart en een duurzame ruimtelijke planning. We werken vanuit publieke waarden voor iedereen in Nederland, op de BES- eilanden en daarbuiten.

**Visie**  
Het Kadaster is de onafhankelijke autoriteit op het gebied van geo-informatie en eigendomsrechten. Hiervoor ontwikkelen wij een duurzaam fundament voor transparante, betrouwbare informatie over ruimtegebruik en eigendom. We zetten ons vakmanschap dagelijks in voor zekerheid bij vastgoedtransacties en inzicht in ruimtegebruik. En omdat ruimtelijke data over grenzen gaan, werken we samen in Nederland, in de EU en daarbuiten.

**Ambities**  
Wij bieden:  
- Zekerheid in eigendom én gebruik van alles op en onder de grond.  
- Het integrale beeld met geo-informatie over ruimtegebruik waarmee iedereen altijd en overal mee aan de slag kan.  
- Informatie en expertise over ruimtegebruik bij maatschappelijke opgaven, zowel binnen als buiten Nederland  
Dit vanuit het zijn van een betrouwbare en veilige publieke dienstverlener.

**Rechten en Zekerheid**  
Burgers, bedrijven en overheden ervaren rechtszekerheid door het Kadaster, mede doordat rechten en plichten rond onroerende goederen zijn geregistreerd en een juist en volledig beeld geven. Iedereen heeft altijd (digitaal) inzicht in en toegang tot onze dienstverlening en actuele registraties. We beschermen hierbij de privacy van geregistreerde personen.  
Burgers, bedrijven en overheden krijgen completere informatie uit de Basisregistratie Kadaster, doordat brondocumenten sneller en vollediger aangeboden en verwerkt worden. Door de Kadastrale kaart ook 3D te maken, werken we bijvoorbeeld aan een completer en vollediger beeld.  
Burgers zijn verzekerd van een soepel proces bij vastgoedtransacties door betere informatie-uitwisseling in de vastgoedketen.

**Bouwwerk, grond en omgeving**  
Iedereen heeft inzicht in de fysieke leefomgeving van Nederland doordat ruimtelijke informatie uit een groot aantal verschillende registraties laagdrempelig toegankelijk is. Wij onderhouden registraties, waarbij kwaliteit en actualiteit van data bekend is voor de gebruiker. Wij dragen bij aan het Digitaal Stelsel Omgevingswet door publieke informatie te ontsluiten en processen hierover voor iedereen te faciliteren.  
Iedereen krijgt een beter en completer beeld van de ruimte, doordat wij samenwerken met partners aan het integreren van geo-registraties. Wij doen dit mede door het in 3D inwinnen en visualiseren van de data en het in samenhang bijwerken van deze data.  
Iedereen krijgt informatie die beter aansluit op gestelde vragen, doordat ruimtelijke informatie geïntegreerd bevroegd wordt. Overheden kunnen data in samenhang met andere (basis)registraties gebruiken. Het Kadaster werkt met overheden samen om data middels een afgesloten stelsel te ontsluiten om te voldoen aan de veranderende informatiebehoefte.

**Informatie en expertise (bij Maatschappelijke opgaven)**  
Beleidsmakers krijgen meer inzicht in de ruimtelijke component van maatschappelijke vraagstukken, doordat we klantgericht (maatwerk-)informatie en expertise delen. Wij zijn een partner die maatschappelijke meerwaarde creëert binnen de randvoorwaarden van de Wet van Markt en Overheid, mede door het publiceren van onderzoeken. Wij dragen bij aan vreedzame en rechtvaardige samenlevingen door in internationaal verband kennis te delen over landregistratie en geo-informatie.  
Beleidsmakers en uitvoerders krijgen beter inzicht in de ruimtelijke situatie, doordat we werken vanuit een integrale aanpak op specifieke maatschappelijke opgaven. Ze krijgen ondersteuning op basis van (samengestelde) informatie met voldoende kwaliteit.

**Bedrijfsvoering**  
De samenleving kan zeker zijn van continuïteit van onze dienstverlening in een snel veranderende wereld, doordat wij onze processen doelmatig en efficiënt hebben ingericht. We minimaliseren risico's door kwaliteits-, cybersecurity-, compliance- en risicomanagement. Wij geven invulling aan de sociale rol en duurzame ambities van een publieke dienstverlener.  
Wij ontwikkelen verder naar een vitale en wendbare organisatie, die zich kenmerkt door kwalitatief hoogwaardig personeel en betrouwbare systemen.

**Kernwaarden**  
Betrouwbaar - Open - Relevant - Gedreven

**DUURZAME ONTWIKKELINGS DOELSTELLINGEN**  
8 Duurzame Energie, 16 Duurzame Productie

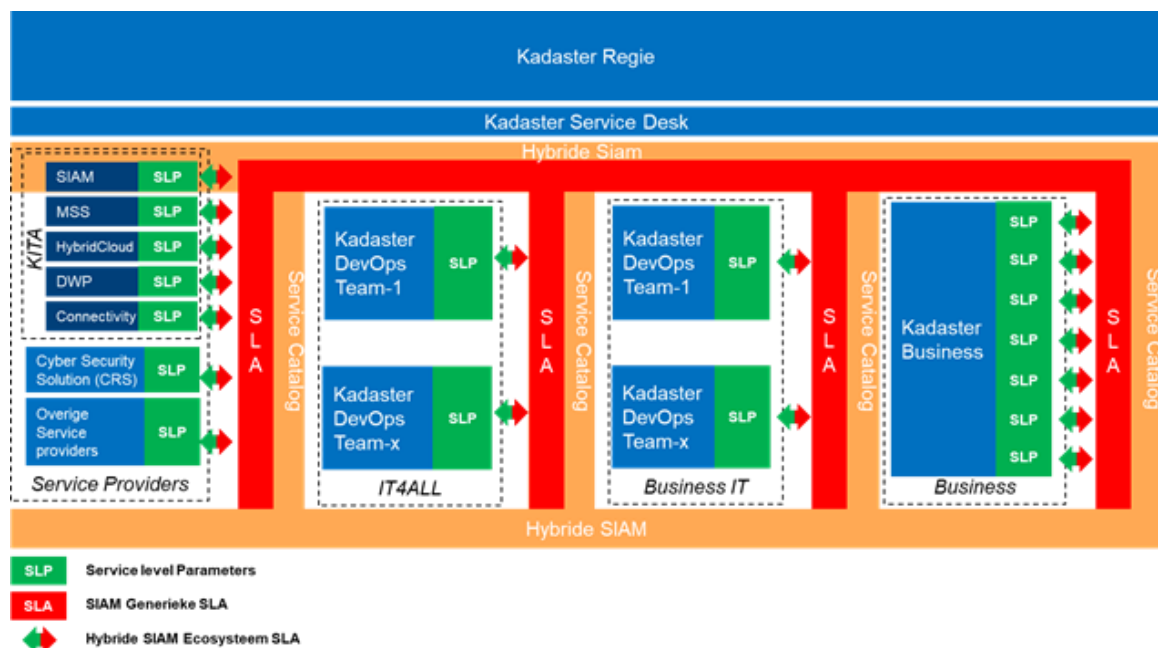
Nb. op de website [www.kadaster.nl](http://www.kadaster.nl) is het meest recente meerjarenbeleidsplan te downloaden.

### 1.1.2 SIAM-Ecosysteem

Het SIAM-Ecosysteem bestaat uit alle interne Service Providers en alle externe Service Providers die in scope van de in sectie 1.1.2 genoemde aanbestedingen zijn, waarbij het hybride SIAM-Model (bestaande uit Kadaster medewerkers en medewerkers van een externe gecontracteerde SIAM-partij) een faciliterende en coördinerende rol binnen het SIAM-Ecosysteem heeft m.b.t. de operatie/ inhoud. De Kadaster Service Desk heeft een eigen rol binnen dit ecosysteem als aanspreekpunt voor de eindgebruikers. De Kadaster Regie heeft een sturende rol op tactisch-strategisch niveau en is tevens platformeigenaar van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en de (ITIL) processen.

Aan de samenwerking binnen het SIAM-Ecosysteem liggen een aantal documenten primair ten grondslag waarvan de Samenwerkingsdocument gezien moet worden als de 'grondwet' voor de onderlinge samenwerking binnen het Ecosysteem. Het Kadaster verlangt van Inschrijvers op de kavels uit paragraaf 1.1.2 een getekende samenwerkingsovereenkomst.

Er zijn diverse interne serviceproviders (ISP's) die participeren binnen het SIAM-Ecosysteem. De SLA's tussen het Kadaster en de Leveranciers betreft een SLA met de externe serviceproviders (ESP's). Op termijn worden ook de overige dan zittende leveranciers opgenomen in de nieuwe structuur. Dit geldt op termijn ook voor de opdrachtnemer van deze CRM, VOM, PDC-v-oplossing uitvraag.



Figuur 1: Kadaster ecosysteem

## **1.2 Over dit Beschrijvend Document**

Dit Beschrijvend Document beschrijft de procedure van aanbesteding, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure, de geëiste geschiktheid van de inschrijvende partijen en de eisen die het Kadaster stelt aan de levering en bijbehorende dienstverlening. Tot slot wordt in dit document de wijze van gunnen beschreven aan de hand van de gunningscriteria.

Dit Beschrijvend Document is met zorg samengesteld. Indien u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in het Beschrijvend Document, haar bijlagen of de aanbestedingsprocedure tegenkomt verzoeken wij u om dit direct aan de contactpersoon (zie paragraaf 3.2) van het Kadaster met betrekking tot deze aanbesteding te laten weten. Tekortkomingen die na het indienen van een inschrijving naar voren komen kunnen het Kadaster niet worden aangerekend. Door in te schrijven conformeert u zich aan de inhoud van het Beschrijvend Document, haar bijlagen en de procedure.

In hoofdstuk 9 “Lijst van Bijlagen” treft u een overzicht aan van alle Bijlagen. Deze Bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend document.

In Bijlage 05 “Programma van Eisen” en Bijlage 06 “Programma van Wensen” is een uitwerking van de specificaties van de opdracht opgenomen.

Voor de volledigheid van de gevraagde onderdelen wordt verwezen naar de Begrippenlijst, Bijlage 01. De begrippen zijn een integraal onderdeel van deze Europese aanbesteding en zullen tevens tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing blijven.

De begrippen vanuit de Begrippenlijst worden in de documenten weergegeven door het begrip te beginnen met een hoofdletter.

## **Hoofdstuk 2. Aanleiding doel en scope van deze opdracht**

### **2.1. Aanleiding**

Het doel van deze aanbesteding is het aanschaffen, installeren en implementeren van een nieuw klantenregistratiesysteem (hierna CRM), waarin tevens de functionaliteit voor Verkoop Order Management systeem (hierna VOM) en functionaliteit voor de Product Dienst Catalogus voor verkoop (PDC-v) zit voor het Kadaster (hierna als één geheel te noemen "de Oplossing"). Deze functionaliteiten zullen onder verantwoording en regie van een Systeem integrerende partij aan het Kadaster geleverd moeten worden.

Sinds 1998 maakt Kadaster gebruik van de software van SAP om zijn bedrijfsvoering processen te ondersteunen. Het contract voor de huidige SAP (CRM) oplossing loopt per 31-12-2027 af en is end-of-life op 31-12-2030. De huidige technische inrichting is enorm complex, omdat delen van de oplossingen voor specifieke producten en diensten binnen ondersteunende applicaties (SAP CRM, SAP SD en SAP MM) zijn ondergebracht. Hierdoor loopt de continuïteit van de dienstverlening gevaar. Naast de technische inrichting wordt CRM breed in de organisatie gebruikt, waarbij verschillende processen aansluiting zoeken bij een thans suboptimaal ingericht systeem. Onder de huidige overeenkomst kan de functionaliteit dus niet 1:1 vervangen worden, vandaar deze aanbesteding om tot een integrale oplossing te komen. Dit vereist naast een technische verandering ook een organisatorische verandering, die zo mogelijk nog meer impact heeft wat moet leiden tot een betere dienstverlening en de continuïteit moet verbeteren. Met het einde van de support op de huidige versie van SAP gaat er voor het Kadaster de komende jaren veel veranderen.

Naast de hierboven genoemde CRM, VOM en PDC-v functionaliteit wordt SAP ERP momenteel o.a. ook gebruikt binnen de domeinen HR, Finance en Inkoop, maar ook voor Management Informatie en Integratie Platform. Voor deze functionaliteit is reeds een ander product geselecteerd, namelijk AFAS, en hoort dus nadrukkelijk niet bij deze aanbesteding, de Oplossing dient hierop naadloos aan te sluiten of te integreren.

Met de vervanging ontstaat er voor het Kadaster de kans om opnieuw te kijken naar de invulling van deze domeinen en waar mogelijk te elimineren, simplificeren, standaardiseren en automatiseren. Hierdoor wordt het voor alle gebruikers van de nieuwe systemen gemakkelijker terwijl tegelijkertijd complexiteitsreductie (op het gebied van proces, data en applicatie) gerealiseerd wordt, waardoor de totale beheerlast (mensen & middelen) voor het Kadaster afneemt. Deze ontwikkeling gaat gepaard met een nieuwe standaard procesinrichting door de leverancier en daarmee moet deze transitie gezien worden als een groot verandertraject.

Het huidige CRM, VOM en PDC landschap is niet optimaal ingericht om de juiste waarden te realiseren binnen onze dienstverlening. We hebben geen integraal klantbeeld, als medewerker kun je hiermee onvoldoende proactief de klant bedienen, klantdata is niet compleet en niet centraal beschikbaar, waardoor selfservice niet van de grond komt. In de bedrijfsvoering met de inrichting van de verschillende vormen van Verkoop Order Management (in sommige gevallen ook met maatwerk) is een soepele dienstverlening ook niet mogelijk. De

uitgangspunten zoals verwoord in Bijlage 20 Klantstrategie en Bijlage 15 Visie Customer Relationship Management, werken met standaarden en vanuit een generieke oplossing, worden bemoeilijkt met de huidige inrichting.

Het beleid van het Kadaster is voor de toekomst gericht op standaardoplossingen in een SaaS omgeving waarbij een mogelijke consequentie kan zijn dat interne processen aangepast dienen te worden in plaats van standaardoplossingen te voorzien van maatwerk.

## **2.2. Doelstelling aanbesteding**

Het beoogde resultaat van deze aanbesteding is twee overeenkomsten met één en dezelfde Opdrachtnemer. Het Kadaster wenst continuïteit met betrekking tot de software oplossing, beheer en onderhoud (Contract 1) en flexibiliteit met betrekking tot de implementatie, support en consultancy (Contract 2) te combineren en heeft derhalve gekozen voor een constructie met twee (2) Overeenkomsten via één (1) inschrijver. Aangezien er diverse software oplossingen zijn waarbij meerdere, verschillende partijen de werkzaamheden met betrekking tot Contract 2 kunnen uitvoeren is gekozen voor de constructie met twee (2) contracten binnen één (1) inschrijving in plaats van een aanbesteding met meerdere percelen. Opdrachtgever wenst een Opdrachtnemer die heeft aangetoond expert te zijn voor het leveren, implementeren en onderhouden van een Customer Relationship Management systeem (CRM), Verkoop Order Management systeem (VOM) en Product Dienst Catalogus verkoop systeem (PDC-v) binnen een organisatie vergelijkbaar met het Kadaster alsmede de bijbehorende werkzaamheden met inbegrip van Beheer en Onderhoud, Support en de levering van Additionele diensten.

Daarbij heeft Opdrachtnemer tevens aangetoond de projectdoelstellingen te kunnen realiseren binnen het budget en de planning, conform de vraagscope, voor de overeengekomen kwaliteit en binnen de gestelde uitgangspunten en randvoorwaarden.

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor stabiliteit en continuïteit van de gevraagde dienstverlening. Deze dienstverlening dient minimaal te worden uitgevoerd conform de eisen in het Beschrijvend Document en eventueel aanvullend met de beantwoording op de wensen. Het Kadaster verwacht dat de gevraagde dienstverlening zo veel mogelijk is gebaseerd op gestandaardiseerde dienstverlening van Opdrachtnemer.

Aangevuld met:

- Uiterlijk op 5 januari 2026 op rechtmatige en doelmatige wijze aangevangen kan worden met de concretiseringsfase voorafgaand aan de implementatie van de Oplossing, welke uiterlijk op 31 december 2027 volledig (inclusief alle koppelingen) geïmplementeerd (live en bruikbaar) moet zijn; realisatie van koppelingen met systemen van het Kadaster vindt plaats in gedeelde verantwoordelijkheid, afhankelijk van de aard van de integratie, hierover wordt meer toegelicht verderop in dit hoofdstuk.
- Opdrachtnemer dient flexibel en proactief om te gaan met gewijzigde marktomstandigheden en wijzigingen in wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

Het Kadaster zoekt een Opdrachtnemer die kennis en ervaring heeft van de Oplossing, de kwaliteit van haar dienstverlening hoog in het vaandel heeft staan en deze kwaliteit ook kan realiseren. Kadaster verwacht dat

Opdrachtnemer *in the lead* is bij de implementatie van de Oplossing en het Kadaster daarin meeneemt en actief kennis overdraagt. Opdrachtnemer zal zitting nemen in de Design Authority en het Kadaster proactief informeren over de processen uit de standaardoplossing.

De Design Authority bestaat uit een productmanager (voorzitter), een lead-architect, een enterprise architect, een vertegenwoordiger uit de business, een data asset manager en de Opdrachtnemer. De Design Authority stelt de proces en applicatie-standaard vast op advies van leveranciers en projectgroepen. Zij beoordeelt afwijkingen op de standaard (impact business, IT en architectuur vaststellen) en adviseert, waarna bij hogere uitzonderingen afwijkingen worden toegestaan. De rol van Opdrachtnemer is dat zij voor het inrichten van de bedrijfsprocessen zoveel mogelijk de standaardoplossingen (best practises) en applicatie voorstelt, daarnaast geeft zij de impact voor de applicatie weer bij afwijkingen. De inzet van Opdrachtnemer dient verwerkt te worden in de prijsopgave voor de implementatie.

Na implementatie heeft Opdrachtnemer, in samenwerking met het Kadaster, het volgende opgeleverd:

- Een werkende Oplossing die past in de visie van het Kadaster en voldoet aan gestelde eisen (Customer Relationship Management, Verkoop Order Management en Product Dienst Catalogus-verkoop) inclusief migratie van de benodigde data;
- Werkende interfaces/koppelingen met andere applicaties binnen en buiten het applicatielandschap van het Kadaster. Realisatie van koppelingen met systemen van het Kadaster vindt plaats in gedeelde verantwoordelijkheid, afhankelijk van de aard van de integratie.;
- Een opgeleide (gebruikers)organisatie (bij het Kadaster);
- Een opgeleide beheerorganisatie; en
- Alle relevante documenten die de werking en het beheer van de geleverde oplossing beschrijven.

### 2.2.1. Projectdoelstellingen

Het Kadaster wenst een Overeenkomst aan te gaan voor het leveren, implementeren en onderhouden van de Oplossing, waarbij een partij wordt gezocht die in staat is vanuit een samenwerking met het Kadaster de volgende projectdoelstellingen te realiseren.

1. Toegankelijk en gebruiksvriendelijk systeem leidend tot optimale tevredenheid bij de gebruikers, met aandacht voor de continuïteit van onze dienstverlening en de diversiteit in het (toekomstige) klantenbestand in de volle breedte.

Toelichting:

Het Kadaster is op zoek naar een zo eenvoudig mogelijk intuïtief systeem waar de gebruikers 'als vanzelf' doorheen worden geleid. De gebruikers moeten tevens in staat zijn plaats- en tijdonafhankelijk te werken op de meest gangbare devices. De snelheid waarmee de gebruikers hun taken of bepaalde acties kunnen uitvoeren is hierin medebepalend. Gebruikersgemak en uniformiteit binnen de domeinen staat voorop. Taken moeten snel en efficiënt uitgevoerd kunnen worden.

2. Flexibele en toekomstbestendige inrichting van de Oplossing waarbij de processen op logische wijze samenhangen zodat integraal werken in de keten optimaal ondersteund wordt.

Toelichting:

De oplossing van de leverancier moet zijn gebaseerd op Best Practices met optimaal gebruik van de standaard mogelijkheden van het pakket (zo min mogelijk maatwerk, zoveel mogelijk gebruik van standaarden en best practices) waarbij het functioneel beheer uit te voeren door Opdrachtgever wordt geminimaliseerd. Opdrachtnemer levert een systeem dat in het huidige en toekomstige applicatie- en

proceslandschap in de basis voldoet aan het gevraagde echter dat ook vanuit die standaard flexibel kan worden aangepast naar aanleiding van toekomstige ontwikkelingen, zowel technologische ontwikkelingen binnen de markt als ontwikkelingen binnen het Kadaster, zonder daarbij af te wijken van de standaard. Opdrachtgever moet daarbij in staat zijn om het functioneel beheer op efficiënte wijze uit te kunnen voeren (o.a. dagelijks beheer om incidenten op te kunnen lossen en wensen en aanpassingen doorvoeren).

3. Ondersteuning bij veranderingen.

Toelichting:

De keuze voor gebruik van Best Practices en standaarden kan betekenen dat er wijzigingen in de bestaande processen en systemen moeten worden aangebracht. Deze veranderingen kunnen grote impact hebben op de werkwijze, verandermanagement is dan ook een belangrijk aspect van de aanbesteding. Ook hier verwachten we van Opdrachtnemer ruime ervaring en een bijdrage om het Kadaster te helpen bij deze transformatie.

4. Koppelingen moeten makkelijk kunnen worden gerealiseerd, zodat alle betrokken systemen zowel on-premise als in de Cloud via het Kadaster data integratieplatform (Azure Integration Services) eenvoudig met de Oplossing gekoppeld kan worden.

Toelichting:

Alle data die het Kadaster in de Oplossing opvoert, moet het Kadaster weer kunnen gebruiken in andere applicaties. Daarnaast heeft de Oplossing informatie nodig vanuit andere bronnen, zoals, maar niet uitsluitend, CCAAS (Genesys), het financiële systeem (AFAS) en diverse in eigen beheer ontwikkelde applicaties. Ook op dit punt verwacht het Kadaster dat Opdrachtnemer met de Best Practice oplossing komt. Zie hiervoor ook de volgende paragrafen.

5. De oplossing ondersteunt embedded analytics en efficiënte data-ontsluiting ten behoeve van rapportage en analyse. Daarnaast kan het Kadaster de Oplossing als bron op Databricks gebruiken om met Power BI aanvullende rapportages te bouwen.

Toelichting:

Het Kadaster is een data gedreven organisatie en de nieuwe Oplossing speelt daar een cruciale rol in. Zo wil het Kadaster sturen op basis van Management rapportages die gefaciliteerd worden vanuit de nieuwe Oplossing. Daarnaast wordt de CRM/VOM/PDC-v data ontsloten en gebruikt als bron voor andere applicaties én voor het bouwen van BI rapporten. Om dat te kunnen realiseren is het belangrijk dat de data middels moderne technieken ontsloten kan worden en dat het Kadaster inzicht heeft in de manier waarop de data is opgebouwd. Vanuit de data dient inzicht te zijn in verloop en (in)efficiency van processen. Het Kadaster gebruikt DataBricks voor data die wordt ontsloten vanuit de bronsystemen en Power BI voor rapportages en dashboards.

6. Zo min mogelijk overlast in de implementatie- en uitvoeringsfase van de Oplossing, rekening houdende met de verschillende onderdelen die in scope zitten en de impact daarvan op de organisatie alsmede met de raakvlakprojecten die ook druk op de organisatie zetten.

Toelichting:

Medewerkers moeten in staat blijven om hun werkzaamheden uit te kunnen oefenen. Kadaster moet zijn primaire (bedrijfsvoering)taken kunnen blijven uitoefenen. Ook de buitenwereld mag daar zo min mogelijk hinder van ondervinden. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kiest voor een implementatie aanpak waarmee hij deze projectdoelstelling goed kan realiseren. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de aanpassingen aan de (eigen) primaire systemen, een en ander zal onder regie van het project en dus in goede samenwerking met Opdrachtnemer gecoördineerd moeten worden. Er moet sprake zijn van een optimale technische en organisatorische overgang van de huidige oplossing naar de nieuwe oplossing.

## 2.3. Huidige situatie

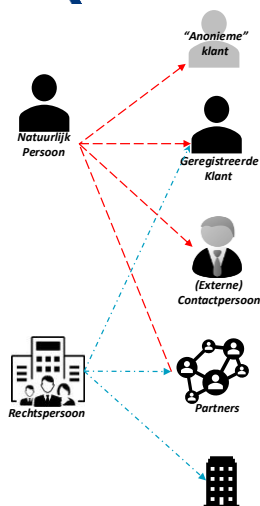
### 2.3.1. Klantenbestand en transacties

Het Kadaster bedient een breed scala aan relaties, waaronder:

- **Particulieren** – Bijvoorbeeld bij het verstrekken van informatie bij de aankoop van een huis of het opvragen van eigendomsinformatie.
- **Zakelijke partijen** – Denk hierbij aan notarissen, makelaars, projectontwikkelaars en banken die regelmatig gebruikmaken van onze diensten voor juridische vastlegging en aanleveren en informatievoorziening. Verder zijn daar nog software/brokers en advies- en onderzoeksbureaus.
- **Overheidsinstanties** – Zoals gemeenten, provincies en ministeries die geo-informatie en vastgoedgegevens gebruiken voor beleidsvorming en aanleveren voor uitvoering.
- **Advies- en onderzoeksbureaus** – Die data en informatie gebruiken voor marktanalyses en beleidsadviezen.



## Onze afnemers, onderscheiden persona's



*Afnemers die geen persoonsgegevens achterlaten bij afnemen van diensten of producten  
Geen registratie dus geen identiteit, géén klantrelatie.*

*Een geregistreeerde klant is een "natuurlijk- of rechtspersoon" waarvan na het vast stellen van de identiteit de vereiste gegevens worden vastgelegd, met als doel de klant te kunnen herkennen, benaderen en of te bedienen. (Omstreeks 100.000)*

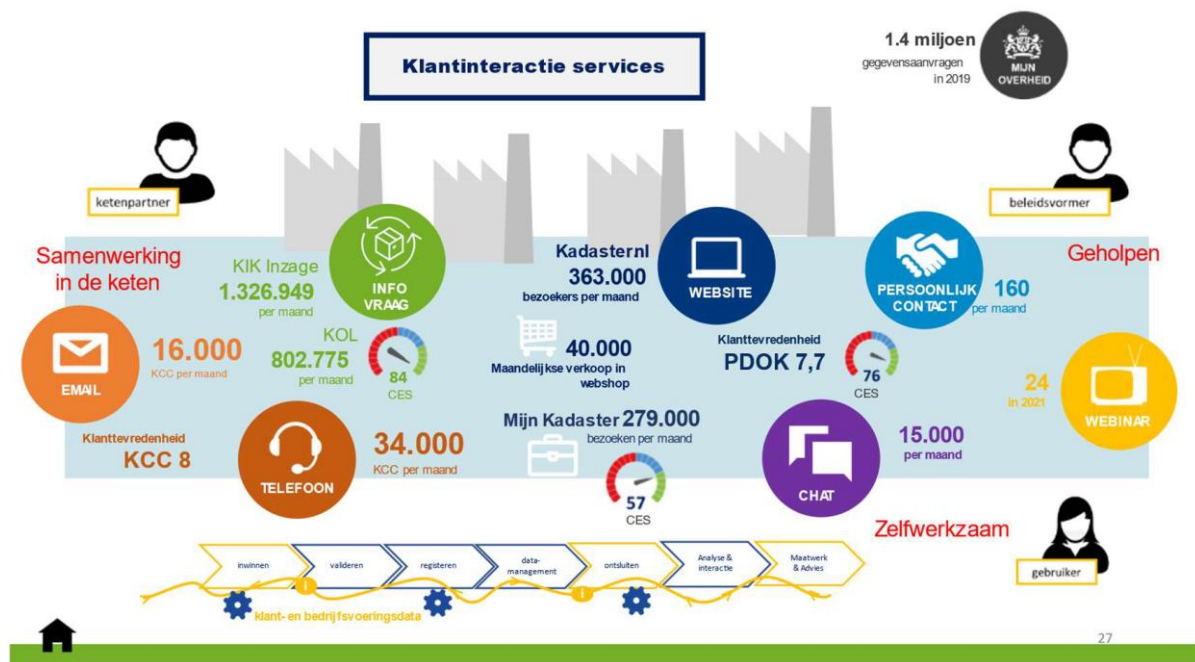
*Externe Contactpersoon is een natuurlijkpersoon die via een Kadaster geregistreeerde rechtspersoon (klantrelatie), optreedt als contactpersoon. Deze persoon, mits daartoe gemachtigd of bevoegd, neemt namens deze organisatie, diensten en of producten af. (Onderdeel van geregistreeerde klanten)*

*Een geregistreeerde partner of dienstverlener is een natuurlijk- of rechtspersoon (zoals een notaris of gemeente) die als tussenpersoon gebruikmaakt van Kadasterdiensten, bijvoorbeeld als deelnemer van WOZplus of namens andere overheden. (Minder dan 1000)*

*Bronhouders: Een bronhouder is verantwoordelijk voor het inwinnen en bijhouden van de authentieke en niet-authentieke gegevens in een basisregistratie en voor het borgen van de kwaliteit van die gegevens. Zo leveren gemeentes als bronhouder via een koppelvlak WOZ-gegevens aan Kadaster. (Minder dan 1000)*

Jaarlijks verwerkt het Kadaster een groot aantal transacties, waaronder:

- Registratie van eigendomsoverdrachten
- Hypotheekinschrijvingen
- Opvragen van kadastrale informatie
- Mutaties in de Basisregistratie Kadaster (BRK)
- Aanvragen van geo-informatie en kaartmateriaal
- Kabel en Leidingen Informatie Centrum (KLIC)



In totaal verwerkt het Kadaster jaarlijks meer dan **10 miljoen transacties**. De vraag naar digitale selfservice neemt toe, wat vraagt om een klantgerichte, efficiënte en toekomstbestendige oplossing.

Dienst/portaal	Omschrijving	Relatie CRM IST	Aantal transacties p.mnd.	Orderstijl
Telefonisch contact KCC	Ontvangen en beantwoorden informatievragen	Contactmomenten worden handmatig vastgelegd in CRM	>30.000	Nvt
Relatie managers	Bezoek aan overheden en partners	Contactmomenten worden handmatig vastgelegd in CRM	<200	Nvt
Kadaster International	Uitvoeren projecten en bezoeken van internationale projecten	Wordt niet in CRM vastgelegd, facturen worden direct vanuit financieel systeem verstuurd	<100	MTO
Bestelformulier	Bestelformulier wordt op de Kadasterwebsite gebruikt voor het aanvragen producten of diensten.	Worden sommige formulieren in CRM automatisch vertaald naar orders, anders handmatig via mail door medewerker omgezet naar order.	>10.000	MTO
Complexe bestelling	Dit zijn producten die handmatig worden samengesteld	Via e-mail naar betreffende afdeling wordt handmatig order ingevoerd.	>2.000	MTO
Webwinkel	Hier kan particulier anoniem een product bestellen en direct afrekenen, volledig automatisch.	Orders worden op anonieme klant vastgelegd.	>10.000	MTO
Mijn Kadaster	Portaal dat toegang geeft tot verschillende diensten van Kadaster voor zakelijke markt	Toegangscontrole en autorisatie en contractien	>100.000	Nvt
PDOK	Publieke Dienst op Kaart	Vastleggen contracten en contacten	<10	MTO
Gebiedsontwikkeling	Landinrichtingsprojecten	Handmatig vastleggen order en contacten, facturatie	<10	MTO
Luchtvaartuigen en Schepen	Registreren van luchtvaartuigen en schepen	Vastleggen van orders voor verwerking registratie	<100	MTO
WOZ	Landelijke Voorziening	Vastleggen contracten en contacten met gemeenten en andere overheden, en werkproces	<500	Nvt
Maatwerkproducten	Bestellen van maatwerkproducten	Vastleggen offertes, orders	<500	MTO
Projecten en Advies	Projecten en advies tbv ruimtelijke ordening	Vastleggen offertes, orders	<100	MTO
Beter kenbaar	Vastleggen Publiek rechtelijke beperkingen	Vastleggen contacten	<100	Nvt
TOPO Webshop	Webshop voor Topo grafische producten voor particulieren	Vastleggen orders	<100	MTO
BAG	Landelijke Voorziening	Vastleggen contracten en contacten met gemeenten en andere overheden	<100	MTO/STO
VKG	Voorlopige Kadastrale Grens	Vaststellen orders	<10.000	MTO/STO
ELAN/KOERS/REPS	Verwerken van verkoopaktes en hypotheek en andere stukken	Iedere inschrijving leidt tot een order voor oa notarissen en anderen	>100.000	STO
SYVAS	Systeem voor aanleveren stukken (notarissen)	Toegangscontrole en autorisatie en contractien	>100.000	Nvt
DANO	Dashboard Notariaat	Toegangscontrole tot dashboard obv abonnement	<1000	STO
KLIC	Kabel en Leidingen Informatie Centrum	Workflow en verwerking graafmeldingen vastgelegd en leidt tot order	>100.000	MTO
KOL	Kadaster Online, zakelijke bestelwinkel	Order worden per zakelijke klant vastgelegd	>100.000	STO
KIK Inzage	Automatische inzage in BRK	Vastleggen contract en orders	<10.000	MTO
BRK Notificatie	Leveren van notificaties van Kadastraal object	Vastleggen abonnementen	<10.000	STO
BRK Leveringen	Leveren van BRK gegevens in abonnementsvorm	Vastleggen abonnementen	<1.000	STO

In hoofdstuk 2.3.4 wordt de doelarchitectuur toegelicht, hierbij is ook een uitgebreide toelichting is toegevoegd, dit is uitgewerkt in Bijlage 23, Bijlage 24 en Bijlage 25. Hierin zijn enkele van hierboven genoemde processen toegelicht en is zichtbaar gemaakt hoe deze processen in de huidige omgeving verlopen. De gekozen processen zijn representatief voor meerdere van deze processen. Deze toelichting moet een beeld geven van de complexiteit van de omgeving.

### 2.3.2. Gebruikers en functionele inzet

Het huidige systeem wordt breed binnen de organisatie gebruikt door verschillende afdelingen. Onderstaand overzicht toont het aantal gebruikers per afdeling:

Huidige licenties	
Gebruiker is niet relevant voor de licentiemeting	4
SAP Bus. Suite Limited Prof.	123
SAP Bus. Suite Professional	372
SAP Business Suite Employee	16
SAP Business Suite ESS User	19
Technische gebruiker zonder classificatie	60

Test	5
<b>Subtotaal</b>	<b>599</b>
Af: Gebruiker niet relevant	4
Af: Technische gebruikers	60
Af: Test	5
<b>Totaal huidige licenties</b>	<b>530</b>

<b>Potentiële nieuwe licenties</b>	
Landmeters en meetspecialisten	240
Juridische zaken	11
Kadaster international	12
Medewerkers met externe contacten	100
Vervallen functionaliteit ECC naar CRM (Mdw RZ)	100
Tekenbevoegden voor offertes	50
<b>Totaal potentiële licenties</b>	<b>513</b>

Bovenstaande getallen zijn een reële schatting van het huidige en het toekomstige beeld qua groei van het aantal licenties. De getallen zijn meegegeven om een indicatie te geven van het huidige gebruik. Inschrijver kan hier geen rechten aan ontlennen.

### 2.3.3. Voornaamste knelpunten van huidige systeem:

**Huidige werking en knelpunten:** Het huidige systeem is historisch gegroeid vanuit verschillende losse informatiesystemen die in de loop der jaren met elkaar zijn verbonden. Hierdoor is het systeem complex en niet optimaal ingericht voor de huidige bedrijfsprocessen. De grootste knelpunten zijn:

- **Gebrek aan een integraal klantbeeld:** Het systeem biedt geen volledig geïntegreerd klantbeeld. Gegevens over klanten zijn verspreid over verschillende onderdelen van het systeem, waardoor medewerkers geen volledig en actueel klantprofiel hebben. Dit leidt tot inefficiëntie en een verhoogd risico op fouten. Het is ondoenlijk om snel over de juiste en volledige managementinformatie te kunnen beschikken.
- **Gebruiksonvriendelijke werking:** Het systeem is door jarenlange aanpassingen en uitbreidingen niet intuïtief meer. Medewerkers moeten vaak meerdere schermen openen en handmatig gegevens kopiëren en plakken tussen verschillende vensters. Dit leidt tot frustratie en verhoogt de kans op fouten. Daarnaast zijn er veel verschillende schermindelingen, wat het lastig maakt om snel informatie te vinden.
- **Veel klikken en complexe processen:** Het uitvoeren van eenvoudige taken vereist vaak meerdere handelingen en klikken. Medewerkers hebben veelal workarounds bedacht om het

systeem werkbaar te maken, omdat de standaardfunctionaliteit tekortschiet of niet voldoende is ingericht.

- **Betrouwbaarheid van data:** Door het ontbreken van duidelijke procesflows en door het gebruik van meerdere (losgekoppelde) systemen, is de betrouwbaarheid van de data die wordt vastgelegd niet altijd even hoog. We weten niet altijd zeker hoe de business precies met het systeem werkt, waardoor inconsistenties en fouten kunnen ontstaan.
- **Afhankelijkheid van maatwerk:** Om het systeem werkbaar te maken, zijn er in het verleden maatwerkoplossingen gebouwd voor processen die eigenlijk standaard zouden moeten zijn. Dit maakt het systeem rigide: aanpassingen zijn complex omdat het niet altijd inzichtelijk is hoe een proces zich gedraagt na een wijziging. Het ontbreken van een duidelijke procesflow maakt het lastig om impactanalyses te doen.
- **Beperkte flexibiliteit bij aanpassingen:** De combinatie van maatwerk en complexe processen zorgt ervoor dat wijzigingen vaak moeilijk door te voeren zijn. Omdat processen onderling afhankelijk zijn, kunnen wijzigingen in één onderdeel onverwachte gevolgen hebben voor andere processen. Medewerkers ervaren het systeem daardoor als log, omslachtig en inefficiënt. De toenemende vraag naar selfservice en snelle datatoegang vanuit klanten wordt hierdoor onvoldoende ondersteund. Het huidige systeem is dus niet toekomstbestendig en sluit onvoldoende aan bij de behoeften van zowel de organisatie als de klant.

#### 2.3.4. Huidige situatie (technisch)

Het Kadaster biedt meerdere diensten aan die online te benaderen zijn via een aantal platforms (Kadaster.nl, Mijn Kadaster, PDOK, SYVAS). Bij deze transacties worden klantgegevens geregistreerd in het CRM en deze kunnen leiden tot een offerte, een order en een factuur, welke vervolgens wordt overgenomen door het financiële systeem. Al deze diensten dienen te blijven functioneren tijdens en na de overgang naar een nieuw CRM, VOM en PDC-v, de continuïteit dient te allen tijde gewaarborgd blijven. Aanpassingen aan deze primaire diensten, welke zijn benoemd in 2.3.1, zal het Kadaster zelf doorvoeren, maar heeft daar wel input van de Opdrachtnemer voor nodig. De inrichting van het CRM, VOM en PDC-v zal door Opdrachtnemer worden uitgevoerd, waarbij wederom uitgegaan wordt van een standaard inrichting. In Bijlage 23 is het ontwerp van het landschap weergegeven. Op deze plaat zijn nummers aangebracht. In het vervolg van dit document zal verwezen worden naar deze nummers, zodat duidelijk is over welk onderdeel het gaat, waar dit zich in het landschap bevindt en of dit onderdeel is van de aanbesteding is of niet. Bijlage 24 beschrijft voor iedere nummer een korte toelichting.

#### 2.3.5. Huidige situatie (functioneel)

Voor verduidelijking van de huidige inrichting van de processen is in Bijlage 25 op basis van bovenstaande architectuurplaat inzicht gegeven hoe enkele representatieve processen nu zijn ingericht. Deze IST-situatie zal niet in alle gevallen 1 op 1 worden teruggebouwd, maar geeft wel een goed beeld hoe processen nu zijn ingericht.

## 2.4. Visie Kadaster Customer Relationship Management

### Waardecreatie vanuit een robuust fundament

Als publieke dienstverlener moeten we zorgen voor een toegankelijke en relevante dienstverlening met een betrouwbare kwaliteit en tegen voor de klant aanvaardbare kosten (operational excellence). Dit realiseren we niet alleen met het product, maar ook met dienstverlening die toegang geeft tot dit product, deze faciliteert bij vragen over het product en bij de transactie die het mogelijk maakt dat de klant het product ontvangt of juist niet ontvangt.

Het Kadaster faciliteert jaarlijks in miljoenen transacties, heeft een divers portfolio en doet dit met een grote complexe organisatie. Het vraagt dan ook een robuust fundament om structureel en systematisch waarde te creëren en te zorgen voor optimalisatie van klantrelaties en transacties. De basis voor dit fundament heeft het Kadaster vastgelegd in Bijlage 15 Visie Customer Relationship Management waarmee we zorgen dat we met onze bedrijfsvoering, processen en medewerkers succesvol samenwerken om relaties te managen en interactie met klanten succesvol uitvoeren met de inzet van klantdata. De Oplossing ondersteunt bij de uitvoering. Vanuit het fundament borgen we waardecreatie aan de hand van onze klantwaarden: soepel, van waarde en vertrouwen voor klant en medewerker. Zodat klanten gezien en ontzorgd worden en medewerkers gefaciliteerd worden om hun taken goed uit te voeren. En de organisatie continuïteit geboden wordt om transacties operationeel excellent af te handelen.

Met de inzet van generieke bouwstenen, zorgen we dat elk proces soepel verloopt, geen onnodige stappen worden gezet en de klant elke keer weer vertrouwen heeft in de relatie. Voor terugkerende klanten vereist dit een integraal klantbeeld met inzicht over alle activiteiten in relatie tot het Kadaster. Kadaster breed hebben medewerkers toegang tot en ondersteuning nodig van generieke systemen én gestandaardiseerde processen om samen te werken aan een effectieve en efficiënte uitvoering van bedrijfsprocessen.

### Sturen op operational excellence in miljoenen transacties

Generieke functionaliteiten en gestandaardiseerde processen zijn noodzakelijk voor een betrouwbare kwaliteit van dienstverlening, een hoge mate van zelfwerkzaamheid voor klanten en het beheersen van kosten. En Kadastermedewerkers functionaliteiten bieden om de reis van de klant goed te faciliteren. De systemen bieden ons daarnaast informatie waarmee we datagedreven kunnen sturen op kwaliteit en efficiëntie. Door klantdata beschikbaar te maken vanuit één platform, bevorderen we efficiëntie, vereenvoudigen we interne samenwerking en minimaliseren we vermijdbaar klantcontact. In de onderliggende bedrijfsvoering fungeert het klantinformatieplatform als een centrale hub waarin onder andere klantgegevens, interacties en transacties worden vastgelegd. Voor de miljoenen transacties hebben we een verkoopordermanagement en product-dienstcatalogus nodig dat zorgt voor efficiëntie en het beheersen van de kwaliteit van onze dienstverlening bij het ontvangen, verwerken en beheren van bestellingen.

### Klantwaarden borgen voor een zeer divers portfolio

We willen elk proces soepel laten verlopen, geen onnodige stappen zetten en van de klant elke keer weer het vertrouwen krijgen in onze relatie. Daarvoor hebben we van terugkerende klanten op elk moment een integraal klantbeeld nodig over alle activiteiten in relatie tot het Kadaster. We bieden klanten een uniforme klantervaring, met slimme inzet van klantdata, herkenning en erkenning van de relatie, een soepel proces met waardevolle stappen en helderheid over het verloop van het proces waarmee de klant vertrouwen heeft in de uitkomst. Wij zorgen dat de grote variëteit aan orders eenduidig en soepel verwerkt en geleverd wordt.

### Faciliteren van de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen bij uitvoering van dienstverlening

Customer Relationship Management is een samenwerking van veel bedrijfsonderdelen. Om klantrelaties en klantprocessen optimaal te kunnen managen, hebben veel afdelingen toegang nodig tot de klantdata en orderprocessen. Daarom gaan we samenwerken in gestandaardiseerde processen om effectief en efficiënt uitvoering te geven aan de dienstverlening.

Kaders Customer Relationship Management		
voor klantdata	voor processen	voor de bedrijfsvoering/ interne organisatie
1. We volgen de principes uit de datastrategie.	6. We hebben een generieke koppeling om verbinding te maken met data en processen binnen Customer Relationship Management.	9. We werken binnen bestaande principes uit de klantstrategie.
2. We verbinden klantdata en werken vanuit één centraal klantinformatieplatform.	7. We werken met generieke business- en informatieprocessen.	10. Customer Relationship Management wordt centraal geregisseerd en gestuurd.
3. We werken met een generiek datamodel dat aansluit op een diversiteit van klantreizen.	8. We bieden inzicht over het verloop van transacties en interacties.	11. We faciliteren afdelingen om hun rol in het klantproces optimaal uit te voeren.
4. We registreren klanten, partners en stakeholders.		
5. We zorgen voor inzichten op organisatie- en persoonsniveau.		

Het Kadaster heeft de succesvolle uitvoering van Customer Relationship Management geborgd in 11 richtinggevend kaders.

#### 2.4.1. Doelarchitectuur

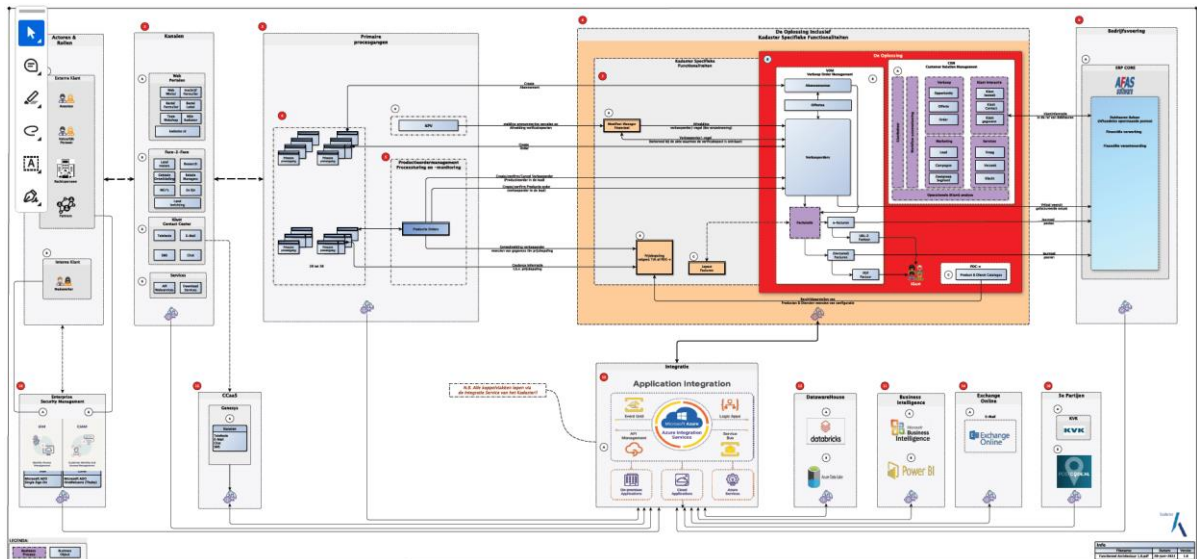
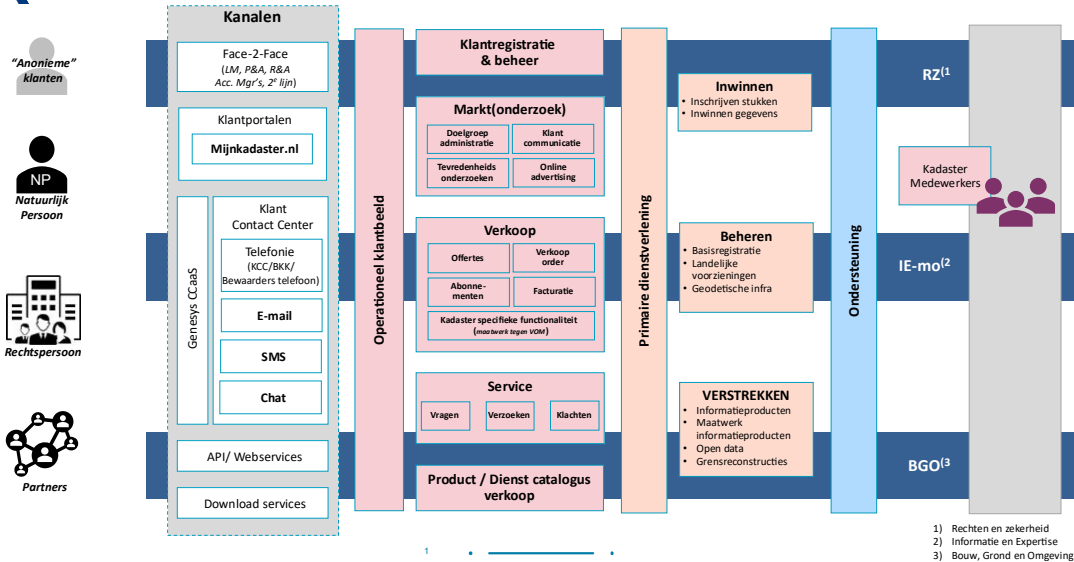
De doelarchitectuur van het nieuwe CRM/VOM/PDC-v systeem is gericht op:

- De Oplossing is **de centrale bron** voor de klant (kern)gegevens en de primaire contactpersonen. Het uitgangspunt is dat naast de centrale klantdata bron specifieke klantdata welke behoort tot een domein (producten en/of diensten) wordt vastgelegd en beheerd in de applicaties voor deze dienst(en). Ontsluiting en koppeling van klantdata in zijn algemeenheid (klantdata in beweging) is een samenspel tussen de centrale klantdata bron en de specifieke klantdata in bronnen beheerd door de dienst(en) zelf. Het volledige en actuele klantprofiel bouwt zich uit deze bronnen tezamen op.

##### Kenmerken:

- Product en diensten met een tarief hebben een verkoop context en worden vastgelegd in de centrale klantregistratie. Product en diensten zonder tarief worden vastgelegd binnen het betreffende domein.
- De centrale klantregistratie moet in verbinding staan (koppeling) met de specifieke klantdata in de bronnen van de domeinen.
- Het principe is dat de centrale klantregistratie altijd een relatie heeft met specifieke klantdata in bronnen van de domeinen op het niveau van klant of klantcontactpersoon.
- **Selfservice en automatisering** – Klanten krijgen toegang tot een gebruiksvriendelijk digitaal portaal waar zij zelfstandig informatie uit het CRM kunnen opvragen, bewerken en transacties kunnen uitvoeren.
- **Koppelingen en integratie** – Het systeem moet eenvoudig te koppelen zijn met het bestaande applicatielandschap, waaronder ERP financiën (AFAS), CCAAS (Genesys) en eigen ontwikkelde applicaties via het Kadaster data-integratieplatform (Azure Integration Services).
- **Data gedreven werken** – De oplossing moet maximale datatoegang en ontsluiting bieden voor managementrapportages en BI-analyses via DataBricks en Power BI.
- **Cloud-gebaseerd en schaalbaar** – De oplossing moet draaien op een SaaS-platform dat flexibel en schaalbaar is om toekomstige groei en technologische ontwikkelingen te kunnen ondersteunen.

## Doel architectuur Kadaster



De nieuwe oplossing biedt het Kadaster de kans om processen te standaardiseren en complexiteit te verminderen. Door optimaal gebruik te maken van standaardprocessen binnen het gekozen platform, wordt het beheer eenvoudiger en efficiënter. We zien dat CRM een 'system of records' is voor de dienstverlening en CCaaS een 'system of engagement'. Met andere woorden: voor de dienstverlening worden de kanalen mail, telefoon, chat etc. in Genesys CCaaS ingericht. Waarbij de data (contactmoment, contactreden, contactinhoud etc. in CRM gelogd moeten worden. Naast diverse maatwerkapplicatie heeft het Kadaster voor sommige ketens ook Kadaster specifieke functionaliteiten. Hierover verderop in dit document meer.

## 2.5. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (Scope van de opdracht)

De Opdracht heeft betrekking op de aanschaf, implementatie en onderhoud van standaard-modules voor Klantregistratie, Verkoop Order Management en Product Diensten Catalogus-verkoop, samen “de Oplossing”. Het betreft een geïntegreerd SaaS-systeem inclusief:

- Koppelingen en interfaces in gedeelde verantwoordelijkheid, afhankelijk van de aard van de integratie;
- De hosting, onderhoud en ondersteuning van de geleverde oplossing inclusief periodieke updates en upgrades waarbij het Kadaster recht heeft op de meest recent beschikbare versie (Kadaster heeft inspraak in de activering van de betreffende versie).

De implementatie is inclusief initiële inrichting, migratie (en proefmigraties), test- en acceptatieproces, training (gebruikers en beheerders) en documentatie (gebruikers- en beheerders-documentatie) en ondersteuning met betrekking tot de Oplossing.

Om de in paragraaf 2.2.1 beschreven projectdoelstellingen te realiseren is de Aanbestedende dienst op zoek naar een expert. De volgende onderdelen maken onderdeel uit van de Opdracht (de vraagscope):

Samenvatting van de reikwijdte:

1. Beschikbaar stellen en configureren van een SaaS-oplossing, met minimaal de volgende functionaliteit:
  - a. Customer Relationship Management (CRM)
  - b. Verkoop Order Management (VOM)
  - c. Product Dienst Catalogus verkoop (PDC-v)
2. Integratie in Kadaster landschap met standaard applicaties
3. Aansluiten/migratie business processen op de Oplossing
4. Implementatie Basis
5. Data-transitie (migratie)
6. Hosting en beheer en helpdesk
7. Training en ondersteuning verandermanagement
8. Een opgeleide beheerorganisatie
9. Exit plan

In onderstaande hoofdstukken zijn deze onderdelen verder uitgewerkt, details zijn vastgelegd in het Programma van Eisen. De in deze hoofdstukken beschreven toelichtingen zijn dus niet limitatief. De oplossingsrichting van Opdrachtnemer moet passen in het applicatielandschap zoals opgenomen in bijlage 23 In deze bijlage zijn met rode bollen nummers aangebracht. Voor de leesbaarheid zijn deze bollen in de volgende paragrafen als rode bollen toegevoegd.

### 2.5.1. Beschikbaar stellen en configureren van CRM, VOM en PDC-v functionaliteit middels een SaaS-oplossing

Het beschikbaar stellen van een oplossing **8** voor Klant Interactie door het realiseren van digitale toegang voor Opdrachtgever tot een Oplossing met een CRM functionaliteit (Cloudvoorziening).

Toelichting:

De processen van CRM die onderdeel zijn van de scope zijn onder andere: Klantregistratie en -beheer, Relatiebeheer, Marketing, Contract Management en Services (zoals klachtenmanagement). Details zijn verder uitgewerkt in het Programma van Eisen.

Het beschikbaar stellen van een oplossing voor het Verkoop Order Management proces door het realiseren van digitale toegang voor Opdrachtgever tot een Oplossing met Verkoop Order Management functionaliteit inclusief facturatie (Cloudvoorziening).

Toelichting:

De processen van VOM die onderdeel zijn van de scope zijn onder andere: (standaard) e-commerce- als maatwerkverkoop op basis van hieronder genoemde PDC-v. Het Kadaster heeft 4 ordertypes geïdentificeerd, welke ook geacht worden standaard in het VOM te zijn ingericht: Make to Stock (MtS), Make to Order (MtO), Assemble to Order (AtO), Engineer to Order (EtO). Voorgenoemde ordertypes zijn inclusief: het aanmaken van een verkooporder, doorgifte aan productie, facturatie en doorgifte aan het financiële systeem. Details zijn verder uitgewerkt in het Programma van Eisen.

Het beschikbaar stellen van een oplossing Product Diensten Catalogus verkoop door het realiseren van digitale toegang voor Opdrachtgever tot een Oplossing met PDC-v functionaliteiten (Cloudvoorziening).

Toelichting:

De processen van PDC-v die onderdeel van de scope zijn onder andere: Vastleggen van Producten en Diensten, waarbij enkele kenmerken zijn vastgelegd zoals artikelnummer, beschrijving, begin- en einddatum en prijs. Details zijn verder uitgewerkt in het Programma van Eisen.

Opdrachtnemer dient een T/AP-omgeving te realiseren op basis waarvan Opdrachtgever de Oplossing (de Cloudvoorziening) en de doorontwikkeling daarvan, inclusief data en koppelingen en de bedrijfsprocessen kan testen/uitproberen in omgevingen die zijn gescheiden van de productieomgeving.

Toelichting:

Deze T/AP-omgeving moet in beginsel continu beschikbaar zijn. Opdrachtnemer moet deze omgeving op verzoek van Opdrachtgever verversen met de mogelijkheid om met geanonimiseerde data te testen.

## 2.5.2. Integratie in Kadaster landschap met standaard applicaties

Adviseren en inrichten van de benodigde koppelingen van de Oplossing aan andere daaraan gerelateerde systemen volgens Best Practice en het gezamenlijk realiseren van die koppelingen met inachtneming van de Non-Functional Requirements en het interface-overzicht. Voorbeelden van te koppelen standaard applicaties zijn: CIAM (OneWelcome) <sup>16</sup>, Financieel systeem (AFAS) <sup>9</sup>, CCaaS (Genesys Cloud) <sup>15</sup>, Office en mail (MS-Office en Exchange) <sup>14</sup>, Handelsregister (Kamer van Koophandel) <sup>10</sup>, Datawarehouse (DataBricks) <sup>12</sup> en Business Intelligence (Power BI) <sup>11</sup>. Voor de integratie dient gebruik gemaakt te worden van application integration (MS Azure Integration Services) <sup>13</sup>.

Toelichting:

Dat betekent dat de oplossingsrichting van Opdrachtnemer het mogelijk maakt om de koppelingen en interfaces op eenvoudige wijze te realiseren met de huidige en nog aan te schaffen applicaties. Bij voorkeur wordt er gebruik gemaakt van standaard koppelingen met bovengenoemde systemen.

## 2.5.3. Aansluiten/migratie business processen op de Oplossing

- 1) Adviseren en inrichten van de benodigde koppelingen van de Oplossing aan andere daaraan gerelateerde systemen volgens Best Practice en het gezamenlijk realiseren van die koppelingen met inachtneming van de Non-Functional Requirements en het interface-overzicht in paragraaf 2.3.5.
- 2) Hierbij hoort ook het (her)inrichten van de bedrijfsprocessen zodat er weer een werkende keten ontstaat. Hiervoor zullen zowel aan de zijde van de (door het Kadaster ontwikkelde en beheerde) systemen aanpassingen gedaan moeten worden (verantwoordelijkheid opdrachtgever), als de inrichting van de CRM en VOM processen in de Oplossing (verantwoordelijkheid opdrachtnemer). In onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zal een migratiestrategie bepaald moeten worden waarbij niet alleen de processen, maar ook de bijbehorende data meegenomen moeten worden. Hierbij kan gedacht worden aan een migratie per groep van diensten of klanten zodat een klant bij voorkeur in haar geheel over gaat naar de nieuwe Oplossing. De migratie bestaat dus uit een samenspel tussen aanpassingen in primaire

dienstapplicaties, de Oplossing en in sommige gevallen de verderop genoemde Kadaster Specifieke functionaliteit en bijbehorende data. De opdrachtnemer wordt om advies gevraagd om samen de meest geschikte migratiestrategie voor data en processen te bepalen (zie ook verderop in 2.5.5 als bij gunningscriterium SGC 2.2). Tijdens de concretiseringsfase zal deze in gezamenlijk overleg verder worden uitgewerkt.

Toelichting:

Het Kadaster beschikt voor haar primaire diensten over meerdere maatwerk applicaties ③ ④ ⑤, waarbij voor sommige een deel van de oplossing in het huidige SAP CRM/ECC gebouwd is. Het gaat om de Integratie met naar verwachting 23 applicaties (zoals KLIC, SYVAS, KOL, etc). Zie bijlage 23. Het is nadrukkelijk niet gewenst dat dit maatwerk weer terugkeert in de nieuwe Oplossing. Het uitgangspunt van deze koppelingen is dat de primaire diensten hun maatwerkapplicaties aanpassen. Dit betreft het toevoegen van functionaliteit van het deel van de oplossing dat nu in SAP zit dan wel het onderbrengen hiervan buiten de Oplossing in generieke tooling (zoals CIAM), als het aansluiten op de standaard integratiemogelijkheden die de nieuwe Oplossing biedt. Dit is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de inrichting van de Oplossing uitvoert zodat de Klantgegevens en eventueel statusinformatie geregistreerd of opgehaald en op de juiste wijze worden opgeslagen en kunnen worden opgevraagd. Als ook een (binnen de CRM/VOM/PDC-v) oplossing voor een werkende keten oplevert waar het gaat om Orderverwerking en koppeling met Productie Order Management. Opdrachtnemer wordt nadrukkelijk gevraagd Opdrachtgever te helpen met het ontwerpen van de aansluitingen van de 23 diensten en de aansluitingen op de diverse Productie Order Management systemen en de 5 verschillende Front-end ②, zoals Kadaster.nl, Kadaster Online en SYVAS.

Naast bovengenoemde maatwerkapplicatie heeft het Kadaster ook Kadaster specifieke functionaliteiten ⑦. Opdrachtgever verwijst hiervoor naar Bijlage 21 Kadaster Specifieke Functionaliteiten waarin is uitgewerkt hoe deze functionaliteit is verweven binnen de organisatie en welke gewenste oplossing Opdrachtgever hiervoor ziet. Opdrachtnemer dient middels beantwoording op het Programma van Wensen aan te geven hoe zij hier invulling aan kan geven.

#### **2.5.4. Implementatie Basis**

Opdrachtnemer draagt zorg voor de gehele implementatie van de Oplossing (de Cloudvoorziening), waarbij de Oplossing uiterlijk op 1 juni 2026 live moet zijn met de mogelijkheden zoals beschreven in 2.5.1 en 2.5.2. Deze moet passen in de omgeving zoals weergegeven in bijlage 23. De volledige implementatie inclusief alle koppelingen en hieronder genoemde onderdelen vanaf 2.5.3 moeten uiterlijk 31 december 2027 live zijn.

Toelichting:

Opdrachtnemer is in dit kader verantwoordelijk voor:

- Het beschikbaar stellen van alle benodigde onderdelen/modules van de Oplossing (toegangs- of gebruiksrechten)
- In samenwerking met Opdrachtgever ontwerpen van de systeeminrichting passend voor Opdrachtgever
- Systeeminrichting en configuraties uitvoeren (inrichting/ parametrisering)

Toelichting:

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij t.b.v. de Inschrijving op dit onderdeel een realistische inschatting maakt gebaseerd op de opgedane ervaringen bij andere organisaties en vigerende wetgeving. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever daarbij welke (historische en actuele) data moeten worden overgezet en welke data

niet overgezet hoeven te worden. Dit in relatie tot het gezamenlijk realiseren van koppelingen (zie ook onder 2.5.2).

**Let op:** Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zoveel mogelijk uitgaat van de standaard inrichting van zijn Oplossing gebaseerd op Best Practices en zo min mogelijk maatwerk. Opdrachtgever wenst nadrukkelijk te werken vanuit een nieuwe visie en werkwijze. Alleen daar waar in de uitvoering blijkt dat maatwerk noodzakelijk is, is dat toegestaan. In beginsel vindt dit plaats na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Adviseren en ondersteunen van Opdrachtgever bij het gecontroleerd het inrichten van de onder 2.5.1 en 2.5.3 genoemde processen en het veranderproces wat hiermee is gemeoid.

Toelichting:

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij Opdrachtgever gedurende de uitvoering ondersteunt bij de onder 2.5.1 en 2.5.3 genoemde processen. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever daarin op welke wijze en wanneer hij deze processen op een logische wijze inricht. Het Kadaster is zich ervan bewust dat de organisatie een grote verandering moet doormaken. Het op een juiste wijze oppakken van verandermanagement is dan ook van groot belang. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij Opdrachtgever ook op dit onderdeel adviseert en ondersteunt. Opdrachtnemer stelt hiervoor in samenwerking met Opdrachtgever qua prioritering een duidelijk programma op (fasering, detailplanning en verandermanagement).

**Let op:** De interne communicatie moet ook worden ingepast, van Opdrachtnemer wordt nadrukkelijk verwacht dat hij Opdrachtgever hierin adviseert en ondersteunt.

Binnen het notariaat is een protocolhouder de notaris die verantwoordelijk is voor het beheer en de bewaring van de notariële akten die in zijn of haar kantoor zijn verleden. Dit wordt het notarieel protocol genoemd. Opdrachtgever verwijst hiervoor naar Bijlage 22 Notaris als Protocolhouder. Dit is een eis die wordt gesteld en is meegenomen in de "bijlage 5 Programma van Eisen v1.0.xlsx".

### **2.5.5. Data-transitie (migratie)**

Opdrachtnemer zorgt voor het uitvoeren van alle migraties/conversies (conversieprogrammatuur en conversie zelf) aan de hand van een vooraf, in overleg met Opdrachtgever, vastgesteld migratieplan. Het voorstel voor de aanpak van de migratie is onderdeel van de gunningscriteria voor deze aanbesteding.

Toelichting:

De data in het huidige Oplossing is behoorlijk vervuild en zal daarom ook niet as-is overgenomen worden. Er zal rekening gehouden moeten worden met wet- en regelgeving en een deel van de data zal gearchiveerd moeten worden. Uitgangspunt is dat alleen die data wordt overgenomen waarvan vaststaat dat deze correct is. Opdrachtnemer wordt ook nadrukkelijk verzocht aan te geven welke ervaring zij heeft met het migreren van data van een SAP-omgeving.

### **2.5.6. Hosting en beheer en helpdesk**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het technisch beheer en het onderhoud van de Oplossing.

Toelichting:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationeel en up-to-date houden van het systeem (o.a. voortdurend voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving). Daarnaast stelt Opdrachtnemer een helpdesk beschikbaar waar de functioneel beheerders van het Kadaster worden ondersteund. Een en ander zal worden vastgelegd in een SLA.

Proactief innoveren, doorontwikkeling en adviseren.

Toelichting:

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij continu alert is op ontwikkelingen en innovaties op het gebied van de Oplossing en daarin proactief optreedt en adviseert. In dit kader wordt in ieder geval van Opdrachtnemer verwacht dat hij:

- Tijdig de landelijke ontwikkelingen en veranderende toepasselijke wetgeving opneemt in de aan de Oplossing (de Cloudvoorziening) ten grondslag liggende software;
- Zich zoveel mogelijk baseert op beproefde (open) standaarden;
- De processen worden ondersteund door workflow binnen de applicaties;
- Innoveert en ontwikkelt, waarbij de vraag van de klant op zich leidend is maar durf heeft te ondernemen en anders te denken en daarin proactief te adviseren.

### **2.5.7. Training en ondersteuning verandermanagement**

Het effectief opleiden van de gebruikers (van functioneel beheer tot eindgebruikers).

Toelichting:

Een succesvolle systeemimplementatie vereist een brede aanpak d.w.z. een aanpak die verder gaat dan technische training. We vragen een aanpak van volledige businessimplementatie, functie specifieke opleidingen en actieve ondersteuning hierin. Direct ná gunning wordt een dedicated opleidingsteam samengesteld dat opleidingsplan en trainingmaterialen ontwikkelt voor de verschillende Kadaster gebruikersgroepen. De trainingsaanpak kenmerkt zich door diversiteit in leermiddelen en methoden. Onder andere uit korte instructievideo's en functie specifieke microlearnings. Een realistische oefenomgeving, identiek aan de productieomgeving, om medewerkers in staat te stellen praktijkervaring op te doen vóór livegang. Werkplekleren met een directe link naar de praktijk door gebruik van herkenbare casussen uit de eigen Kadaster organisatie. Voor een optimaal resultaat is nauwe samenwerking met de interne organisatie essentieel. Onder andere door het identificeren en betrekken van sleutelfiguren binnen verschillende afdelingen die als verbindingspunt fungeren tussen het implementatieteam en eindgebruikers. We willen naast een technisch succesvolle implementatie ook een duurzame adoptie van de nieuwe Oplossing.

### **2.5.8. Een opgeleide beheerorganisatie Kadaster**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het technisch beheer en het onderhoud van de Oplossing.

Toelichting:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het systeem (o.a. voortdurend voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving) en rapporteert het Kadaster hierover tijdig en regelmatig, waarbij indien relevant de technische en functionele impact duidelijk wordt toegelicht zodat het Kadaster hierop kan anticiperen.

Adviseren over de functionele beheerorganisatie van Opdrachtgever.

Toelichting:

Het is afhankelijk van de oplossing van Opdrachtnemer hoe en op welke wijze functioneel beheer optimaal kan worden ingericht en welke opleiding hierbij noodzakelijk is. De opdrachtnemer doet een voorstel over de in te richten beheerstructuur (taakverdeling, noodzakelijke interne rollen, communicatie- en escalatiekanalen richting leverancier) en overige samenwerking. Kadaster toetst of dit past binnen de kaders van het Kadaster. De opdrachtnemer is verantwoordelijk om de benodigde kennis over te dragen aan medewerkers binnen de beheersorganisatie en de benodigde processen in te richten samen met de beheersorganisatie bij Beheer DPI.

Alle relevante documenten die de werking en het beheer van de geleverde oplossing beschrijven

Toelichting:

Voor de overdracht naar de beheerorganisatie van het Kadaster is goede documentatie van met name de ingerichte processen en aansluitingen op de primaire diensten van belang voor het kunnen onderhouden en beheren van de omgeving.

### **2.5.9. Exit plan**

De doelstellingen voor de overgang van het einde van deze nieuwe Overeenkomst naar een volgende overeenkomst is:

- Opdrachtnemer verleent algehele medewerking aan de uitvoering van noodzakelijke en door Opdrachtgever gewenste werkzaamheden en maatregelen. Dit betekent, dat leverancier indien gewenst direct zal overleggen met de toekomstige leverancier.
- Opdrachtnemer werkt mee aan het opstellen en uitvoeren van een exit/retransitie plan. In dit plan zijn de uit te voeren activiteiten, risico's, planning en de daarbij behorende kosten opgenomen in het prijzenblad.
- Gedurende de exit/retransitie periode verplicht de Inschrijver zich om de Continuïteit van de dienstverlening te borgen.
- Exit/retransitie zal jaarlijks worden besproken met het Kadaster. Opdrachtnemer levert hiervoor een geactualiseerd retransitie/exit plan op, dat inzicht geeft in de activiteiten, de planning, risico's en kosten. Tevens zal Opdrachtnemer het Kadaster waarschuwen/ adviseren met betrekking tot nieuw uit te voeren werkzaamheden en/of maatregelen.
- Voorafgaande aan de daadwerkelijke exit/retransitie wordt het exitplan door beide partijen vastgesteld en vervolgens uitgevoerd in lijn met het prijzenblad

## 2.6. Samenwerking op Maat (S+O+M)

Het Kadaster wil de Opdracht uitvoeren in een goede samenwerking, maar wil deze samenwerking niet zelf voorschrijven en vraagt Inschrijvers hiervoor een voorstel te doen gebaseerd op eigen kennis en ervaringen met het implementeren en onderhouden van de Oplossing dat zij aanbiedt.

Er is bewust voor gekozen de Inschrijvers niet in een 'keurslijf' te drukken maar Opdrachtnemer juist de gelegenheid te geven onderbouwd aan te geven op welke wijze zij de implementatie van de Oplossing zouden willen inrichten om daarmee tot een optimale samenwerking te komen, en deze door te zetten in de onderhoudsfase.

De ervaring leert dat tot in detail voorschrijven daarvan doorgaans juist niet leidt tot die gewenste samenwerking. Het is dus uiteindelijk aan de Opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding om ook te laten zien dat hij duidelijk oog heeft voor de gewenste samenwerking gedurende de uitvoering van de Opdracht. In zijn aanbodsopdracht kan Opdrachtnemer dit nader toelichten (o.a. taken en verantwoordelijkheden).

Opdrachtnemer verwerkt hierin zijn ervaringen en licht toe waarom dit in zijn visie een efficiënte en doelmatige manier van werken is. De aanbodsopdracht zal worden besproken en nader worden uitgewerkt in de Concretiseringsfase waarin beoogd Opdrachtnemer de zaken vastlegt in een Plan van Aanpak. In deze fase zal tevens de definitieve Overeenkomst worden vastgesteld. Het Kadaster ziet samenwerking als een belangrijke pijler voor het succes van de realisatie van de Opdracht. Het Kadaster is op zoek naar een Opdrachtnemer die in staat is de lead te nemen in de uitvoering en Opdrachtgever daarin optimaal mee te nemen.

Uitgangspunten bij deze samenwerking zijn dat:

- Opdrachtnemer het voortouw neemt in de samenwerking, waarbij hij onder meer de gestelde kaders (zoals de vastgestelde planning en de eisen) bewaakt.
- Duidelijke afspraken worden gemaakt over ieders rol in de uitvoering met bijbehorende verantwoordelijkheden.
- Alle aanwezige kennis van Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gedeeld (Opdrachtnemer stuurt op optimale inzet van alle expertise en gebruikt dat voor de realisatie van de Opdracht).
- Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het risicomanagement van zijn eigen risico's en ook de risico's van Opdrachtgever. Daarbij is hij niet financieel verantwoordelijk voor de risico's van Opdrachtgever.
- Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij proactief is, snel en efficiënt kan inspelen op onvoorziene situaties waardoor hij de gevolgen daarvan zoveel mogelijk minimaliseert.

Om een succesvolle samenwerking tot stand te brengen is in het proces een Concretiseringsfase (zie paragraaf 8.1 t/m 8.5) opgenomen. In deze fase maken de Opdrachtgever en de winnende Opdrachtnemer onder meer eenduidige en concrete afspraken over de samenwerking en de bijbehorende verantwoordelijkheden

(gebaseerd op de Inschrijving van Opdrachtnemer), welke worden vastgelegd in het op te stellen Plan van Aanpak.

### **Partnership**

Vanuit de samenwerkingsgedachte (S+O+M) hecht het Kadaster in de uitvoering veel waarde aan een goed partnership. Een partner die het voortouw (de leiding) neemt en aan de ene kant de het Kadaster maximaal ontzorgt (uiteraard binnen de context van de Opdracht en de gemaakte afspraken) en aan de andere kant het Kadaster zo goed mogelijk ondersteunt bij vraagstukken die bij de business spelen.

Heel concreet verwacht het Kadaster dat de partner die wordt geselecteerd ervoor zorgt dat er geen zaken gerealiseerd worden die niet in het belang van het Kadaster zijn. Ook verwacht het Kadaster van de partner een proactieve houding als er binnen de context van de onderhavige Opdracht relevante nieuwe ontwikkelingen of verbetermogelijkheden zijn (ingegeven door de markt of wensen/ontwikkelingen bij het Kadaster).

Vanuit Opdrachtnemer zijn er waarschijnlijk ook wensen/voorstellen voor de invulling van het partnership met het Kadaster. Het Kadaster wil ook graag dat Opdrachtnemer meedenkt hoe het Kadaster een goede Opdrachtgever kan zijn.

### **Bindende en informatieve documenten**

Samenwerking Op Maat (S+O+M) houdt in dat het Kadaster zo min mogelijk randvoorwaarden en eisen stelt om maximale ruimte te bieden aan de Inschrijvers. Om Opdrachtnemer in staat te stellen een goede Inschrijving te kunnen doen is alle relevante informatie bij de stukken gevoegd. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen bindende en informatieve documenten.

Aandachtspunt:

De informatieve documenten zijn alleen ter informatie toegevoegd.

Inschrijver moet er rekening mee houden dat deze informatie mogelijk tegenstrijdigheden bevat en tekeningen en andere informatie mogelijk niet volledig correct zijn. Opdrachtnemer kan derhalve geen rechten ontlennen aan de inhoud van deze documenten.

De volgende Bijlagen worden door het Kadaster als bindende documenten gezien:

Beschrijvend document, waaronder de geschiktheidseisen en gunningscriteria

Bijlage 04 Prijzenblad

Bijlage 10 Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland

Bijlage 11 Overeenkomst 1

Bijlage 12 Overeenkomst 2

Bijlage 13 Verwerkersovereenkomst – versie Kadaster

Bijlage 14 ARBIT 2022

## **2.7. Omvang van de opdracht**

Het Kadaster gaat uit van een geraamde totale opdrachtwaarde van de Overeenkomst (voor in totaal 16 jaar) van een € 16.000.000 (exclusief btw en indexaties).

## **2.8. Buiten de scope van de opdracht**

De aanpassingen aan maatwerkapplicaties zoals beschreven in 2.5.3 zijn buiten scope, dit zal gedaan worden door Opdrachtgever.

## **2.9. Herzieningsclausules en Opties**

Opdrachtgever wenst vijf herzieningsclausules/optionele dienstverlening af te nemen, deze zijn hieronder uitgewerkt.

### **1. Consultancy**

Het Kadaster wenst na oplevering en tijdens de uitnutting van het contract te beschikken over consultancy uren die bijvoorbeeld ingezet kunnen worden voor het adviseren door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever over hoe de Opdrachtgever de Oplossing het beste kan benutten voor het behalen van de bedrijfsdoelstellingen, het opstellen van een nieuw rapportageformat, het ontwerpen/ontwikkelen van een component binnen het rapportageformat en het aansluiten van nieuwe diensten na Implementatie. Daarnaast wenst Opdrachtgever de consultancy uren in te kunnen zetten voor toekomstige koppelingen. Daarnaast dient het mogelijk te zijn dat onvoorziene omstandigheden gerelateerd aan deze opdracht middels deze herzieningsclausule afgenomen kunnen worden. Opdrachtgever wenst dit middels een herzieningsclausule af te nemen zoals uitgewerkt in conceptovereenkomst 2. Hiervoor heeft Opdrachtgever €500.000 per jaar gereserveerd, welke indien er gebruik van wordt gemaakt op basis van nacalculatie een verrekening zal plaatsvinden conform de opgegeven uurtarieven in het Prijzenblad.

Voor bovengenoemde optionele consultancy diensten geldt geen afnameverplichting onder de Overeenkomst. De herzieningsclausule is opgenomen in artikel 7.1 van conceptovereenkomst 2.

### **2. Spotler**

Momenteel heeft het Kadaster een overeenkomst met Spotler, welke loopt tot en met 19 februari 2026, met opties de overeenkomst te verlengen. Deze overeenkomst met Spotler zal Opdrachtgever eerbiedigen tot het einde van dit contract. Daarna wenst Opdrachtgever de dienstverlening die thans door Spotler wordt geleverd optioneel onder te brengen onder de onderhavige overheidsopdracht indien dit zorgt voor een efficiënter proces doordat het in één oplossing beschikbaar is. De werkzaamheden zijn uitgewerkt in Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad Opties. Opdrachtgever wenst dit middels een herzieningsclausule af te nemen zoals uitgewerkt in conceptovereenkomst 1. De huidige waarde van de overeenkomst met Spotler is ongeveer € 10.000,- per jaar. U kunt hier geen rechten aan ontfemen maar Opdrachtgever wenst voor deze additionele dienstverlening – wanneer hij dit besluit af te nemen – een marktconforme prijs.

Spotler Mail+ Professional is gericht op het professioneel opstellen en versturen van e-mailcampagnes. De belangrijkste functionaliteiten zijn:

- E-mailmarketing: opstellen en verzenden van professionele mailings.
- Landingspagina's: maken van conversiegerichte pagina's voor doorklikkers.
- Webformulieren: verzamelen van aanmeldingen of registraties (bijv. voor evenementen).
- SMS-mailings: verzenden van berichten via SMS.
- Centrale omgeving: centraal inkopen van e-mailcredits via Spotler Mail+ Central

De herzieningsclausule is opgenomen in artikel 8.2 van conceptovereenkomst 1.

### 3. AI en AT

Het Kadaster wil graag inspelen op de ontwikkelingen op het gebied van AI en AT. Om dit te bewerkstelligen wenst Opdrachtgever optioneel gebruik te kunnen maken. Hiervoor verwijst Opdrachtgever naar Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad Opties. Opdrachtgever wenst dit optioneel middels een herzieningsclausule af te nemen zoals uitgewerkt in conceptovereenkomst 1.

Gezien de snelle technologische ontwikkelingen op het gebied van Kunstmatige Intelligentie (AI) en geautomatiseerde toepassingen (AT), wordt verwacht dat CRM-systemen in de komende jaren aanzienlijk zullen evolueren. Denk hierbij aan de verdere integratie van generatieve AI voor intelligente klantinteractie, automatische lead scoring, voorspellende analyses, en gepersonaliseerde marketing op basis van real-time klantgedrag. Ook zal spraak- en tekstanalyse een grotere rol gaan spelen in klantcontact en sentimentanalyse. Deze ontwikkelingen kunnen leiden tot efficiëntere processen, verhoogde klanttevredenheid en betere besluitvorming.

Om hierop in te kunnen spelen, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de toepassing van nieuwe AI- en AT-functionaliteiten te (her)overwegen of als aanvullende modules toe te voegen, mits deze aantoonbaar bijdragen aan de doelstellingen van de organisatie en compatibel zijn met de bestaande CRM-infrastructuur. Partijen zullen hierover in overleg treden en ook voor deze mogelijke additionele diensten verwacht Opdrachtgever een marktconforme prijs van Opdrachtnemer. De herzieningsclausule is opgenomen in artikel 8.3 van conceptovereenkomst 1.

### 4. Ontbinding Overeenkomst 2

Het beoogde resultaat van deze aanbesteding is twee overeenkomsten met één en dezelfde Opdrachtnemer (zie daarvoor paragraaf 2.2). Het Kadaster wenst continuïteit met betrekking tot de software oplossing, beheer en onderhoud (Contract 1) en flexibiliteit met betrekking tot de implementatie, support en consultancy (Contract 2) te combineren en heeft derhalve gekozen voor een constructie met twee (2) Overeenkomsten via één (1) inschrijver.

Indien gedurende de looptijd van overeenkomst 2 blijkt dat de dienstverlening op het gebied van implementatie, support en consultancy – waaronder begrepen advies, begeleiding, inrichting en/of ondersteuning rond het gebruik van de CRM-oplossing – naar het oordeel van de aanbestedende dienst structureel niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen of verwachtingen, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om

deze werkzaamheden c.q. dit gedeelte van de onderhavige overheidsopdracht geheel of gedeeltelijk af te stoten of onder te brengen bij een andere leverancier (al dan niet middels een nieuwe aanbesteding) of intern op te vangen.

Deze herziening betreft uitsluitend het implementatie, support en consultancy component en laat de levering, het onderhoud en de ondersteuning van de SaaS-oplossing door de opdrachtnemer onverlet. De aanbestedende dienst zal de opdrachtnemer hierover tijdig informeren en, indien van toepassing, de gelegenheid bieden (conform wet- en regelgeving omtrent nakoming en ontbinding) tot herstel voordat tot herziening wordt overgegaan. De herzieningsclausule is opgenomen in artikel 7.2 van conceptovereenkomst 2.

#### 5. Aantal licenties

In 2.3.2 van het beschrijvend document heeft het Kadaster de eventuele toekomstige stijging van het aantal licenties weergegeven. Om dit te bewerkstelligen wenst het Kadaster dit middels een herzieningsclausule af te nemen. Een verhoging van het aantal gebruikers kan per direct doorgevoerd worden. Aanpassingen (omhoog en omlaag) in aantal gebruikerslicenties kunnen worden doorgevoerd in grootte van vijf (5), dus bijvoorbeeld 5, 10, 15, 100, 110, 400, 505. Een verhoging van het aantal licenties kan vanaf 1 januari 2027, een verlaging van het aantal gebruikers kan vanaf 31 december 2027. Een verhoging én een verlaging binnen dezelfde maand is niet mogelijk. Overeengekomen kosten per gebruikerslicentie per maand zijn opgenomen in Bijlage 4 Prijzenblad. De herzieningsclausule is opgenomen in artikel 8.1 van conceptovereenkomst 1.

### **2.10. Perceelindeling**

In overeenstemming met artikel 1.5, tweede lid, van de Aanbestedingswet 2012 is de aanbestedende dienst gehouden om in het aanbestedingsdocument te motiveren waarom de opdracht niet is opgedeeld in percelen. De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om deze opdracht niet op te delen in meerdere percelen, gelet op de aard, omvang en samenhang van de gevraagde dienstverlening.

De onderhavige opdracht betreft het leveren van één geïntegreerde SaaS-oplossing voor Customer Relationship Management (CRM), verkoopordermanagement (VOM) en een Product- en Diensten Catalogus-verkoop (PDC-v). Deze functionaliteiten vormen in de praktijk een samenhangend geheel, waarbij een sterke mate van technische en functionele integratie is vereist. Splitsing in percelen zou de noodzakelijke onderlinge afstemming, interoperabiliteit en gegevensuitwisseling aanzienlijk compliceren, hetgeen afbreuk zou doen aan de effectiviteit, efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid van de oplossing.

Daarnaast zou opdeling in afzonderlijke percelen leiden tot een verhoogde risicoverantwoordelijkheid voor de aanbestedende dienst, met betrekking tot systeemintegratie, coördinatie tussen leveranciers, beheerslast, en aansprakelijkheid bij conflicterende contractuele verplichtingen. Een dergelijke situatie is onwenselijk, mede gezien de beperkte capaciteit van de aanbestedende dienst voor multi-vendor management. Met de keuze voor een bepaalde dienstverlening/software, zou immers voorgesorteerd worden op een leverancier voor de implementatie.

Voorts is de aanbestedende dienst van oordeel dat de opdracht, ook zonder percelering, voldoende toegankelijk is voor een breed scala aan marktpartijen. Het SaaS-marktaanbod kenmerkt zich door het bestaan van leveranciers die geïntegreerde oplossingen leveren voor de genoemde functionele domeinen. Hiermee blijft de mededinging gewaarborgd en wordt disproportionele marktuitsluiting voorkomen.

De Oplossing beoogd tevens hiermee (aanzienlijke) kosten te besparen voor het Kadaster, zowel voor externe als interne kosten. Het leidt tot een goedkopere (inkoop)prijs dan bij het opdelen van de onderdelen van de Oplossing, als ook dat de interne (project)kosten lager blijven dan bij het opdelen van de onderdelen van de Oplossing. Aangevuld met het feit dat de onderdelen van de Oplossing een geïntegreerd geheel vormen en aldus geheel met elkaar samenhangen.

Gelet op het bovenstaande is de aanbestedende dienst van oordeel dat het niet opdelen van de opdracht in percelen gerechtvaardigd, proportioneel en doelmatig is in het licht van artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012.

## **2.11. Aanvang en duur van de overeenkomst**

Het Kadaster zal twee (2) afzonderlijke Overeenkomsten afsluiten met dezelfde Opdrachtnemer, namelijk de Inschrijver die winnaar is van deze aanbesteding. Het Kadaster wenst continuïteit m.b.t. de geïntegreerd SaaS Oplossing (Overeenkomst 1) en flexibiliteit m.b.t. de implementatie, consultancy en support (Overeenkomst 2) te combineren en heeft derhalve gekozen voor een deze constructie met twee (2) Overeenkomsten.

Aangezien er diverse geïntegreerde SaaS-systemen voor CRM, VOM, PDC-v zijn waarbij meerdere, verschillende partijen werkzaamheden met betrekking tot Overeenkomst 2 kunnen uitvoeren is gekozen voor deze constructie in plaats van een aanbesteding met 2 percelen. Belangrijke voorwaarde m.b.t. Overeenkomst 2 is het feit dat er meerdere marktpartijen moeten zijn die de implementatie en support van de Oplossing kunnen uitvoeren.

De initiële looptijd van Overeenkomst 1 (SaaS Oplossing, beheer en onderhoud) is zes (6) jaar met de mogelijkheid om de Overeenkomst nog met twee (2) maal met vijf (5) jaar te verlengen. De initiële looptijd van Overeenkomst 2 (implementatie, support en consultancy) is initieel drie (3) jaar met direct daaropvolgend de mogelijkheid om de Overeenkomst met drie (3) jaar te verlengen en daarna nogmaals twee (2) maal met vijf (5) jaar te verlengen, onder gelijkblijvende voorwaarden.

Op alle eventuele verlengingen worden alle bepalingen en voorwaarden van de Overeenkomst onverkort van toepassing verklaard. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 02-03-2026. Het Kadaster wil de oplossing 31-12-2027 uiterlijk in productie nemen.

Er is gekozen voor mogelijk een relatief lange contractperiode (16 jaar) vanwege hoge transitie- en retransitiekosten. Een wijziging van het CRM, VOM, PDC-v systeem heeft bovendien een grote impact op de organisatie en de medewerkers (onder meer vanwege verandering van rollen).

Daarnaast is de intentie een partnerschap voor langere periode aan te gaan, waarbij Opdrachtgever gebruik maakt van de expertise van de Opdrachtnemer om het CRM, VOM, PDC-v systeem te kunnen door ontwikkelen en toekomst vast in te richten.

Inschrijver is verplicht gebruik te maken van de ARBIT2022 voorwaarden en de Model Verwerkersovereenkomst ARBIT2022 – versie Kadaster.

## **2.12. Geheimhouding**

Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van het Kadaster en zullen vertrouwelijk behandeld worden. Het Kadaster en Opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-) gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerken. In dat kader maakt het Kadaster met Opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, die onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van dit Beschrijvend Document en te sluiten overeenkomst.

## Hoofdstuk 3. Aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012, 22 juni 2016, Staatsblad 2016 (hierna: Aw 2012) van toepassing. Deze wet ziet toe op een implementatie van de Europese Richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU alsmede de Rechtsbeschermingsrichtlijnen (2007/66/EG), ter bevordering van de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en naleving van het aanbestedingsrecht. Het Kadaster voert deze aanbesteding uit in overeenstemming met de voorschriften zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit (3<sup>e</sup> herziening januari 2022).

Deze openbare procedure wordt voor mededinging opengesteld via een 'openbare procedure'. In deze procedure vinden zowel de beoordeling van de geschiktheid van de Opdrachtnemer als de beoordeling van de Inschrijving in één ronde plaats.

De aard van de gevraagde overheidsopdracht is beschreven in CPV-code 72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning. Deze valt onder Bijlage II-A van richtlijn nr. 2004/18/EG. De aanbesteding wordt derhalve als een zogenaamde II-A dienst aanbesteed.

In deze aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via TenderNed ter beschikking gesteld. Wanneer er wordt gevraagd een digitale bijlage in te vullen wordt het betreffende document door het Kadaster in Word of Excel aangeleverd. De Opdrachtnemers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van het Kadaster wijzigingen in deze bijlagen aan te brengen.

### 3.1. Algemene inschrijvingsvoorwaarden

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat door het Kadaster wordt gevraagd.

De voorwaarden en eisen van toepassing in deze aanbesteding zijn derhalve *blauw cursief*.

Door het indienen van een inschrijving gaat de Opdrachtnemer akkoord met de volgende voorwaarden:

- 
- a. *Op deze Europese aanbesteding is de ARBIT2022 van toepassing.*

---

  - b. *Opdrachtnemer gaat met het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met de inhoud van dit Beschrijvend Document en de bijlagen.*

---

  - c. *Opdrachtnemer doet zijn inschrijving in ieder geval 90 kalenderdagen gestand, gerekend vanaf de uiterste termijn voor indiening van de inschrijvingen. Het Kadaster kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan door de Opdrachtnemer geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.*

---

  - d. *In het geval een kort geding als bedoeld in paragraaf 8.5 aanhangig is gemaakt, dient de Opdrachtnemer zijn inschrijving gestand te doen tot 45 dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.*

---

  - e. *Gegevens en documentatie waar in dit Beschrijvend Document niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en niet op prijs gesteld.*

---

- 
- f. *Opdrachtnemers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding, noch voor het vervaardigen en overleggen van de gevraagde documenten en bewijsmiddelen.*
- 
- g. *Daar waar gevraagd dienen de documenten rechtsgeldig ondertekend te zijn in de inschrijving, dit is inzichtelijk gemaakt in paragraaf 5.7.1..*
- 
- h. *Het Kadaster zal de door de Opdrachtnemers ingediende documenten met vertrouwelijkheid behandelen. Indien enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter het Kadaster tot bekendmaking daarvan verplicht of indien om informatie is verzocht door een toezichthouder, die bij of krachtens wettelijk voorschrift is ingesteld, zal het Kadaster daaraan gevolg geven. De winnende Opdrachtnemer gaat er tevens mee akkoord dat zijn recht op hoor en wederhoor op dit punt komt te vervallen.*
- 

### 3.2. Communicatie

De aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. Gegadigden hebben zelf de verantwoordelijkheid om bij het opvragen van het Beschrijvend Document op TenderNed de optie te selecteren dat zij per e-mail op de hoogte willen worden gehouden van alle ontwikkelingen omtrent de aanbesteding. In het geval van verschillen tussen de informatie uit het systeem van TenderNed en dit Beschrijvend Document, gaat de tekst in dit Beschrijvend Document voor.

Communicatie met betrekking tot inhoudelijke aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dienen te allen tijde elektronisch te geschieden via de vraag & antwoordmodule van TenderNed.

Onderstaand treft u de contactgegevens aan voor de onderhavige aanbestedingsprocedure:

**Contactpersoon**

Naam: R. Zeewuster

Functie: Inkoopadviseur

Het is niet toegestaan om andere dan bovengenoemde functionaris over deze aanbestedingsprocedure direct dan wel indirect te benaderen zonder toestemming van bovengenoemde contactpersoon, op straffe van uitsluiting.

Gegadigden, Opdrachtnemers en/of Beschrijvend Documenthouders kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en/of suggesties van personeel en/of (externe) adviseurs van het Kadaster, gedaan in het kader van de aanbestedingsprocedure (waaronder gedurende een eventuele pre bid-meeting). Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbesteding, waaronder vragen over de inhoud van de Beschrijvend Documenten wordt uitsluitend via TenderNed gevoerd.

### 3.3. Planning aanbesteding

Activiteit	Datum
Publicatie aankondiging opdracht	17 juli 2025
<b>Nadere inlichtingen/stellen van vragen</b>	<b>25 augustus 2025 VOOR 10:00 UUR</b>
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	08 september 2025
<b>2e ronde nadere inlichtingen/stellen van vragen</b>	<b>22 september 2025 VOOR 10:00 UUR</b>
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	03 oktober 2025
<b>Uiterste tijdstip indienen inschrijvingen</b>	<b>20 oktober 2025 VOOR 10:00 UUR</b>
Demonstraties	10 november 2025 t/m 14 november 2025
Mededeling voornemen tot gunning, start opschortende termijn	24 november 2025
Verificatiefase: aanleveren van (aanvullende) bewijsstukken (10 kalenderdagen)	24 november 2025 t/m 15 december 2025
Einde bezwaartermijn	15 december 2025
Concretiseringsfase	05 januari 2026 t/m 27 februari 2026
Publicatiedatum definitieve gunning	02 maart 2026
Ingangsdatum overeenkomst	02 maart 2026

Het Kadaster behoudt zich het recht voor deze beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval het Kadaster overgaat tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Opdrachtnemers kunnen geen rechten ontleen aan deze beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaan het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als fatale termijnen. De tijd op de website van TenderNed is leidend en betreft de tijd in de Nederlandse tijdzone.

### 3.4. TenderNed

Voor deze aanbesteding maakt het Kadaster gebruik van het digitaal aanbesteden via TenderNed.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed dient de Opdrachtnemer zich rechtstreeks tot de servicedesk van TenderNed te wenden via 0800-8363376 of [servicedesk@tenderned.nl](mailto:servicedesk@tenderned.nl) of voor uitleg over de werkwijze van TenderNed kunt u kijken op de volgende pagina: <https://www.tenderned.nl/cms/help>.

Het verdient aanbeveling om tijdig uw inschrijving in te dienen en niet tot vlak voor sluitingstijd te wachten. Dit om te voorkomen dat eventuele onvoorziene (technische) omstandigheden resulteren in de situatie dat de kluis al gesloten is voordat uw inschrijving ingediend is. Een mogelijk relevant gegeven hierbij voor Opdrachtnemer is dat ingediende inschrijvingen door het Kadaster niet eerder geopend kunnen worden dan de benoemde sluitingsdatum - en tijd.

Wanneer een Opdrachtnemer zijn Inschrijving niet tijdig kan indienen door storing van het elektronisch systeem waarmee de Inschrijving dient te worden ingediend (TenderNed), wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig ingediend, indien zich de situatie voordoet als omschreven in artikel 2.109a Aw.

Indien het Kadaster besluit de termijn te verlengen dan zal zij alle geïnteresseerden hiervan op de hoogte stellen. De Opdrachtnemers die reeds tijdig een Inschrijving hebben ingediend, krijgen dan de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

### **3.5. Onregelmatigheden**

Dit Beschrijvend Document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks menen dat de informatie en/of een bepaling in het Beschrijvend Document en/of andere beschrijvende documenten (waaronder ten minste de Nota van Inlichtingen wordt verstaan) onduidelijk, onjuist, onrechtmatig of op een andere wijze onregelmatig is, dan dient u zo spoedig mogelijk na ontvangst van het desbetreffende aanbestedingsstuk, doch uiterlijk tien (10) kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving, het Kadaster schriftelijk hierop te attenderen.

Als u niet tijdig op de voorgeschreven wijze het Kadaster aldus hebt geattendeerd, hebt u daarmee ieder recht jegens het Kadaster verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

### **3.6. Nota van Inlichtingen**

De Nota(s) van Inlichtingen, maakt/maken integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document (en de te sluiten overeenkomst). De uitkomst van de vragenronde kan bijstellingen van en toevoegingen op het Beschrijvend Document tot gevolg hebben. De nota(s) van inlichtingen hebben ingeval van strijdigheid met het Beschrijvend Document voorrang.

De Opdrachtnemer is gehouden zich proactief op te stellen. Dat betekent dat Opdrachtnemers eventuele onduidelijkheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de Beschrijvend Documentatie, uiterlijk tot en met de laatste dag van de gelegenheid tot het stellen van vragen c.q. verzoeken om inlichtingen aan het Kadaster dienen te melden, zie paragraaf 3.3. Indien naderhand blijkt dat de Beschrijvend Documentatie onduidelijkheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Opdrachtnemers zijn opgemerkt en/of tijdig aan het Kadaster kenbaar zijn gemaakt, hebben Opdrachtnemers hun recht verwerkt en zijn deze voor risico van de Opdrachtnemers, behoudens eventuele klachten (zie paragraaf 3.9).

Indien een Opdrachtnemer zich niet kan vinden in de door het Kadaster gegeven antwoorden, is de Opdrachtnemer gehouden nadere vragen te stellen. Het Kadaster voorziet twee vragenrondes maar zal – wanneer het Kadaster daar aanleiding toe ziet – een derde ronde inlassen.

Eventuele vragen en opmerkingen naar aanleiding van dit Beschrijvend Document inclusief vragen en opmerkingen over juridische voorwaarden dienen gesteld te zijn via vragen en antwoorden op TenderNed (zie planning paragraaf 3.3). Alle vragen en antwoorden worden uiterlijk tien dagen voor sluiting op TenderNed gepubliceerd. De vragen dienen uiterlijk op het in paragraaf 3.3 opgenomen tijdstip via TenderNed ingediend te zijn.

U kunt het Kadaster verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Het Kadaster verzoekt u om hier terughoudend mee om te gaan. In geval van twijfel zal het Kadaster uw verzoek toetsen. Indien het Kadaster van mening is dat er geen sprake is van het schaden van commerciële vertrouwelijkheid, dan wordt aan u de keuze voorgelegd; ofwel de vraag zal in de algemeen ter beschikking te stellen nota van inlichtingen worden opgenomen, ofwel de vraag zal niet worden beantwoord.

Ten aanzien van vragen die niet voldoen aan de vooropgestelde wijze van indienen of niet tijdig in het bezit van het Kadaster zijn, kan niet worden gegarandeerd dat de antwoorden (overeenkomstig artikel 2.54 lid 1 AW 2012) uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen aan u worden verstrekt.

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van de van toepassing zijnde conceptovereenkomst. Voor wat betreft vragen of suggesties ten aanzien van de conceptovereenkomst geldt dat het Kadaster bepaalt welke opmerkingen worden gehonoreerd. In de zogenaamde nota van inlichtingen wordt bekend gemaakt of naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen wordt aangepast.

Het Kadaster beantwoordt vragen schriftelijk. De vragen en antwoorden worden zonder vermelding van de vraagsteller tegelijkertijd (schriftelijk) voor alle aanbieders gepubliceerd op TenderNed.

Eventuele aanvullingen en correcties op het Beschrijvend Document door Opdrachtgever worden eveneens gepubliceerd op TenderNed. Vragen, antwoorden, aanvullingen en correcties worden integraal onderdeel van dit Beschrijvend Document.

Het aantal en de aard van de vragen heeft in beginsel geen invloed op de in paragraaf 3.3 aangegeven uiterste datum voor indiening van de inschrijving.

### **3.7. Uiterste tijdstip van inschrijving**

Met inachtneming van de minimaal voorgeschreven termijn, moet de inschrijving uiterlijk op de in paragraaf 3.3 opgenomen datum en tijd door het Kadaster zijn ontvangen in de digitale kluis van TenderNed.

### **3.8. Recht om niet te gunnen**

Het Kadaster heeft het recht de opdracht niet te gunnen en onderhavige Europese aanbesteding in te trekken. Het Kadaster informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten.

Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) kalenderdagen na het bericht van intrekking. Deze termijn is een vervaltermijn.

### **3.9. Klachtenafhandeling**

Voor het indienen van een klacht over deze aanbestedingsprocedure kan de gegadigde een klacht indienen conform de procedure klachtenafhandeling bij aanbesteden, die is te vinden op de website <https://www.kadaster.nl/over-ons/beleid/aanbestedingen>.

Meldpunt klachten: Een Ondernemer dient zijn klacht over een aanbesteding schriftelijk in te dienen bij de afdeling Bezwaren, Klachten en Kwaliteitsmetingen van het Kadaster, via internet te bereiken op onderstaand adres: <https://www.kadaster.nl/over-ons/het-kadaster/contact/klachten-en-bezwaren>.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van het Kadaster in het algemeen.

## **Hoofdstuk 4. De beoordelingsprocedure**

### **4.1. Beoordelingsprocedure**

Voor de beoordeling van de inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit medewerkers van het Kadaster, waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd

De beoordelingsaspecten waar een waardeoordeel over gegeven dient te worden zullen door meerdere beoordelaars worden beoordeeld teneinde de objectiviteit te waarborgen. De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Het consensusmodel houdt in dat er vanuit het gezamenlijke beoordelingsteam één score wordt toegekend. Op basis van de individuele beoordelingen wordt in overleg op basis van verstrekte motiveringen, de score toegekend.

Op basis van het door de beoordelingscommissie opgesteld gunningsadvies neemt het Kadaster een gunningsbesluit. Het gunningsbesluit zal aan alle Opdrachtnemers via TenderNed bekend worden gemaakt.

### **4.2. Openen van de kluis**

Uw inschrijving wordt ontvangen in de digitale kluis van TenderNed.

De opening van de digitale kluis is niet openbaar en vindt plaats bij de Aanbestedende dienst na het verstrijken van de uiterste datum van indiening conform de bij 'Termijnen' in TenderNed genoteerde datum.

Het openen van de Inschrijvingen gebeurt door middel van het vier-ogen principe in TenderNed. De digitale kluis wordt geopend door de contactpersoon van deze Europese aanbesteding en een geautoriseerde collega. Na opening van de digitale kluis krijgt u automatisch een e-mail vanuit TenderNed waarin het aantal ingediende Inschrijvingen staat vermeld (het proces-verbaal van opening).

### **4.3. Volgorde controle en beoordeling**

De controle en beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens een vooraf vastgestelde beoordelingsprocedure en onderstaande stappen plaats:

- controle op de Vormvereisten (paragraaf 5.1);
- controle op (niet van toepassing zijn van) uitsluitingsgronden (paragraaf 5.2);
- controle op Geschiktheidseisen (paragraaf 5.3);
- Beoordelen voldoen aan het Programma van Eisen (hoofdstuk 6);
- Beoordeling op het gunningscriterium (hoofdstuk 7).

Indien bij de beoordeling van uw inschrijving vragen rijzen, dan kan het Kadaster u verzoeken om een toelichting of een aanvulling op uw inschrijving. U wordt geacht bereid en in staat te zijn om dergelijke vragen zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 48 uur (op werkdagen) te beantwoorden.

Indien een inschrijving niet voldoet aan één van de gestelde eisen, dan kan deze inschrijving niet betrokken worden in de verdere beoordeling en wordt ongeldig verklaard.

#### **4.4. Wijze van Inschrijving**

##### **4.4.1. Zelfstandige inschrijving**

Een Opdrachtnemer kan zelfstandig inschrijven. Hier zijn geen specifieke eisen/voorwaarden aan verbonden, zoals benoemd bij overige onderstaande wijzen van inschrijven.

##### **4.4.2. Inschrijving vanuit een holding**

---

*Wanneer de jaarrekening van de Opdrachtnemer geconsolideerd is moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. Van de Opdrachtnemer wordt gevraagd de verklaring die als Bijlage 08 bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd door de holdingmaatschappij in te laten vullen en te laten ondertekenen. Dit document dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende rechtspersoon binnen de holding.*

---

*Gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a BW en 2:24b BW, die separate inschrijvingen indienen, dienen een verklaring in te dienen dat de inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen. Zie Bijlage 09.*

---

##### **4.4.3. Inschrijving in combinatie**

De volgende eisen zijn van toepassing bij een inschrijving in combinatie:

- 
- *De combinatie van ondernemers als geheel geldt als Opdrachtnemer en wordt verder penvoerder genoemd en in enkelvoud geduid;*
  - *Van elke combinant dient een rechtsgeldig ondertekende Bijlage 02 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' bij de inschrijving te worden gevoegd;*
  - *Alle leden van de combinatie dienen te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Indien er sprake is van geschiktheidscriteria die toezien op de financiële gegoedheid, dan dient tenminste een van de leden van de combinatie van ondernemers te voldoen aan de gestelde financiële geschiktheidscriteria;*
  - *Indien de overeenkomst aan de combinatie wordt gegund, zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst;*
  - *Het vormen van nieuwe combinaties of wijzigen van bestaande combinaties is na inschrijving niet meer toegestaan;*
-

- 
- *Combinaties van ondernemers kunnen inschrijven op deze aanbestedingsprocedure, tenzij zij hiermee de mededinging beperken.*
- 

#### **4.4.4. Inschrijving met onder aanneming**

Wanneer er wordt ingeschreven met een onderaannemer waarbij de Opdrachtnemer een beroep doet op de technische bekwaamheid en/of de financiële- economische draagkracht van de onderaannemer, gelden de volgende eisen:

- 
- *Bij Inschrijving wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door onderaannemer en de derden waar een beroep op wordt gedaan;*
  - *De gegunde Opdrachtnemer dient aan te tonen dat hij tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ook daadwerkelijk kan beschikken over de onderaannemer en zijn middelen, bijvoorbeeld door middel van een samenwerkingsovereenkomst;*
  - *De Opdrachtnemer is na gunning de contractpartij en is daarmee aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verbintenissen waartoe de onderaannemer wordt ingeschakeld.*
- 

#### **4.4.5. Algemene eisen**

- 
- *Varianten zijn niet toegestaan. Een Opdrachtnemer mag al dan niet in samenwerkingsverband (combinatie) slechts eenmaal als hoofdaannemer een inschrijving indienen. Tevens is het niet toegestaan om in dezelfde aanbesteding zowel als hoofdaannemer als onderaannemer bij een andere hoofdaannemer, in te schrijven.*
  - *Het deelnemen als onderaannemer bij verschillende hoofdaannemers is wel toegestaan. Alle aan te leveren stukken door Opdrachtnemer, penvoerder en/of combinatieleden zijn gespecificeerd in paragraaf 4.4. Let er bij de ondertekening op dat dit geschiedt door een tekeningsbevoegde functionaris.*
  - *Opdrachtnemer is in het kader van hoofdelijke aansprakelijkheid in voorkomend geval verplicht de in te schakelen onderaannemers te informeren over de inhoud van de diverse Bijlagen*
-

## Hoofdstuk 5. Vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

### 5.1. Vormvereisten

De inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op volledigheid. Inschrijvingen die niet alle gevraagde gegevens bevatten, of niet zo zijn opgesteld als voorgeschreven, kunnen terzijde worden gelegd en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Eveneens leidt het verstrekken van onjuiste gegevens tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

De vormvereisten zijn:

- |    |  |
|----|--|
| a. | <i>De inschrijving dient volledig digitaal te worden ingediend in het aanbestedingsplatform TenderNed</i>  |
| b. | <i>De inschrijving in digitale vorm moet aan de volgende eisen voldoen:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>de Opdrachtnemer draagt zelf het risico van vertraging tijdens het stellen van de vragen, uploaden van documenten en indienen van de inschrijving via TenderNed</i></li> <li>- <i>Uw Inschrijving bevat geen hyperlinks</i></li> <li>- <i>In geval van overschrijding van het maximaal aantal aan te leveren aantal pagina's bij de gevraagde beantwoording, wordt het teveel aan aangeleverde pagina's gesepareerd en niet meegenomen in de beoordeling.</i></li> </ul> |
| c. | <i>De inschrijving dient geheel in de Nederlandse taal te zijn gesteld, bepaalde specifiek gevraagde handleidingen/productspecificaties mogen eventueel in het Engels zijn.</i>  |
| d. | <i>Alle verplicht in te vullen bijlagen dienen in TenderNed separaat geüpload te worden.</i>   |
| e. | <i>Inschrijvingen kunnen na de datum en tijdstip van uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen niet meer worden ingediend, de elektronische kluis in TenderNed is dan automatisch gesloten</i>   |
| f. | <i>Het weglaten van gegevens en/of bijlagen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding – tenzij dit na het oordeel van het Kadaster een voor herstel vatbare omissie betreft.</i>   |
| g. | <i>Inschrijvingen onder voorwaarden of voorbehoud worden uitgesloten.</i>  |

Gegevens en documentatie waar in dit Beschrijvend Document niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en niet op prijs gesteld.

### 5.2. Ondertekening

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient rechtsgeldig te worden ondertekend door een of meer personen die blijkens het uittreksel van de Kamer van Koophandel bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. Die bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van het handelsregister, ofwel uit een bevoegdelijk verstrekte en bijgevoegde volmacht. De persoon die bevoegd is de Opdrachtnemer te vertegenwoordigen of een volmacht af te geven moet expliciet genoemd staan in het uittreksel handelsregister.

In geval van Inschrijving als een samenwerkingsverband, dient de penvoerder gevlmachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband de UEA te ondertekenen.

NB. Ten overvloede wijst het Kadaster op het volgende:

Controleer of het uittreksel uit het handelsregister ten aanzien van de ondertekenaar(s) een bevoegdheidsbeperking bevat. Hierin kan bijvoorbeeld staan dat de betreffende persoon slechts bevoegd is overeenkomsten aan te gaan tot een bepaald bedrag. De betreffende persoon is dan slechts bevoegd indien dat bedrag gelijk, of hoger, is dan de geraamde waarde van de opdracht.

Bij gebruik van een volmacht moet u aantonen dat de persoon die de volmacht verleent voldoende bevoegdheid heeft om de Overeenkomst aan te gaan.

### 5.3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Om beoordeeld te worden conform het gestelde Gunningscriterium en om daarmee in aanmerking tot komen voor het sluiten van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer allereerst niet te verkeren in de gestelde Uitsluitingsgronden én te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat de betreffende Opdrachtnemer niet in aanmerking komt voor het sluiten van de Overeenkomst. De Inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld. Tenzij het Kadaster van opvatting is dat sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en 2.88 Aw.

### 5.4. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere en financieel gezonde bedrijven zaken gedaan wordt.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderhavige aanbestedingsprocedure.

#### 5.4.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart een Opdrachtnemer dat hij voldoet aan het daar gestelde omtrent uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen (met uitzondering van de referenties), technische specificaties, uitvoeringsvoorwaarden en selectiecriteria. Uiteindelijk hoeft in onderhavige procedure alleen de winnende Opdrachtnemer hiervoor de vereiste originele bewijsstukken aan te leveren.

---

*Opdrachtnemer dient niet te verkeren in de omstandigheden zoals genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet, noch in de omstandigheden zoals genoemd in artikel 2.87 Aanbestedingswet voor zover het Kadaster deze van toepassing heeft verklaard in Bijlage 02 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.*

---

*Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is door Opdrachtnemer volledig en naar waarheid ingevuld.*

---

*De Opdrachtnemer dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument **rechtsgeldig** te ondertekenen en neemt hierbij in acht de bevoegdheid van de ondertekenaar.*

---

Met 'rechtsgeldig ondertekenen' bedoelt het Kadaster dat de documenten zijn ondertekend door de persoon die daartoe blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, bevoegd is.

Indien sprake is van een volmacht voor een gedelegeerde ondertekenaar dient het bewijs van die volmacht te worden gevoegd bij de Inschrijving. Uit het uittreksel van het betreffende handelsregister moet blijken dat de ondertekenaar van de volmacht vertegenwoordigingsbevoegd functionaris is.

---

*Als Opdrachtnemer niet volledig aan het gestelde in dit hoofdstuk voldoet, zal de inschrijving als onvolledige inschrijving terzijde gelegd worden en niet voor verdere beoordeling in aanmerking komen.*

---

Toepassing facultatieve uitsluitingsgronden:

De aanbestedende dienst acht het noodzakelijk om in het kader van deze aanbesteding gebruik te maken van de in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 genoemde facultatieve uitsluitingsgronden. Gezien de aard en het strategische belang van de onderhavige opdracht is het van essentieel belang dat de geselecteerde inschrijver voldoet aan hoge normen op het gebied van integriteit, betrouwbaarheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

De aanbestedende dienst behoudt zich daarom het recht voor inschrijvers uit te sluiten die:

- Verplichtingen op het gebied van milieu-, sociaal of arbeidsrecht hebben geschonden: de continuïteit, maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheid van de dienstverlening kunnen in het gedrang komen wanneer de inschrijver zich niet houdt aan relevante wet- en regelgeving op deze terreinen, bijvoorbeeld met betrekking tot arbeidsomstandigheden of milieubelasting van datacenters.
- Een ernstige beroepsfout hebben begaan: fouten die de professionele integriteit aantasten — zoals het structureel niet nakomen van contractuele verplichtingen of het leveren van gebrekkige dienstverlening — vormen een onacceptabel risico voor de implementatie, werking en beveiliging van de gevraagde SaaS-oplossing.
- Zich schuldig hebben gemaakt aan vervalsing van de mededinging of het verstrekken van valse verklaringen: de aanbestedende dienst moet erop kunnen vertrouwen dat alle inschrijvers op eerlijke, transparante en rechtmatige wijze deelnemen aan de aanbestedingsprocedure. Het manipuleren van concurrentie of het verstrekken van misleidende informatie vormt een directe bedreiging voor de rechtmatigheid van de aanbesteding en de betrouwbaarheid van de uiteindelijke leverancier.

Gelet hierop acht de aanbestedende dienst het gerechtvaardigd en proportioneel om deze uitsluitingsgronden toe te passen.

#### **5.4.2. Sancties Rusland**

Het Kadaster wijst Opdrachtnemers op de “Circulaire Nieuw Sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor de overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken”, kenmerk CE-MC/22156112 en op de Verordening EU 2022/576 (zie ook <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland>).

Conform deze Verordening en Circulaire mogen er geen opdrachten en concessies boven de drempelwaarde gegund worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in de overeenkomst als onderaannemer of (toe)leverancier.

Het Kadaster verlangt van Opdrachtnemer dat Opdrachtnemer daartoe de Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, bij de inschrijving toevoegt.

Als Opdrachtnemer een Russische partij is of indien blijkt dat Opdrachtnemer een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de overeenkomst deelneemt als onderaannemer of (toe)leverancier, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en wordt Opdrachtnemer uitgesloten van verdere deelname.

Indien één van de uitzonderingen zoals vermeld in de Circulaire aantoonbaar van toepassing is, dan heeft het Kadaster de keuze om de inschrijving al dan niet terzijde te leggen.

Meer informatie is te vinden in de voornoemde Circulaire evenals bij het Sanctieloket Rusland van RVO, zie [www.rvo.nl](http://www.rvo.nl).

Het sanctieloket is onderhevig aan wijzigingen. Wijzigingen zijn mogelijk tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de overeenkomst en daarmee mogelijk van invloed op de uit te voeren opdracht.

*Met ondertekening van de UEA gaat u akkoord met het feit dat u kennis heeft genomen van en akkoord bent de inhoud van dit document.*

#### **5.4.3. Bewijsstukken**

Het is aan het Kadaster om te bepalen welke conclusies worden getrokken uit de in paragraaf 5.7.1. en 5.7.2 genoemde bewijsstukken.

Deze stukken hebben derhalve geen dwingende bewijskracht voor de oordeelvorming door het Kadaster of de Opdrachtnemer dan wel één of meer van de deelnemers aan het samenwerkingsverband/combinatie verkeert in een omstandigheid zoals bedoeld in deze paragraaf. Het beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden laat dus onverlet dat (onder meer maar niet uitsluitend) sprake kan zijn van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen. Voor zover het Kadaster de facultatieve uitsluitingsgrond uit artikel 2.87 lid 1 sub c Aanbestedingswet van toepassing heeft verklaard moet de Opdrachtnemer ook onder punt 7 van Bijlage 02 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' onder meer maar niet uitsluitend melding doen van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen en dient de Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat het Kadaster deze kan kwalificeren als "ernstige fout" en hierin aanleiding kan zien tot uitsluiting.

Het Kadaster neemt daarbij het bepaalde in artikel 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet in acht. Daarbij biedt het de desbetreffende Opdrachtnemer de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Het Kadaster voert voorts - indien daartoe aanleiding bestaat - een proportionaliteitsstoets uit en beoordeelt of het Kadaster kan afzien van toepassing van de desbetreffende uitsluitingsgronden.

#### **5.5. Geschiktheidseisen**

De Opdrachtnemers die een inschrijving indienen die voldoet aan de vormvereisten en waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, worden getoetst op de toepasselijkheid van de in dit Beschrijvend Document opgenomen geschiktheidseisen.

### 5.5.1. Financieel economische draagkracht

*Opdrachtnemer verklaart:*

- a. *dat hij een stabiele onderneming is, welke haar continuïteit kan garanderen;*  
 Indien met betrekking tot de financieel en economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', dan wel er sprake is van een geconsolideerde jaarrekening dient de Opdrachtnemer een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' te verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de (Concept)Overeenkomst voortvloeien.
- b. *dat hij adequaat verzekerd is en zich adequaat verzekerd houdt voor de risico's voortvloeiende uit bedrijfsaansprakelijkheid voor de uitvoering van de Opdracht. Onder adequaat verzekerd wordt in dit verband verstaan dat Opdrachtnemer voor een bedrag van ten minste € 2.500.000,= per gebeurtenis is verzekerd.*

---

*Om dit aan te tonen levert Opdrachtnemer een kopie lopende verzekeringspolis van verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid aan op verzoek van het Kadaster. Indien inzage van een polis niet mogelijk is, kan Opdrachtnemer volstaan met overlegging van een verklaring van de verzekeraar.*

---

### 5.6. Technische- en beroepsbekwaamheid

Het Kadaster is van mening dat relevante referenties een goede indicatie zijn voor het bepalen van de mate waarin een Opdrachtnemer de gevraagde dienstverlening op basis van ervaring kan uitvoeren.

#### 5.6.1. Kerncompetenties

Het is voor het Kadaster van belang dat de Opdrachtnemers aantonen over voldoende deskundigheid, bekwaamheid en ervaring te beschikken met betrekking tot de onderhavige opdracht. Hiertoe dienen Opdrachtnemers referenties van gelijkwaardige opdrachten te overleggen die vakkundig, tijdig en op regelmatige wijze zijn uitgevoerd. De Opdrachtnemers tonen daarmee aan te voldoen aan de door het Kadaster vastgestelde kerncompetenties welke benodigd zijn voor het uitvoeren van de opdracht.

Kerncompetenties zeggen iets over de mate waarin Opdrachtnemers in staat geacht mogen worden de onderhavige opdracht van het Kadaster naar behoren te verrichten.

---

*Opdrachtnemer dient de referentieopdracht met de hieronder beschreven kerncompetenties in de drie jaren voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving te zijn uitgevoerd of nog in uitvoering te zijn.*

---

*Opdrachtnemer toont aan dat Opdrachtnemer over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van maximaal één referentie per kerncompetentie. Met één referentie mogen meerdere kerncompetenties worden aangetoond.*

---

---

*Uw beschrijving dient aan te tonen dat de referentie voldoet aan de gestelde eisen en dat deze succesvol en naar tevredenheid van de referent is/wordt uitgevoerd. U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat het Kadaster zich het recht voorbehoudt om zonder uw tussenkomst gegevens na te trekken bij de contactpersoon van de referent.*

---

De volgende kerncompetentie(s) is/zijn van toepassing:

1. Kerncompetentie 1

U heeft aantoonbare ervaring met een vergelijkbare Implementatie als de door het Kadaster omschreven opdracht met betrekking tot CRM, VOM, PDC-v.

Kenmerken:

- Minimaal twee maanden stabiel in productie bij de klantreferentie na oplevering van de Implementatie;
- Minimaal 250 users.

Het is Opdrachtnemer toegestaan om een beroep te doen op de bekwaamheid van derden om zo aan de hierboven gestelde eis te voldoen. Indien de Opdrachtnemer hiervan gebruik maakt dan dient hij dit aan te geven op het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (Bijlage 02) onder Deel II C en D. Opdrachtnemer toont na het nemen van de gunningsbeslissing aan dat hij over die noodzakelijke middelen kan beschikken voor de uitvoering van de opdracht.

---

*Indien het beroep op de bekwaamheid van derden van toepassing is, dan wordt van dezelfde derde ook van de bekwaamheid gebruik gemaakt in de uitvoering van deze onderhavige opdracht.*

---

*Voor de referentie dient u Bijlage 03 in te vullen en deze te uploaden bij uw inschrijving op TenderNed.*

---

Bij alle gevraagde referenties is Opdrachtnemer verplicht de gegevens met betrekking tot naam en adres van de na te trekken referentie alsmede de naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon te vermelden. Opdrachtnemer wordt verzocht om de opgegeven referent op de hoogte te stellen van de (mogelijke) benadering door het Kadaster. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om bij de naam van de contactpersonen namen van eigen medewerkers in te vullen of aan te geven dat contactpersonen alleen via Opdrachtnemer benaderd kunnen worden.

Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de procedure. Het Kadaster behoudt zich het recht voor referenties op juistheid te controleren. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie en dat Opdrachtnemer daardoor niet langer over het minimale aantal benodigde referenties beschikt, leidt dit tot ongeldigheid van de inschrijving. Wanneer Opdrachtnemer meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt worden uitsluitend de eerste aangetroffen referenties beoordeeld.

### **5.6.2. Informatiebeveiliging**

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver dat hij beschikt over een geldig gecertificeerd informatiebeveiliging (ISO 27001 of gelijkwaardig), waarbij het certificaat is

opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur.

Ingeval er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient minimaal één deelnemer aan dit samenwerkingsverband aan de vereisten inzake de informatiebeveiliging te voldoen.

Bewijsmiddelen (Indien Inschrijver over het certificaat beschikt, dan niet indienen bij Inschrijving maar pas na verzoek van het hiertoe)

Het voldoen aan de vereisten van de informatiebeveiliging kan worden aangetoond door middel van:

- het overleggen van een geldig kopie van het certificaat ISO 27001, opgesteld door een certificatie-instelling die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur.

Let op! Indien Inschrijver NIET over het certificaat beschikt, dan dient Inschrijver bij Inschrijving de beschrijving van de gelijkwaardig in te dienen.

- Bij gelijkwaardig: een beschrijving (maximaal 2 A4) van het informatiebeveiliging dat u heeft waarbij wordt aangetoond dat dit informatiebeveiliging systeem minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd informatiebeveiliging systeem ISO 27001.

### 5.6.3. Kwaliteitsnormen en certificering

Voor het Kadaster is de kwaliteit van de organisatie van de Opdrachtnemer belangrijk i.e. de beheersing van bedrijfsprocessen en zorg voor het verhogen van klantentevredenheid. Opdrachtnemer dient een opgave te doen van maatregelen waaruit duidelijk blijkt dat de integrale kwaliteitszorg in het bedrijf wordt gewaarborgd en dat de kwaliteit tijdens de uitvoering van de opdracht wordt gewaarborgd.

Voor de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid en kwaliteit gelden m.b.t. kwaliteitsnormen en certificering de AW (artikel 2.96) gerelateerde eisen.

Opdrachtnemer dient een geldige ISO 9001:2015 (of een hieraan gelijkwaardige) certificering te bezitten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie. Indien de Opdrachtnemer niet beschikt over een ISO 9001:2015 certificaat, dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat de Opdrachtnemer gelijkwaardige maatregelen heeft getroffen op het gebied van het integrale kwaliteitszorg / kwaliteitsmanagementsysteem.

---

*De Opdrachtnemer dient de gelijkwaardigheid aan te tonen door:*

- *het beschikbaar stellen van de inhoudsopgave van een actueel en geldig intern kwaliteitshandboek met bijbehorende samenvatting van de gehanteerde normen op 1 A4. Uit deze samenvatting dient te blijken dat de Opdrachtnemer gelijkwaardige maatregelen heeft getroffen op het gebied van de integrale kwaliteitszorg;*
  - *een beleidsverklaring van het management waaruit moet blijken dat het management de inhoud van het interne kwaliteitshandboek onderschrijft en controleert.*
-

#### 5.6.4. Uittreksel Handelsregister

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk dat Opdrachtnemer een (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepenregister van de Kamer van Koophandel toevoegt aan de Inschrijving van maximaal 6 maanden oud, te rekenen vanaf sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.

Uit deze inschrijving in het handels- en/of beroepenregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken voor tenminste de Inschrijvingsom voor deze Opdracht van degene die de Inschrijving heeft getekend. Mocht degene die het UEA en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Opdrachtnemer rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaande in te dienen. In het geval van een hoofdaannemer die een beroep doet op onderaannemer(s) dienen zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) het bovenstaande in te dienen.

---

*Opdrachtnemer dient schriftelijk aan te tonen dat hij volgens de eisen van de wetgeving in het beroeps- of handelsregister is ingeschreven en bevoegd is om de UEA en indien van toepassing de verklaring van de moedermaatschappij te ondertekenen.*

---

#### 5.6.5. Gedragsverklaring aanbestedingen

Een Gedragsverklaring aanbesteden (hierna: GVA) is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op onder andere overheidsopdrachten.

Het Kadaster verlangt van de winnende Opdrachtnemer, winnende leden van een samenwerkingsverband van ondernemers en/of hun onderaannemer(-s) een gedragsverklaring aanbesteden in de zin van hoofdstuk 4.1 Aw2012. Deze kan worden aangevraagd bij de Minister van Veiligheid en Justitie (zie <https://www.justis.nl/producten/gva/>). Indien de gedragsverklaring aanbesteden wordt verstrekt dan betekent dit dat (uit een onderzoek naar de in de artikel 4.7 Aw2012 bedoelde gegevens is gebleken dat) tegen de betreffende partij geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op aanbestedingen.

NB. Het kan enige tijd duren voordat een gedragsverklaring aanbesteden, na de aanvraag, wordt verstrekt. Het is daarom raadzaam niet te wachten met het aanvragen van de verklaring totdat het voornemen van gunning kenbaar is gemaakt.

Indien de verklaring wordt geweigerd door de Minister van Veiligheid en Justitie, dan kan dat tot uitsluiting van de deelname aan de aanbestedingsprocedure of het alsnog niet mogen uitvoeren van de opdracht betekenen. Indien de winnende Opdrachtnemer niet in Nederland is gevestigd dan kan hij volstaan met het overleggen van een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst.

*Opdrachtnemer, en eventuele leden van een samenwerkingsverband en/of hun onderaannemers, overlegt/overleggen na de mededeling van de gunningsbeslissing een gedragsverklaring aanbesteding in de zin van hoofdstuk 4.1 Aw2012.*

## 5.7. Overzicht in te dienen bewijsstukken en bijlagen

### 5.7.1. Documenten inschrijving

De Inschrijving dient onderstaande te bevatten:

Omschrijving	Bijlage of paragraaf	Toelichting
Ingevuld 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument* (UEA)'	Bijlage 02	In geval van een samenwerkingsverband of beroep op een derde, een exemplaar van elke deelnemer/onderaannemer. <b><u>Dit document moet rechtsgeldig worden ondertekend op straffe van uitsluiting.</u></b> Let op! Openen met Acrobat reader
Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland	Bijlage 10	Met ondertekening van de UEA gaat u akkoord met het feit dat u kennis heeft genomen van en akkoord bent de inhoud van dit document.
Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving <u>niet ouder is dan zes maanden</u>	Paragraaf 5.6.4	Uit het uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar te blijken.
Verklaring van de 'moedermaatschappij/holding'	Bijlage 08	Wanneer de jaarrekening van de Opdrachtnemer geconsolideerd is moet de moedermaatschappij/holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. <b>Let op rechtsgeldige ondertekening!</b>
Gelieerde rechtspersoon	Bijlage 09	Gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a BW en 2:24b BW, die separate Inschrijvingen indienen, dienen een verklaring in te dienen dat de Inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen.

Ingevulde referentieverklaring(en).	Bijlage 03	Ten einde aan te tonen te beschikken over de gevraagde kerncompetentie(s) levert Opdrachtnemer per gevraagde kerncompetentie maximaal één referentie aan (zie Bijlage 03) welke aan eisen voldoet. Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken.  Het Kadaster behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Opdrachtnemer contact op te nemen met een of meer referenties.
Ingevuld prijzenblad	Bijlage 04	Ingevuld prijzenblad (alle tabbladen) en rechtsgeldig ondertekend.
SLA/Supportovereenkomst geldend voor het Kadaster	Zie PVE	Uploaden bij inschrijving
Retransitie/exitplan	Zie PVE	Uploaden bij inschrijving
SaaS/licentievoorwaarden		Uploaden bij inschrijving
Reactie op sub-subgunningscriterium SGC1	Paragraaf 7.4	Uitwerking G2.1 van maximaal tien (10) eenzijdige pagina's van A4-formaat (normaal lettertype, minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.0).
Reactie op sub-subgunningscriterium SGC2	Paragraaf 7.4	Uitwerking G2.2 van maximaal vijf (5) eenzijdige pagina's van A4-formaat (normaal lettertype, minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.0).
Reactie op sub-subgunningscriterium SGC3	Paragraaf 7.4	Uitwerking GC2.3 zal gaan middels een demonstratie, u dient hiervoor ruimte te reserveren conform de planning zoals gesteld in paragraaf 3.3
Reactie op sub-subgunningscriterium SGC4	Paragraaf 7.4	Uitwerking G2.4 zal gaan via de beantwoording en invulling van Bijlage 6 Programma van Wensen.

**Let op:** Voor het invullen van bijlage 02 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient deze te zijn geopend met Acrobat Reader. Openen en invullen met gebruik van een ander programma kan leiden tot onjuiste of zelfs geen weergave van de ingevulde gegevens na het digitaal versturen van het document, waardoor de inhoud een andere kan worden dan is bedoeld. **Denkt u hierbij ook aan de rechtsgeldige ondertekening!**

### 5.7.2. Aanleveren van bewijsstukken verificatiefase na het gunningsbesluit

De verificatiefase start de eerstvolgende Kalenderdag na de mededeling van de gunningsbeslissing. De Opdrachtnemers die voor gunning in aanmerking komen dienen dan binnen tien (10) Kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst de bewijsstukken te verstrekken.

Indien een in andere lidstaat gevestigde Opdrachtnemer voor gunning in aanmerking komt, kan deze Opdrachtnemer - in plaats van de in onderstaande tabel beschreven bewijsstukken - binnen de termijn van tien (10) Kalenderdagen Gegevens en bescheiden indienen die een gelijkwaardig doel dienen. Deze uitzondering geldt **niet** voor zover bij de Inschrijving om internationaal geldende normen wordt gevraagd. In een dergelijk geval moet iedere Opdrachtnemer hieraan voldoen, ongeacht zijn vestigingsplaats.

Verplichte Uitsluitingsgronden	Bewijsstuk
<b>Deel III onder A UEA:</b> Deelname aan criminele organisatie Corruptie Fraude Terroristische misdrijven Witwassen Kinderarbeid/mensenhandel	Gedragsverklaring Aanbesteden niet ouder is dan 2 jaar
<b>Deel III onder B UEA:</b> Belasting/sociale premies, onherroepelijke beslissing	Verklaring van de Belastingdienst niet ouder dan 6 maanden
Facultatieve Uitsluitingsgronden	Bewijsstuk
<b>Deel III onder C UEA:</b> Schending verplichtingen obv milieu-, sociaal of arbeidsrecht conform Artikel 2.87 lid 1 sub a jo. 2.81 lid 2 Aw	Een passend middel, bijvoorbeeld een rapport van de inspectie SZW of een onherroepelijke rechtelijke of administratieve beslissing
Ernstige beroepsfout, waardoor integriteit ondernemer in twijfel kan worden getrokken conform artikel 2.87 lid 1 sub c Aw	Gedragsverklaring Aanbesteden niet ouder dan 2 jaar voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft.
Vervalsing van de mededinging conform Artikel 2.87 lid 1 sub d Aw	Gedragsverklaring Aanbesteden niet ouder dan 2 jaar en voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft.
Overige bewijsstukken	Bewijsstuk
Financieel Economische Draagkracht	(meest) recente accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) zonder zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' en (indien van toepassing)

	<p>een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding'</p>
Verzekering	<p>de winnende Opdrachtnemer levert bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is die bij gunning af te sluiten.</p>
Verklaring Omtrent Gedrag	<p>Medewerkers van Opdrachtnemer zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag, Opdrachtgever kan indien gewenst vragen om bewijs hiervan.</p>
Norm kwaliteitsmanagement	<p>een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 9001 (versie 2015) of vergelijkbaar (ter beoordeling van de Aanbestedende dienst);</p> <p>óf,</p> <p>een eigen, actueel en geldig kwaliteitshandboek waarin ten minste de aspecten van het kwaliteitszorgsysteem uit GE1 zijn opgenomen. Tevens dient een kopie van een beleidsverklaring van het management te worden bijgevoegd, waaruit blijkt dat het management de in het kwaliteitshandboek opgenomen werkwijze heeft opgenomen in de planning en control cyclus van de organisatie.</p>
<p>Norm informatiebeveiliging</p> <p>ISO 27001 certificering met een verklaring van toepasselijkheid of gelijkwaardig of toelichting van het security management systeem en een verklaring van toepasselijkheid van maximaal 2 A4 van de maatregelen die zijn getroffen om gelijkwaardigheid van de betreffende certificering aan te kunnen aantonen.</p>	<p>Het voldoen aan de vereisten van de kwaliteitsborging kan worden aangetoond door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het overleggen van een kopie van de in paragraaf 5.6.2 gevraagde certificaten. Of:</li> <li>• een of meerdere gelijkwaardige certificering(en) dan wel een toelichting (van maximaal 2 A4) van het information security management systeem en een verklaring van toepasselijkheid van de maatregelen die zijn getroffen om gelijkwaardigheid van de betreffende certificering aan te kunnen aantonen.</li> </ul>

---

*De Opdrachtnemer die voor gunning in aanmerking komt, dient de bewijsstukken (zoals hierboven vermeld), welke op verzoek van het Kadaster gevraagd worden, binnen tien (10) kalenderdagen na dit verzoek te overleggen. De bewijsstukken welke direct bij Inschrijving gevraagd worden dienen bij Inschrijving te worden ingediend.*

---

## **Hoofdstuk 6. Beoordelen Programma van Eisen en Wensen**

In "Bijlage 05 Programma van Eisen v1.0 en "Bijlage 06 Programma van Wensen v1.0" staan de eisen en wensen beschreven die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen zoals beschreven in de bijlage. Het niet (onvoorwaardelijk) accepteren van de gestelde eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Opdrachtnemer onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Beschrijvend Document en de Nota van Inlichtingen wordt ingestemd.

Alle bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Bestek en daarvan dient de Opdrachtnemer kennis te hebben genomen.

## Hoofdstuk 7. Gunningscriteria

Gunningscriteria zijn inhoudelijke criteria die dienen tot de beoordeling van de inschrijvingen. Aan de hand van deze criteria worden de inschrijvingen beoordeeld. In tegenstelling tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zien deze criteria op de inhoudelijke beoordeling van de inschrijvingen en niet – zoals het geval is bij uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen – op de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvers.

### 7.1. Opbouw gunningsmodel

De Opdrachtnemers die een Inschrijving indienen die voldoet aan de vormvereisten en Geschiktheidseisen en waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, worden toegelaten tot de gunningsfase. In de gunningsfase wordt per Opdrachtnemer onderzocht of de Inschrijving voldoet aan de gunningseisen. Vervolgens worden de Inschrijvingen die aan alle gunningseisen voldoen, beoordeeld op basis van de economisch meest voordelige inschrijving via het gunningscriterium “beste prijs-/kwaliteitverhouding”.

Hieronder wordt het gunningsmodel uitgelegd. Per criterium zal in de navolgende paragrafen uitgelegd moeten worden op welke wijze de score per criterium tot stand komt.

### 7.2. Gunningscriterium beste prijs-/kwaliteitverhouding

De Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van het Gunningscriterium beste prijs-/ kwaliteitverhouding (BPKV).

De Inschrijving die het best scoort op de gestelde (sub)gunningscriteria voor Kwaliteit en Prijs wordt gekenmerkt als Inschrijving met de beste prijs-/kwaliteitverhouding.

De Inschrijvingen die in voorgaande beoordelingsstappen zijn uitgesloten van verdere beoordeling/deelname en door het Kadaster terzijde zijn gelegd, worden niet verder beoordeeld en kunnen niet als Economisch Meest Voordelige Inschrijving worden aangemerkt.

Wanneer na beoordeling of na het voornemen tot gunnen blijkt dat de Inschrijving die als nummer 1 is geëindigd ongeldig is dan: wordt de daaropvolgend geëindigde Inschrijving als nummer 1 aangemerkt. Let op: de prijsberekening wordt opnieuw gedaan indien de in eerste instantie als eerste geëindigde inschrijver de laagste prijs had geoffreerd.

Het gunningscriterium prijs zal onafhankelijk van de beoordelingscommissie door de inkoopadviseur worden beoordeeld.

Om hier invulling aan te geven, past Opdrachtgever in deze aanbesteding een beoordelingsmethode toe, waarmee op objectieve wijze iedere Inschrijving onafhankelijk van andere Inschrijvingen beoordeeld wordt.

**Een score van 0 op één van de sub-gunningscriteria zal nimmer kunnen leiden tot gunning van de Opdracht.**

De hoofdcriteria zijn kwaliteit en prijs, waarbij kwaliteit voor 70% meetelt en prijs voor 30%. Kwaliteit is onderverdeeld in subgunningscriteria. Deze subgunningscriteria zijn uitgewerkt in paragraaf 7.4.

Criterion	Wegingspercentage	Max te behalen punten
Prijs	30%	300 punten
Kwaliteit	70%	700 punten
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>1000 punten</b>

### 7.3. Gunningscriterium Prijs

Ter beoordeling van dit gunningscriterium dient het prijsmodel (Bijlage 04) te worden ingediend op basis van onderstaande gegevens. De prijsvoorwaarden zijn opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen.

Het Kadaster vraagt aan de Opdrachtnemers om ten behoeve van het gunningscriterium prijs, het prijsmodel toe te voegen (zie Bijlage 04) aan zijn Inschrijving. Om tot vergelijkbare prijzen te komen, zijn indicaties opgenomen en zal over een periode van 16 jaar vergeleken worden. Aan deze aantallen/kengetallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht per component alle kosten te specificeren om te komen tot het in dit Beschrijvend Document beschreven Resultaat. Alle tarieven bevatten alle kosten die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, inclusief overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten en dergelijke. Dit geldt ook voor de uurtarieven.

Geef in dit prijsmodel ook aan welke onderdelen van de oplossing inbegrepen zijn bij het tabblad specificatie. Door middel van de bovenstaande weging wordt er een totaalprijs berekend. Deze totaalprijs wordt beoordeeld aan de hand van onderstaande formule.

$$\frac{\text{Laagste aangeboden totaalprijs}}{\text{Eigen totaalprijs van Inschrijving}} \times 300 \text{ pt} = \text{Aantal gescoorde punten}$$

Alles wat de Opdrachtnemer aanbiedt in de hieronder beschreven gunningscriteria op het gebied van kwaliteit, moet ook onderdeel zijn van de aanbieding.

## 7.4. Gunningscriterium Kwaliteit

De volgende kwalitatieve gunningscriteria worden onderscheiden.

Kwalitatieve gunningscriteria	% van max	Max te behalen punten
SGC 2.1 Plan van aanpak inclusief implementatie	20%	200 punten
SGC 2.2 Migratiestrategie	15%	150 punten
SGC 2.3 Kwaliteit van de geboden Oplossing	25%	250 punten
SGC 2.4 Programma van wensen	10%	100 punten
<b>Totaal</b>	<b>70%</b>	<b>700 punten</b>

### 7.4.1. SGC 2.1 Plan van aanpak inclusief implementatie

Om inzicht te krijgen in de wijze waarop de Opdrachtnemer de opdracht gaat uitvoeren wordt Opdrachtnemer verzocht een plan van aanpak inclusief een implementatieplan in te dienen. Beschrijf in uw plan van aanpak de wijze waarop u de opdracht zal gaan uitvoeren en beheren, waarmee Opdrachtgever ook inzicht krijgt in verwachte doorlooptijd en projectinspanning (in capaciteit en kosten). Teneinde te waarborgen dat het project binnen de gestelde voorwaarden wordt gerealiseerd en uitgevoerd. Opdrachtgever wenst hierbij zo veel mogelijk te worden ontzorgd, maar ook op adequate wijze te worden geïnformeerd. De uitwerkingen en de verstrekte informatie in het plan van aanpak worden na ondertekening van de overeenkomst besproken. De plannen dienen aan te sluiten bij de informatie verstrekt in het Programma van Eisen en het Programma van Wensen (zie hoofdstuk 6, het Beschrijvend Document en de Nota van Inlichtingen). In "Bijlage 19 is in de Product Breakdown Structure CRM v1.0.pptp" de scope weergegeven. Dit is hoe het Kadaster de scope voor zich ziet, het staat Opdrachtnemer vrij om hier verbetervoorstellen of alternatieve methodes voor aan te dragen. De mijlpalen dienen meetbaar te zijn. In dit plan van aanpak dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken:

- Projectmanagementmethode en projectaanpak om tot gewenste Implementatie van de Oplossing te komen;
- Projectorganisatie en projectbesturing (governance) inclusief escalatieprocedure en interactie met het Kadaster (welke verantwoordelijken worden wanneer betrokken en geïnformeerd);
- Hoe u de scope begrepen hebt;
- Wat volgens u het resultaat cq. de resultaten zijn;
- Hoe u samen met het Kadaster de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever migreren naar de Oplossing. Daar waar hinder wordt verwacht dient Opdrachtnemer deze te beschrijven, qua tijdsbestek en impact en de beheersmaatregelen;
- Planning m.b.t. genoemde fasen en welke onderdelen op welk moment relevant worden, deze planning mag als bijlage worden toegevoegd;
- Welke inschatting u geeft in dagen/uren en FTE;
- Wat u van het Kadaster nodig heeft om de Continuïteit van de dienstverlening tijdens de Implementatie te borgen;
- Welke rollen(kennis) en capaciteit (dagen/uren) wordt van het Kadaster verwacht;

- Welke aannames in het plan worden meegenomen;
- De aanpak voor het opleiden, instrueren, begeleiden en ondersteunen van de verschillende Kadaster eindgebruikers;
- Hoe het Acceptatie- en productieproces eruit ziet.

Beoordelingsaspecten:

- De mate waarin Opdrachtgever kan vaststellen of CRM, VOM, PDC-v voldoet aan de gevraagde functionaliteit, integratie met bestaande kadastersystemen, beveiliging en overige non-functional eisen zoals beschreven in PVEW;
- De mate waarin de planning en bijbehorende kosten realistisch gespecificeerd en realistisch onderbouwd worden geacht;
- De mate waarin Opdrachtnemer een zo hoog mogelijke (concrete) beperking biedt van de risico's voor o.a. de planning, alsmede het succesvol migreren en bedrijfsgeraad opleveren van de omgeving met maximale tevredenheid van de gebruikers.
- De mate waarin garanties worden gegeven ten aanzien van de Implementatie en te leveren diensten.
- De door Opdrachtnemer voorgestelde en voor het Kadaster benodigde acceptatiecriteria (deze moeten het Kadaster overtuigen dat de Oplossing voldoet).
- De mate waarin opdrachtnemer de samenwerking oppakt met het Kadaster en het Kadaster ontzorgt
- De mate waarin opdrachtnemer de bedrijfscontinuïteit weet te waarborgen of hierop anticipeert

Het plan van aanpak wordt integraal op bovenstaande aspecten beoordeeld op de mate van haalbaarheid en de volledigheid om tot het gewenste eindresultaat te komen op de gewenste data voor benoemde fasen van Implementatie.

De totale beschrijving dient beperkt worden tot maximaal tien (10) pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele Bijlagen, zoals een planning, tellen niet in het maximale aantal in te leveren pagina's

#### **7.4.2. SGC 2.2 Migratiestrategie**

De migratiestrategie heeft als doel om een soepele, beheersbare en efficiënte overgang te realiseren van de huidige systemen naar de nieuwe Oplossing. De strategie dient ervoor te zorgen dat bedrijfsprocessen gecontinueerd worden, dat datakwaliteit behouden blijft en dat integraties met andere systemen naadloos functioneren in de nieuwe situatie.

In de migratiestrategie dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken

- De voorgestelde strategie voor de migratie van historische en actuele data, inclusief fasering (indien mogelijk) en planning, als ook de aanpak voor "datakwaliteit";
- De voorgestelde strategie voor de migratie van bestaande API's, koppelingen en integraties met de Kadaster maatwerkoplossingen voor haar primaire diensten;
- De test- en validatieaanpak voorafgaand aan en na de migratie;
- De aanpak voor het minimaliseren van verstoringen tijdens en na de migratie;

- Een fall-back scenario ook in geval van een gefaseerde migratie.

Beoordelingsaspecten:

- De mate waarin de migratiestrategie volledig en duidelijk is beschreven;
- De onderbouwing van de gekozen strategie en gebruikte methodieken;
- De mate waarin risico's worden onderkend en mitigerende maatregelen worden beschreven;
- De mate waarin de migratiestrategie rekening houdt met minimale verstoringen en verlies van data.

De migratiestrategie wordt integraal op bovenstaande aspecten beoordeeld op de mate van haalbaarheid en de volledigheid om tot het gewenste eindresultaat te komen. Het is zeer wenselijk als Opdrachtnemer al ervaring heeft bij het migreren vanuit een SAP omgeving. Opdrachtnemer wordt ook aangeraden dit mee te nemen in het voorstel.

De totale beschrijving dient beperkt worden tot maximaal vijf (5) pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling.

#### 7.4.3. SGC 2.3 Kwaliteit van de geboden oplossing

Middels een demonstratie van maximaal 2,5 uur dient Opdrachtnemer aan te tonen dat de aangeboden oplossing de kwaliteit heeft die gewenst wordt door Opdrachtgever. De uitvoering dient op locatie van Opdrachtgever te Apeldoorn te worden uitgevoerd. Opdrachtgever verwijst naar bijlage 07 voor de uitwerking van het script voor de demonstratie.

#### 7.4.4. SGC 2.4 Programma van wensen

Het Kadaster heeft een aantal wensen beschreven in Bijlage 06 Programma van Wensen. U dient in deze Bijlage aan te geven of u kunt voldoen aan deze wens, middels een ja of nee antwoord. Daarnaast dient u in de onderbouwing aan te geven hoe u invulling geeft aan deze wens indien u "ja" antwoord, deze beantwoording mag maximaal 100 woorden zijn per wens. De punten worden berekend middels het aantal wensen dat met "ja" wordt behandeld. Per "ja" krijgt u 10/60 punten.

Sub-gunningscriteria 1 en 2 worden beoordeeld aan de hand van de onderstaande tabel. Hierbij worden de volgende percentages gehanteerd:

Beoordeling	Omschrijving	Percentage van te behalen punten
Onvoldoende	Onderwerp of aspect is niet beschreven of voldoet in zijn geheel niet	0%
Matig	Onderwerp of aspect is niet volledig behandeld of voldoet op onderdelen niet	30%
Voldoende	Onderwerp of aspect is volledig behandeld en sluit aan bij de wensen van het Kadaster	70%

Uitstekend	Onderwerp of aspect is volledig behandeld en bevat extra positieve relevante onderscheidende kenmerken en overtreft hiermee in ruime mate de standaarden van de sector en de verwachtingen van de Opdrachtgever	100%
------------	---	------

Sub-gunningscriteria 3 wordt beoordeeld aan de hand van de in Bijlage 07 genoemde kaders.

## Hoofdstuk 8. Gunning

### 8.1. Gunningsbeslissing

Inschrijver met de beste prijskwaliteitsverhouding (BPKV) wordt aangemerkt als de inschrijver met de hoogste score.

#### Verificatie winnende Inschrijving:

Nadat op basis van de beoordeling een ranking is opgemaakt en bekend is welke Inschrijver als nummer 1 is geëindigd, vangt de Verificatiefase aan. De Aanbestedende dienst kan de Verificatiefase gebruiken om onder meer de opgegeven verifieerbare uitvoeringsinformatie te toetsen en de Inschrijving te checken op realistische aannames

Concreet worden in ieder geval de volgende zaken geverifieerd:

- Bewijsstukken Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

Kan beoogd Opdrachtnemer bovenstaande zaken niet onderbouwen met dominante informatie, dan heeft de Aanbestedende dienst het recht de Verificatiefase af te breken en de Inschrijving van beoogd Opdrachtnemer alsnog als ongeldig terzijde te leggen. De Aanbestedende dienst zal dan de "nieuwe nummer 1" in de ranking uitnodigen voor de Verificatiefase.

Het succesvol afsluiten van de Verificatiefase houdt niet in dat in de Concretiseringsfase deze punten niet meer aan de orde komen. Ook dan kunnen ze aan de orde komen, bijvoorbeeld voor verdere verdieping/concretisering.

### 8.2. Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer

Indien de verificatie als bedoeld in paragraaf 8.1 succesvol is verlopen is de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs- kwaliteitverhouding (de beoogd opdrachtnemer) definitief bekend. Deze bekendmaking zal schriftelijk elektronisch via TenderNed worden medegedeeld aan de Inschrijvers.

Bij de bekendmaking van de beoogd Opdrachtnemer geldt het volgende:

- Aan de bekendmaking kan de Inschrijver die is aangemerkt als beoogd Opdrachtnemer geen rechten ontnemen, deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.
- Aan de afgewezen Inschrijvers wordt bekend gemaakt met welke Inschrijver de Aanbestedende dienst voornemens de Concretiseringsfase in te gaan. Daarbij zal aan iedere Inschrijver afzonderlijk tevens een gemotiveerde opgave worden gedaan van zijn plaats in de ranking van de Inschrijvers.
- De afgewezen Inschrijvers krijgen de gelegenheid tegen het besluit tot bekendmaking beoogd Opdrachtnemer en of de ranking bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 8.5.

### 8.3. Gunningsperiode (Concretiseringsfase)

Begin januari 2026 zal de Concretiseringsfase starten. De Concretiseringsfase start met een samenwerking

dag(deel) georganiseerd door Opdrachtgever waarin de basis wordt gelegd voor het verder concreet vormgeven van de samenwerking. Hierbij wordt o.a. gedacht aan: de organisatie, taken en verantwoordelijkheden, escalatiemodel, besluitvormingsmodel, inrichten van processen en systemen, alsook de inzet van samenwerkingsinstrumenten om de samenwerking 'levend' te houden.

Gedurende de Concretiseringsfase wordt van beoogd Opdrachtnemer verwacht dat hij de uit te voeren Opdracht op basis van de door hem ingediende Inschrijving uitwerkt in inrichtingsdocumenten zoals beschreven in bijlage 19 Product breakdown structure in samenwerking met het Kadaster. Dit dient als input voor de implementatiefase (inclusief totaalplanning en een betalingsschema) met een doorkijk naar de onderhoudsfase.

In het Plan van Aanpak moet Inschrijver ook aangeven welke activiteiten met welke inzet hij van het Kadaster verwacht en hoe hij ervoor zorgt dat dit wordt beperkt tot een zo minimaal mogelijke inzet. Tenslotte moet Inschrijver in het Plan van Aanpak aangeven hoe hij omgaat met de communicatie richting de Aanbestedende dienst en derde betrokkenen bij de Opdracht (belanghebbenden).

In deze fase zal door de beoogde Opdrachtnemer tevens een SLA met KPI's en kwaliteitsborgingsprocedures inclusief een toetsingsplan worden opgesteld. Deze worden onderdeel van het Plan van Aanpak.

Indien beoogde Opdrachtnemer niet overtuigend kan aantonen dat hij met zijn Plan van Aanpak in staat is de Opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij Inschrijving (kwalitatieve documenten) aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen, Randvoorwaarden en Uitgangspunten zoals aangegeven in het Beschrijvend document en voor de opgegeven inschrijfprijs, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Concretiseringsfase met deze partij te beëindigen en zijn Inschrijving alsnog terzijde te leggen. Vervolgens heeft de Aanbestedende dienst het recht de als tweede geëindigde partij uit te nodigen voor de Concretiseringsfase of de procedure stop te zetten.

Deze procedure herhaalt zich tot de Aanbestedende dienst de opdracht definitief heeft kunnen gunnen. Blijkt dat niet mogelijk te zijn, dan zal de Aanbestedende dienst besluiten de opdracht niet te gunnen en zal zich vervolgens beraden over her-aanbesteding van de Opdracht.

Om de Concretiseringsfase met goed gevolg af te ronden moet beoogd Opdrachtnemer tenminste voldoen aan het volgende:

- Beoogd Opdrachtnemer legt het prestatieniveau vast in meetbare KPI's op basis waarvan hij in staat is de uitvoering goed te monitoren en aan Opdrachtgever een goede terugkoppeling kan geven over de stand van zaken.
- Er is overeenstemming over de detailonderdelen zoals de SLA en het betaalschema voortvloeiend uit Overeenkomst (Overeenkomst 1 en/of Overeenkomst 2).
- Opdrachtgever verwacht aan de hand van door Opdrachtnemer geleide workshops te komen tot de inrichtingsdocumenten zoals benoemd in de Product Breakdown Structure (Bijlage 19).
- De beoogd Opdrachtnemer toont de toegezegde werking van het Pakket van Eisen voldoende aan.

Tijdens de concretiseringsfase is het de bedoeling dat onder leiding van de leverancier enkele workshops worden georganiseerd, uiteraard in overleg met projectmanagement van het Kadaster. Bij deze workshops zullen vanuit het Kadaster de deskundigen op de afzonderlijke gebieden aanwezig zijn. De resultaten dienen samengevat te worden in een aantal inrichtingsdocumenten, zoals aangegeven in de ProductBreakdownStructure in bijlage 19. De beoordeling van de concretiseringsfase zal gebaseerd zijn op de volgende onderdelen die als zodanig in de inrichtingsdocumenten worden verwacht te zijn uitgewerkt:

- 1) Het definiëren van een gedeelde vraagstelling/opdracht;
- 2) Globaal ontwerp waarin zowel Kadaster als leverancier het eens zijn over de voorgestelde inrichting;
- 3) Input vanuit de leverancier waaruit blijkt op welke wijze de door leverancier voorgestelde oplossing werkt en invulling kan geven aan de inrichting;
- 4) Een stappenplan om deze inrichting na definitieve gunning te realiseren. Met daarin heldere afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is;

Aan de hand hiervan kan worden vastgesteld in hoeverre de leverancier de vraagstelling van het Kadaster heeft begrepen en ook of de werkwijze aansluit bij de Samenwerking op Maat aanbestedingsvorm.

#### **8.4. Mededeling van de gunningsbeslissing**

##### **a. Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer**

Indien een verificatiegesprek naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet nodig is of de verificatie als bedoeld in paragraaf 8.1 succesvol is verlopen, is de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs- kwaliteitverhouding (de beoogd Opdrachtnemer) definitief bekend. Deze bekendmaking (bekendmaking beoogd Opdrachtnemer) zal schriftelijk via TenderNed worden medegedeeld aan de inschrijvers.

Bij de bekendmaking van de beoogd Opdrachtnemer geldt het volgende:

- a. Aan de bekendmaking kan de inschrijver die is aangemerkt als beoogd Opdrachtnemer geen rechten ontnemen, deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.
- b. Aan de afgewezen Inschrijvers wordt bekend gemaakt met welke Inschrijver de Aanbestedende dienst voornemens de Concretiseringsfase in te gaan. Daarbij zal aan iedere Inschrijver afzonderlijk tevens een gemotiveerde opgave worden gedaan van zijn plaats in de ranking van de Inschrijvers.
- c. De afgewezen Inschrijvers krijgen de gelegenheid tegen het besluit tot bekendmaking beoogd Opdrachtnemer en of de ranking bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 8.5

##### **b. Voornemen tot gunnen**

Indien de Concretiseringsfase positief verloopt zal het voornemen tot gunnen (de gunningsbeslissing) bekend worden gemaakt aan de Inschrijvers die ook de bekendmaking beoogd Opdrachtnemer hebben ontvangen. Deze Inschrijvers hebben alleen de mogelijkheid tegen het gunningvoornemen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 8.5 bezwaar in te dienen, indien ze van mening zijn dat zich onrechtmatigheden in de Concretiseringsfase hebben voorgedaan.

Indien de bezwaartermijn ongebruikt verstrijkt en er overigens geen (juridische) belemmeringen zijn, sluit de Aanbestedende dienst de Concretiseringsfase af met definitieve gunning. Opdrachtnemer is er dan voor verantwoordelijk de Opdracht uit te voeren voor de door hem opgegeven prijs, binnen de opgestelde planning en de kwaliteit die hij heeft gegarandeerd alsmede binnen de geldende (wettelijke) eisen en randvoorwaarden.

## 8.5. Bezwaarprocedure

Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de gunningsbeslissing en daartegen een rechtsmiddel willen instellen, dienen uiterlijk 20 kalenderdagen na dagtekening van de aan hen verzonden mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding geëntameerd te hebben bij de Voorzieningenrechter Rechtbank Gelderland te Arnhem.

Voor de duidelijkheid wordt nogmaals erop gewezen dat voornoemde termijn kwalificeert als contractuele vervaltermijn op grond waarvan Inschrijvers niet ontvankelijk in hun vorderingen zijn indien niet binnen de hierboven gestelde termijn een dagvaarding in kort geding aan Aanbestedende dienst is betekend. Deze spelregel is opgenomen in het in het belang van de voortvarendheid van de procedure en de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende Inschrijver. Door in te schrijven stemmen Inschrijvers uitdrukkelijk in met deze spelregel en heeft deze als wederzijds overgekomen vervalbeding te gelden.

## Hoofdstuk 9. Lijst van Bijlagen en verklaringen

Bijlage 01	Begrippenlijst IT Kadaster
Bijlage 02	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 03	Referentieformulier
Bijlage 04	Prijzenblad
Bijlage 05	Programma van Eisen
Bijlage 06	Programma van Wensen
Bijlage 07	Demonstratie script
Bijlage 08	Verklaring moedermaatschappij
Bijlage 09	Gelieerde rechtspersonen
Bijlage 10	Verklaring Rusland
Bijlage 11	Overeenkomst 1
Bijlage 12	Overeenkomst 2
Bijlage 13	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 14	ARBIT 2022
Bijlage 15	Visie Customer Relationship Management
Bijlage 16	CIAM requirements CRM
Bijlage 17	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
Bijlage 18A	Samenwerkingsovereenkomst SIAM
Bijlage 18B	Addendum Samenwerkingsovereenkomst
Bijlage 19	Product Breakdown Structure
Bijlage 20	Klantstrategie
Bijlage 21	Kadaster Specifieke functionaliteit
Bijlage 22	Protocolhouders en toeleveranciers
Bijlage 23	Functioneel Architectuur Model
Bijlage 24	Functioneel Architectuur
Bijlage 25	Businessprocessen
Bijlage 26	Voorwaarden AI en AT