

# Raad voor Rechtsbijstand

**AANBESTEDINGSDOCUMENT  
RAAD VOOR RECHTSBIJSTAND**

**EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING  
ONTWIKKELEN, ONTWERPEN, IMPLEMENTEREN, HOSTEN,  
BEHEREN EN ONDERHOUD WEBSITES RAAD VOOR  
RECHTSBIJSTAND**

**OPDRACHTGEVER: RAAD VOOR RECHTSBIJSTAND**

**DATUM: 4 september 2025**

# Inhoudsopgave

## Artikel I. Inhoud

1.	ALGEMEEN.....	5
1.1	Inleiding.....	5
1.2	Beschrijving van de aanbestedende dienst.....	5
1.3	Beschrijving van de opdracht.....	6
2.	DE AANBESTEDINGSPROCEDURE.....	10
2.1	Digitale aanbesteding via TenderNed.....	10
2.2	Planning.....	12
2.3	Uitgangspunten bij procedure.....	13
2.3.1	Onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken en fouten.....	13
2.3.2	Voorbehouden.....	14
2.3.3	Nota van inlichtingen.....	14
2.3.4	Rechtsbescherming/Termijnen.....	14
2.3.5	Klachtenregeling.....	15
2.3.6	Bevoegde rechter.....	15
2.3.7	Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst.....	15
2.3.8	Exit-bepaling.....	15
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN.....	16
3.1	Algemeen.....	16
3.2	Uitsluitingsgronden.....	16
3.2.1	Verplichte uitsluitingsgronden.....	16
3.2.2	Facultatieve uitsluitingsgronden.....	16
3.3	Geschiktheidseisen.....	17
3.3.1	Beroepsbevoegdheid.....	17
3.3.2	Financiële- en economische draagkracht.....	17
3.3.3	Technische- en beroepsbekwaamheid.....	17
3.3.4	Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen.....	18
3.3.5	Bewijsvoering.....	18
4.	PROGRAMMA VAN EISEN..... <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>	
4.1	Opdrachtvoorwaarden.....	19
4.2	Programma van eisen.....	19
5.	GUNNINGSCRITERIA.....	22
6.	BIJLAGEN.....	26

## **Begrippenlijst**

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

### **Aanbestedingsstukken**

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

### **Aanbestedingswet**

Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, per 1 juli 2016 gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw". De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl).

### **Beschrijvend Document**

Het onderhavige document met inbegrip van de Bijlagen.

### **Bijlage(n)**

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

### **de Raad**

Raad voor Rechtsbijstand

### **Inkoopvoorwaarden**

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

### **Inschrijver**

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

### **Inschrijving**

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

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

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

### **Opdracht**

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

### **Opdrachtgever**

Raad voor Rechtsbijstand

### **Opdrachtnemer**

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

### **Overeenkomst**

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

### **Programma van Eisen**

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

### **SEO**

Search Engine Optimization.

### **TenderNed**

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

### **UEA**

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

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Inleiding

Dit document bevat informatie die nodig is om deel te nemen aan de Europese openbare aanbesteding voor het afsluiten van een raamovereenkomst met één Opdrachtnemer met betrekking tot het ontwikkelen, implementeren, beheer en onderhoud websites voor de Raad voor Rechtsbijstand.

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

### 1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

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

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

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

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

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

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

#### **Wet schuldsanering natuurlijke personen**

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

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

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

Om de kwaliteit van tolken en vertalers in het Justitiedomein te ontwikkelen, verbeteren en borgen is op 1 januari 2009 de Wet beëdigde tolken en vertalers in werking getreden. De Raad voert deze wet uit. De Raad beoordeelt of tolken en vertalers aan de wettelijke kwaliteitscriteria voldoen en schrijft die in een Register van beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) in.

### **Transitieperiode op weg naar een nieuwe Raad.**

De Raad bevindt zich op dit moment nog volop in een transitieperiode waarin wordt toegewerkt naar een hernieuwde Raad met een nieuwe huisstijl en de vernieuwing en modernisering van het applicatielandschap Wrb.

De Raad heeft inmiddels de stap gemaakt naar een nieuwe inrichting van de kantoorlocaties van de Raad en heeft een nieuwe huisstijl met passend beeldmerk ontwikkeld en wil dit ook doorvoeren en terugzien binnen de websites.

## **1.3 Beschrijving van de Opdracht**

### **1.3.1 De huidige situatie**

De huidige situatie is dat de Raad gebruik maakt van 12 verschillende websites, voor zowel professionals als burgers.

De huidige sites zijn deels gebaseerd en ingericht op:

- **Een doelgroepgericht benadering:** voor iedere doelgroep (of doel) een eigen, herkenbare site.
- **De verschillende wetten** waar de Raad uitvoering aan geeft (Wrb, Wsnp en Wbtv).
- **Het soort content:** Rechtwijzer biedt andere content (meer zelfhulp en eerstelijns hulp) voor een andere doelgroep dan bijvoorbeeld RvR.org en Kenniswijzer (beleid en werkinstructies).

Inmiddels blijkt het doelgroep- en themagericht aanbieden van informatie in de praktijk best uitdagend te zijn en is er een 'woud' aan sites ontstaan.

- Veel **regelingen met uitwerking voor meerdere doelgroepen** en daarmee (vaak deels dezelfde) informatie en actiegerichte communicatie is **verspreid over meerdere sites** (denk aan HKT: info en instructies voor advocaten en burgers);
- Ontwikkelingen die **Raad-overkoepelend** zijn krijgen een **plek op de corporate site** (zoals het traject Innovatie), maar hierover wordt ook informatie op **rvr.org** geplaatst voor de herken- en vindbaarheid;
- **Informatie op de sites is te uitgebreid** (zeker voor burgers is deze te complex en teveel tekst).
- Op elke homepage is sprake van **concurrentie** bij het plaatsen van **(nieuws)berichten en andere informatie** (informatiedichtheid is toegenomen).
- De Raad werkt met **meerdere sites voor burgers** (Rb.nl, Rechtwijzer, ouders-uit-elkaar.nl).

Dit maakt dat (deels dezelfde) informatie op meerdere sites beschikbaar is.

- Dit beïnvloedt de **doelgroepgerichte sites-structuur**.
- De Raad sites **concurreren met elkaar bij zoekopdrachten** in Google Search waardoor de bij de zoekvraag passende Raad site vaak niet bovenaan in de zoekresultaten komt te staan.

Met opmaak: Standaard

- Bovendien zijn er **andere partijen** in het stelsel werkzaam die met hun sites **Google Search beïnvloeden** (ook betaald), naast de commerciële partijen.

### 1.3.2 De gewenste situatie

De Raad wenst een nieuwe leverancier te contracteren die zal zorgdragen voor het ontwikkelen, ontwerpen, implementeren, hosten, beheren en onderhouden van de website van de Raad, met in achtneming van de nieuwe huisstijl en beeldmerk.

Het ontwikkelen, ontwerpen en implementeren van de website van de Raad zal gefaseerd plaatsvinden. De gefaseerde aanpak ten behoeve van het ontwikkelen, ontwerpen en implementeren van de nieuwe website zal na definitieve gunning in overleg met leverancier worden vastgesteld.

De nieuwe indeling en ontwerp zal plaatsvinden binnen een nieuw Content Management Systeem (CMS).

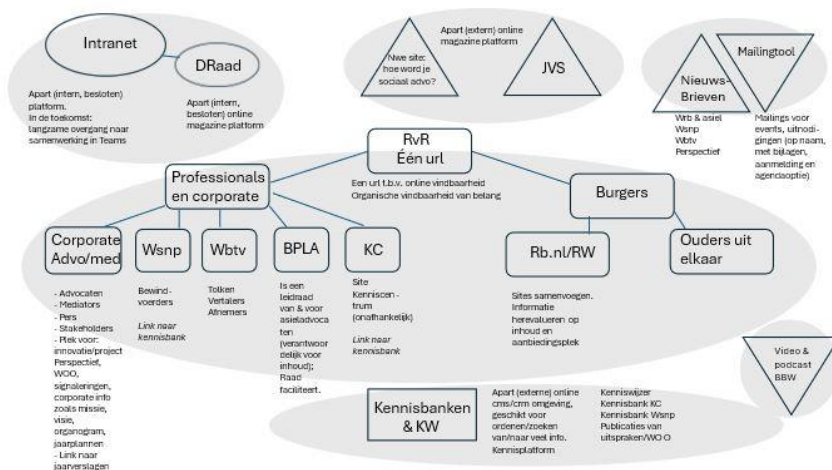
De Raad wenst daarbij één overkoepelende pagina op één url zodat kan worden doorgeklikt naar de online omgeving voor burgers of naar de online omgeving voor professionals en corporate informatie. De sites daaronder hebben gerelateerde urls.

De uitgangspunten voor de gewenste situatie zijn:

- Vergroten SEO en online vindbaarheid van de Raad.
- Versterken professionele en visuele nieuwe (merk)identiteit.
- De huidige sites stralen niet (meer) uit waar de Raad voor staat.
- Versterken maatschappelijke positionering.
- Het samenvoegen van websites die een vergelijkbare doelgroep aanspreken, bijvoorbeeld Rechtsbijstand.nl en Rechtwijzer.nl.
- Een vereenvoudigde structuur van websites van waaruit je eenvoudig en intuïtief kunt navigeren naar onderdelen voor de burgers of professionals. Gestructureerde informatievoorziening.
- Uitbreiding van functionaliteiten zoals voorstellen in het CMS voor goede titels en metadescription (in het kader van SEO) en een What you see is what you get editor.
- Verbeteren van de ervaring (UX) voor websitebezoekers.
- Duidelijke vindbaarheid van informatie.
- Duidelijke positionering van de kennisbanken binnen de verschillende doelgroepen.
- Gebruiksvriendelijkheid, helderheid en toegankelijkheid staan voorop.
- Duidelijk visueel onderscheid tussen website voor burgers en professionals.
- Een doelgroepgerichte aanpak.

heeft opmaak toegepast: Onderstrepen

Afbeelding gewenste situatie



heeft opmaak toegepast: Lettertype: Cursief

### 1.3.3 Scope en omvang van de opdracht

De Raad is op zoek naar een leverancier die de navolgende diensten kan uitvoeren:

- A. Het leveren (het gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst) van het nieuwe CMS;  
De Inschrijver selecteert het nieuwe CMS en realiseert de levering (het gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst) van het nieuwe CMS.
- B. Het implementeren van het nieuwe CMS;  
De Inschrijver implementeert de gevraagde functionaliteit en gestelde eisen op basis van het nieuwe CMS.
- C. Ontwerpen, bouwen, hosten, beheren en doorontwikkelen van websites;  
De Inschrijver ontwerpt, bouwt, beheert en (door)ontwikkelt de bovengenoemde websites van de Raad.
- D. Onderhoud, beheer en het uitvoeren van upgrades van het CMS;  
De Inschrijver dient het nieuwe CMS te onderhouden, beheren en voert upgrades uit, adviseert over upgrades, toegankelijkheidseisen en signaleert over ontwikkelen met betrekking tot AI.
- E. Migratie, herontwerp, herontwikkeling en herschikking van bestaande content;  
De doelstelling is om uiterlijk 1 juli 2026 het nieuwe CMS live te hebben voor alle sites, met daarin zowel gemigreerde als nieuwe content. De Inschrijver zal waar nodig content opnieuw gebruiken en voor een deel zal er nieuwbouw zijnde herontwerp, herontwikkeling en herschikking van content nodig zijn.

Met opmaak: tabel opsomming

#### 1.3.4 Buiten scope:

- Portalen.
- Mailingtool.
- Intranet.
- Personeelsmagazine.
- Videobewerking/platform.

#### 1.4 Beschrijving van de Raamovereenkomst

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van één opdrachtnemer voor het geheel aan dienstverlening; de opbouw van de website, het implementeren, de hosting en het beheer en onderhoud voor de komende jaren.

De te sluiten Raamovereenkomst wordt gebaseerd op de eisen die zijn opgenomen in de lijst van eisen. Alle in dit Aanbestedingsdocument en overige aanbestedingsstukken vermelde gegevens en cijfers dienen als indicatief te worden beschouwd. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend. De opdrachtnemer kan zich niet beroepen op exclusiviteit voor het verlenen van de diensten zoals bij deze worden aanbesteed. De aanbesteder behoudt zich het recht voor om in uitzonderlijke gevallen of in geval van zeer specifieke kennis, die betreffende opdracht buiten de Raamovereenkomst te plaatsen.

De af te sluiten Raamovereenkomst heeft een initiële looptijd van 4 jaar met de mogelijkheid tot verlenging van 2 x 12 maanden.

De af te sluiten Raamovereenkomst dient toekomstbestendig te zijn. Dat wil zeggen dat de Raamovereenkomst dient mee te bewegen met eventuele veranderingen die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen gaan plaats vinden. Hierbij kan gedacht worden aan het afstoten, samenvoegen of uitbreiden van organisatieonderdelen of een veranderende behoefte welke Opdrachtgever nu nog niet weet.

Deze opdracht heeft een verwachte omvang van € 1.000.000,-

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

## 2. DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

### 2.1 Digitale aanbesteding via TenderNed

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

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

Ondernemers dienen ervoor te zorgen dat de Raad beschikt over het juiste e-mailadres van de contactpersoon van Ondernemer. Ondernemer zorgt ervoor dat, naast de opgegeven contactpersoon, minimaal één vervangend contactpersoon te allen tijde gedurende de aanbestedingsprocedure toegang heeft tot de aanbesteding met het oog op eventuele ziekte, vakantie of onvoorziene zaken. Voor instructies hiertoe, zie de gebruikershandleiding van TenderNed. Zodra er nieuwe documenten met betrekking tot de aanbesteding (bijv. Nota van Inlichtingen) in TenderNed beschikbaar zijn, ontvangen alle aangemelde contactpersonen een e-mailnotificatie. Ondernemer is er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailnotificaties worden toegelaten door de e-mailbeveiliging (firewall, spamfilters). De Raad noch TenderNed is verantwoordelijk voor het geval dat deze e-mailnotificaties worden tegengehouden door de e-mailbeveiliging van Ondernemer.

De aftellende digitale klok en de sluitingstijd voor het indienen van Inschrijvingen die worden getoond in TenderNed zijn leidend en prevaleren boven alle andere tijdsaanduidingen in dit Aanbestedingsdocument en de Aankondiging; Het kan zo zijn dat TenderNed een update of upgrade doorvoert welke nadere eisen stelt aan de systemen van Inschrijver/Ondernemer. Inschrijver/Ondernemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig voldoen aan deze aanvullende eisen. De Raad kan er niet voor instaan (en verleent ook generlei garantie) dat TenderNed te allen tijde zonder problemen toegankelijk is of gebruikt kan worden. Indien er problemen zijn met het verkrijgen van toegang tot TenderNed en/of het gebruik daarvan, dient Ondernemer dit terstond te melden aan het supportteam van TenderNed, waarbij Ondernemer tevens een e-mail stuurt aan het door de Raad kenbaar gemaakte e-mail adres. Indien er een storing is bij TenderNed vlak voor het verstrijken van de termijn van Inschrijving behoudt de Raad zich het recht voor deze termijn te verlengen voor zover zij nog kennis heeft genomen van de inhoud van de reeds afgeronde Inschrijvingen.

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

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

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

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

## 2.2 Planning

Verzenden EU-publicatie naar het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Unie	4 september 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen I	22 september 2025 om 12.00 uur
Uiterste termijn verzenden Nota van Inlichtingen I	29 september 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen II	1 oktober 2025 om 12.00 uur
Uiterste termijn verzenden Nota van Inlichtingen II	9 oktober 2025
Sluitingstermijn Inschrijvingen	20 oktober 2025 om 12.00 uur
Evaluatie van Inschrijvingen door de Aanbestedende Dienst	21 oktober tot 29 oktober 2025
Consensusbijeenkomst	30 oktober 2025
Demodag	Wordt later bekend gemaakt
Verzenden voorlopig Gunningsbesluit	13 november 2025
Gunningsbesluit en einde Alcateltermijn (vervaltermijn)	4 december 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	1 januari 2026

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

### **2.3 Uitgangspunten bij procedure**

De aanbesteding van de Opdracht vindt plaats volgens een openbare aanbestedingsprocedure in de zin van de Aanbestedingswet.

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

#### *2.3.1 Onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken en fouten*

Dit Aanbestedingsdocument is met grote zorg samengesteld. Ondernemer wordt verzocht eventuele onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, gebreken en fouten (in de meest brede zin van het woord) en/of bepalingen in dit Aanbestedingsdocument of nadere motiveringen van de Raad in strijd met de Aanbestedingswet en/of de algemene aanbestedingsbeginselen dan wel de precontractuele redelijkheid en billijkheid, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk voor afloop van de uiterste termijn voor het indienen van vragen, te melden bij de Raad, zodat de Raad de mogelijkheid heeft om, zo nodig, tijdig een en ander te corrigeren of bij te stellen.

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

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

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

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

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

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

### 2.3.2 Voorbehouden

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

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

### 2.3.3 Nota van inlichtingen

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

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

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

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

### 2.3.4 Rechtsbescherming/Termijnen

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

### 2.3.5 Klachtenregeling

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

### 2.3.6 Bevoegde rechter

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

### 2.3.7 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst

Indien voor het verstrijken van de 20 dagen-termijn op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig is gemaakt, zal de Raad de Inschrijvers daarover informeren. De Raad zal conform art. 2.131 Aw de uitkomst van een eventueel kort geding afwachten alvorens hij tot definitieve gunning en ondertekening van de Overeenkomst overgaat. De Raad behoudt zich overigens het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens zij mogelijk tot sluiting van de Overeenkomst overgaat.

### 2.3.8 Exit-bepaling

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

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

#### *3.1 Algemeen*

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

#### *3.2 Uitsluitingsgronden*

##### *3.2.1 Verplichte uitsluitingsgronden*

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

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

##### *3.2.2 Facultatieve uitsluitingsgronden*

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

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

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

### 3.3 **Geschiktheidseisen**

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

#### 3.3.1 *Beroepsbevoegdheid*

Inschrijver verklaart door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA (Bijlage 3) dat hij is ingeschreven in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd. Indien de Opdracht voorlopig wordt gegund dient ter verificatie een bewijsstuk te worden overlegd.

#### 3.3.2 *Financiële- en economische draagkracht*

De Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, die de continuïteit kan garanderen. Indien de Inschrijver controleplichtig is, verklaart deze door rechtsgeldige ondertekening van de UEA (Bijlage 3), dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. Indien de Inschrijver niet controleplichtig is, verklaart deze door ondertekening van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van de onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief eventuele verlenging, niet in gevaar komt. Inschrijver beschikt over een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze dient gedurende de gehele looptijd, inclusief eventuele verlengingen, van de overeenkomst geldig te zijn. Met adequaat wordt bedoeld dat Inschrijver in het bezit van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.250.000,- per schadegeval en minimaal € 2.000.000,- per jaar.

#### 3.3.3 *Technische- en beroepsbekwaamheid*

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

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

- Kerncompetentie 1: ervaring met het ontwikkelen, leveren, implementeren, hosten, beheren en onderhouden van websites op een open source CMS bij een overheidsinstelling met tenminste 3 koppelingen.
- Kerncompetentie 2: ervaring met het ontwikkelen, leveren, implementeren, beheren en onderhouden van websites op een open source CMS, inclusief doorontwikkeling.
- Kerncompetentie 3: ervaring met het bouwen van een website conform de W3C WCAG 2.2 A Richtlijnen en het opleveren van de website conform deze vereisten bij een overheidsinstelling.
- Kerncompetentie 4: ervaring met het leveren, implementeren en onderhouden van websites op een open source CMS bij een overheidsinstelling waarbij de website gedurende minimaal 2 jaar is onderhouden door Inschrijver.

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

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

#### 3.3.4 *Kwaliteitsborging*

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

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

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

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen is niet toegestaan.

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

#### 3.3.6 *Bewijsvoering*

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

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

- Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- Bewijs van inschrijving in het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. De ondertekenaar van de inschrijving dient blijkens het uittreksel van het handelsregister tekeningsbevoegd te zijn;
- Verklaring van de belastingdienst, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder dan zes maanden is;
- Bewijsvoering inzake financiële- en economische draagkracht;
- Verzekeringpolis.

### 3.4 **Opdrachtvoorwaarden**

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

Met het ondertekenen van het UEA verklaart u:

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

### 3.5 **Programma van eisen**

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

## 4. GUNNINGSCRITERIA

### 4.1 Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding

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

criterium	Punten per onderdeel	Maximale punten criterium
<b>Prijs</b>		30
Implementatiekosten	15	
Onderhoud, beheer en support (SLA en SaaS)	15	
<b>Kwaliteit</b>		70
K1 Implementatieplan	30	
K2 Presentatie/Demo	30	
K3 SLA	10	
<b>Totaal</b>		100

### 4.2 Gunningscriterium Kwaliteit

Voor gunningscriterium Kwaliteit kan in totaal 70 punten worden behaald.

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

#### K1 Implementatieplan

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

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

##### Doel

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

De Raad verwacht zelf een gefaseerde implementatieperiode van circa 2 jaar met ingebruikname (na testfase). Na gunning zal gezamenlijk met de Raad de definitieve versie van het implementatieplan worden opgesteld. Ten behoeve van

de implementatie beschrijft Inschrijver, aanvullend op bovenstaande, in ieder geval de volgende punten:

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

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

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

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 30 punten behalen.

## **K2 Presentatie**

### **Opdracht:**

Realiseer een werkend prototype voor onderstaande pagina's het CMS, zodat de RvR inzicht krijgt bij de mogelijkheden en paginatypes:

- [Ingeschreven en dan? - rvr.org](#)
- [Eigen bijdrage - Rechtsbijstand](#)

### **Verdere onderwerpen in demo:**

1. Overzicht meerdere websites: hoe ziet dat in 1 CMS eruit (multisite)?
2. What you see is what you get – editor
3. Toegankelijkheidsmeldingen tijdens maken en bewerken van pagina's
4. Inplannen van livegang van een pagina

5. HyperLinks uit footer op 1 plek kunnen aanpassen (wordt overal tegelijk gewijzigd)
  - a. Bv. toegankelijkheidspagina, cookiewetgeving, privacy
6. Mediabibliotheek
7. Welke paginatypen kunnen we maken + alle opties op een pagina
  - a. "veel gestelde vragen"
  - b. Aanmaken formulier
  - c. CTA button
  - d. Embedden van video's
  - e. Superlinks
  - f. Mededelingenbalk (onderhoud/storing) op homepage
  - g. Streamer/quote op pagina
  - h. Tekst kunnen uitlichten (kader, 'let op')
  - i. Voorbeeld datapresentatie zoals kerncijfers voor het jaarverslag.
  - j. Inklappen van teksten.
8. Proces van maken/dupliceren, bewerken, en/of publiceren van een nieuwe pagina
9. Versiebeheer van pagina's + eventueel herstel van pagina
10. Redirect instellen
11. Mogelijkheid tot intern linken binnen de verschillende sites
  - a. Bv. interne link naar nieuwsbericht op rvr.org vanuit rechtsbijstand.nl
12. Zoekfunctie: hoe ziet het resultaat eruit? Zowel zoeken vanuit eindgebruiker als vanuit admin in CMS
  - a. Bv: alle nieuwsberichten met label 'transitie' worden automatisch toegevoegd aan nieuwsoverzicht
13. Proces van evenementmodule: van aanmaken event tot uitdraaien van deelnemers
14. SEO: werkwijze
15. Aanmaken/publiceren van data infographics (zoals nu te vinden in jaarverslag [Gebruik tweedelijnsrechtsbijstand \(advocatuur en mediation\) - Jaarverslag 2024](#)) en die voorzien van uitleg t.b.v. WCAG 2.2

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 20 punten behalen.

### **K3 SLA**

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

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

#### Doel

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

#### Gevraagde informatie

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

- **Beheerplan:**
  - o Een heldere beschrijving van het beoogde beheermodel.
  - o Taken en verantwoordelijkheden;

- o In welke gevallen kan De Raad zelf configureren en voor welke servicevragen is de leverancier nodig.
- **Ondersteuning** - Een heldere beschrijving van de wijze waarop de ondersteuning wordt verleend met betrekking tot het beheer en onderhoud, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - o De procedure voor beoordeling en behandeling van incidenten, wijzigingen, ontwikkelverzoeken, problemen en klachten;
  - o De procedure inclusief de wijze van communicatie voor het uitvoeren van servicewerkzaamheden;
  - o De releaseprocedure inclusief de wijze van communicatie voor het uitvoeren van updates, upgrades;
  - o De procedure inclusief de wijze van het melden van storingen en calamiteiten;
  - o De procedure bij beveiligingsincidenten;
  - o De rapportage en evaluatie van overeengekomen servicelevels.
- **Communicatie en escalatie** – Een heldere omschrijving van de communicatiestructuur, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - o Communicatie en afstemming met de Raad;
  - o Escalatieprocedure.
- **Telefonische bereikbaarheid** – Een heldere omschrijving van de telefonische bereikbaarheid, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - o Telefonische bereikbaarheid in beheerfase voor specifieke vragen vanuit de redacteur van de Raad.
  - o Spoedzaken.
- **Opleiding** – Een heldere omschrijving van het opleiden, waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan:
  - o Opleiden en (na)scholen;
- **Ontwikkelingen** - Een beschrijving van een mogelijke doorontwikkeling.
- **Exitplan**: een heldere beschrijving van de uitvoering van een exitplan.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Vet

- *De Uitwerking van de gunningscriteria mag in totaal maximaal 15 pagina's bevatten voor alle subgunningscriteria (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc).*
- *Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's zal het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde worden gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd worden op het maximum aantal pagina's.*
- *Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van lettertype Arial 9.*
- *Inschrijver houdt de nummering, volgorde en de inhoud van de subgunningscriteria aan.*
- *Inschrijver verwerkt geen links in de Inschrijving en uitwerking van de subgunningscriteria.*

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 20 punten behalen.

#### 4.3 Subgunningscriterium Prijs

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

##### Implementatiekosten

De in dit prijsonderdeel in te vullen prijzen zijn een kostenspecificatie van het implementatieplan dat u moet indienen.

#### Kosten applicatiesoftware

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

#### Gebruikskosten (SaaS)

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

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

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

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

- Alle prijzen en tarieven moet u aanbieden in euro's, **prijspeil** mei 2025 en exclusief btw.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die u als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs **of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen**
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is nemen wij artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven. Hiermee bedoelen we in deze context dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door ons gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

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

#### **4.4 Beoordelingsprocedure**

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

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

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

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

### 5.5. Beoordelingskader

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

## **BIJLAGEN**

Bijlage 1	Concept overeenkomst
Bijlage 2	Arbit 2022
Bijlage 3	UEA
Bijlage 4	Programma van eisen.
Bijlage 5	Referentiemodel
Bijlage 6	Prijzenblad
Bijlage 7	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 8	NFR lijst