

# Aanbestedingsdocument

Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling

## Uitnodiging tot Inschrijving

Openbare Europese Aanbesteding Multifunctionals

*Het Aanbestedingsdocument en alle overige aanbestedingsstukken dienen volstrekt vertrouwelijk te worden behandeld en mogen slechts worden getoond aan medewerkers van de Inschrijver die ten behoeve van het indienen van de Inschrijving in het kader van deze Aanbestedingsprocedure daarvan kennis moeten nemen. Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling behandelen de Inschrijvingen met dezelfde vertrouwelijkheid; deze worden uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de Aanbestedingsprocedure zijn betrokken.*

Referentie: SHN2518

Datum: 25 november 2025

# Inhoud

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inhoud</b>                                                         | <b>1</b>  |
| <b>Definities</b>                                                     | <b>2</b>  |
| <b>1 Organisatie</b>                                                  | <b>3</b>  |
| Algemeen                                                              | 3         |
| Stichting Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling | 3         |
| <b>2 Opdrachtoomschrijving</b>                                        | <b>4</b>  |
| Huidige en gewenste situatie                                          | 4         |
| Omvang van de opdracht                                                | 7         |
| Algemene Inkoopvoorwaarden                                            | 7         |
| 1.1 Verwerkersovereenkomst                                            | 7         |
| 1.2 Eisen aan de opdracht                                             | 7         |
| 2.1 Percelen                                                          | 7         |
| 2.2 Varianten                                                         | 7         |
| 2.3                                                                   | 7         |
| 2.4 <b>3 Beschrijving Inschrijvingsprocedure</b>                      | <b>8</b>  |
| 2.5 De procedure                                                      | 8         |
| 2.6 De publicatie                                                     | 8         |
| 2.7 Auteursrechten                                                    | 8         |
| 3.1 Merknamen                                                         | 8         |
| 3.2 Melding onjuistheden                                              | 8         |
| 3.3 De planning van de aanbesteding                                   | 9         |
| 3.4 De communicatie                                                   | 9         |
| 3.5 Nota van Inlichtingen                                             | 9         |
| 3.6 De sluitingsdatum indienen Inschrijvingen                         | 10        |
| 3.7 Concept Overeenkomst                                              | 11        |
| 3.8 Communicatie gunning & afwijzing                                  | 11        |
| 3.9 Eénmaal inschrijven                                               | 11        |
| 3.10                                                                  | 11        |
| 4.1 <b>4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</b>                | <b>12</b> |
| 4.2 Uitsluitingsgronden                                               | 12        |
| 5.1 Geschiktheidseisen                                                | 12        |
| 5.2 <b>5 Gunningscriteria</b>                                         | <b>17</b> |
| 6.1 Kwaliteitscriteria                                                | 18        |
| 6.2 Prijs                                                             | 19        |
| 6.3                                                                   | 19        |
| <b>6 De beoordeling van Inschrijvingen</b>                            | <b>20</b> |
| Beoordelingscommissie                                                 | 20        |
| Beoordelingsprocedure                                                 | 20        |
| Procedure van verificatie en contractsluiting                         | 22        |
| <b>Bijlagen</b>                                                       | <b>24</b> |

## Definities

| Definitie                                            | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbestedingsdocument                                | Onderhavig document inclusief Bijlagen, waarin informatie over Opdrachtgever, de te volgen Aanbestedingsprocedure, het Programma van Eisen, geschiktheidseisen en de gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.                                                                                                           |
| Aanbestedingsprocedure                               | De in hoofdstuk 3 van dit Aanbestedingsdocument beschreven procedure.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Afschaling                                           | Een afname van het aantal Multifunctionals in de vorm van terugname van Multifunctionals door Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                     |
| Algemene Inkoopvoorwaarden Slachtofferhulp Nederland | De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland, die voor het laatst beschikbaar gesteld in de Aanbestedingsprocedure en van toepassing zijn op de opdracht.                                                                                                                                               |
| Bijlage                                              | Aanhangsel bij het Aanbestedingsdocument dat integraal onderdeel uitmaakt van het Aanbestedingsdocument.                                                                                                                                                                                                                         |
| Combinant                                            | De persoon, onderneming of organisatie die deel uitmaakt van een Combinatie.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Combinatie                                           | Een combinatie van Inschrijvers gevormd met het doel om de in deze aanbesteding gevraagde Leveringen te doen en/of diensten te verstrekken.                                                                                                                                                                                      |
| Conversie                                            | Omruilen van een type Multifunctional naar een ander type.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Geheimhoudingsverklaring                             | De Geheimhoudingsverklaring waaraan iedere werknemer van Opdrachtnemer die wordt ingezet bij Opdrachtgever moet voldoen en moet ondertekenen alvorens bij Opdrachtgever werkzaamheden uit te kunnen voeren.                                                                                                                      |
| Implementatie                                        | De Multifunctionals functionerend maken in de netwerkstructuur van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Inschrijver                                          | De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt.                                                                                                                                                                                                                     |
| Inschrijving                                         | Document waarmee Inschrijver meedingt naar de opdracht die wordt aanbesteed.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Installatie                                          | Het plaatsen, opstellen, afstellen, testen (tenzij anders overeengekomen) en het fysiek koppelen van de Multifunctionals in de aanwezige infrastructuur.                                                                                                                                                                         |
| Levering                                             | Het beschikbaar stellen en plaatsen van Multifunctionals op basis van een huurovereenkomst inclusief onderhoud of de Levering en Implementatie van de hieraan verwante software.                                                                                                                                                 |
| Multifunctionals                                     | Multifunctioneel apparaat met bijbehorende software dat minimaal kan kopiëren, printen en scannen in kleur, zwart en grijs tinten en gekoppeld wordt in het aanwezige netwerk.                                                                                                                                                   |
| Nota van Inlichtingen                                | Het document/ de documenten (inclusief Bijlagen) waarin de Opdrachtgever de vragen van geïnteresseerden naar aanleiding van het Aanbestedingsdocument geanonimiseerd beantwoordt. De Nota van Inlichtingen maakt/ maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.                                                           |
| Opdrachtgever                                        | Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling gezamenlijk optredend als Opdrachtgever. Overal waar in dit aanbestedingsdocument specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke Opdrachtgever begrepen. |
| Opdrachtnemer                                        | De Inschrijver aan wie de Opdracht definitief is gegund en met wie de Overeenkomst worden gesloten.                                                                                                                                                                                                                              |
| Overeenkomst                                         | De definitieve Overeenkomst van opdracht, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat conform de laatste concept Overeenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure                                                                                 |
| SaaS                                                 | Toepassing welke draait op een server van Opdrachtnemer en veelal wordt gebruikt binnen een webbrowser. Het betreft software welke niet on-premise geïnstalleerd hoeft te worden, eindgebruikers worden nooit geconfronteerd met systeemvereisten. Data wordt online bewaard en is altijd toegankelijk en veilig opgeslagen.     |

# 1 Organisatie

## Algemeen

Voor u ligt het Aanbestedingsdocument behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor Multifunctionals voor Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, hierna te noemen Opdrachtgever, met referentie SHN2518 en met TenderNednummer TN556400. Dit document omvat alle gegevens met betrekking tot de omschrijving van de opdracht, de specificaties van de gewenste oplossing en Dienstverlening en de eisen die gesteld worden aan de Inschrijver.

- 1.1** Dit Aanbestedingsdocument is, inclusief alle Bijlagen, de Nota('s) van Inlichtingen, overige aanvullingen en de aanbidding van de Inschrijver die de opdracht krijgt gegund, integraal onderdeel van de Overeenkomst.

## Stichting Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling

- 1.2** *Stichting Slachtofferhulp Nederland* helpt slachtoffers, nabestaanden, betrokkenen en getuigen na een vermoedelijk strafbaar feit, verkeersongeluk of calamiteit en achterblijvers van suicide en vermissingen. Jaarlijks worden circa 475.000 slachtoffers offline ondersteund en 731.000 online geholpen. Stichting Slachtofferhulp Nederland streeft ernaar de materiële en immateriële schade waarmee slachtoffers worden geconfronteerd zo veel mogelijk te verhelpen, beperken en voorkomen.

Stichting Slachtofferhulp Nederland is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarnaast ontvangt de stichting financiële steun van andere ministeries, gemeentes en particulieren. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 63.000.000. Bij Stichting Slachtofferhulp Nederland zijn ca. 550 betaalde medewerkers, 715 vrijwilligers en 80 stagiairs actief op 25 locaties. Het landelijk kantoor is gesitueerd in Utrecht. De overige locaties, zijn verspreid in het land en variëren van eigen gehuurde panden tot het gebruiken van kantoorruimten bij andere organisaties waaronder de Politie en het Openbaar Ministerie.

*Stichting Perspectief Herstelbemiddeling* staat voor wederzijds respect tussen mensen. De kerntaak van Perspectief Herstelbemiddeling is het bemiddelen tussen betrokkenen van ingrijpende gebeurtenissen. Een delict, verkeersongeval of medisch incident kunnen een grote (emotionele) impact hebben op de direct betrokkenen. Perspectief organiseert en begeleidt bemiddeling na dergelijke incidenten. Slachtoffers en daders kunnen zelf bijdragen aan herstel. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 2.200.000. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling heeft het landelijke kantoor ook in Utrecht. Bij Perspectief Herstelbemiddeling werken ca. 28 betaalde medewerkers.

Sinds 2020 is er eenheid van bestuur bij Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling; dit wil zeggen dat de Raad van Bestuur van Stichting Slachtofferhulp Nederland tevens de Raad van Bestuur vormt van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.

Daar waar in dit Aanbestedingsdocument 'Opdrachtgever' staat, dient dus conform de definitie van Opdrachtgever te worden begrepen Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Overal waar in dit Aanbestedingsdocument specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke organisatie begrepen. Stichting Slachtofferhulp Nederland fungeert als de penvoerder van de aanbesteding, waardoor alle communicatie over de Aanbestedingsprocedure, met uitzondering van een eventueel geschil uitsluitend aan haar dient te worden gericht.

## 2 Opdrachtomschrijving

### Huidige en gewenste situatie

De onderstaande beknopte beschrijving van de huidige situatie betreffende Multifunctionals van Opdrachtgever dient uitsluitend om Inschrijvers een beeld te geven van de afdruk omgeving van Opdrachtgever. Aan deze beschrijving kan geen enkel recht worden ontleend met betrekking tot aard en omvang van de Multifunctionals, huidige en voorgenomen toepassingen en oplossingen en termijnen, of anderszins in dit hoofdstuk is beschreven.

- 2.1** De netwerkomgeving van SHN kan het beste worden omschreven als een private cloud. Alle servers zijn zoveel mogelijk gevirtualiseerd en draaien op een geclusterd virtualisatieplatform met gedeelde opslag (SAN). Als virtualisatielaag (Hypervisor) is gekozen voor Microsoft Hyper-V. Alle gebruikers loggen in op een centrale Server Based Computing-omgeving op basis van Citrix XenApp en Windows 2019. De virtuele terminalservers draaien gevirtualiseerd op aparte host servers.

Voor de hosting van de printomgeving maakt SHN nog gebruik van Windows 2016 en 2019 servers. Er is ook een myprint mobile server beschikbaar om vanaf mobiele devices te kunnen printen vanuit Exact Synergy. De printerdriver dient gebruik te maken van PCL6 en geschikt te zijn voor een Citrix/Windows Terminal Server-omgeving op basis van Windows server 2016 en nieuwer. Deze omgevingen zijn 64 bit. Hoewel nu niet direct noodzakelijk, is in het kader van toekomstzekerheid ook ondersteuning van Windows client OS (11 en nieuwer) en Chrome OS vereist.

Alle printers zijn Ricoh MFC's, die centraal worden aangestuurd met een Follow-Me Printing-oplossing en ook worden gebruikt als scanner. De huidige printserver (64 bit, Ricoh Follow Me printing) fungeert als een applicatieserver waarop alle netwerkprinters zijn geïnstalleerd, gebruikmakend van een universele printerdriver. Deze keuze is gemaakt omdat opdrachtgever gebruik maakt van een RDS (Remote Desktop Services) concept op basis van Citrix XenApp. Printen gebeurt middels invoeren van gebruikersnaam en wachtwoord, of een persoonsgebonden pincode. Na inloggen op een specifieke printer staat de printopdracht klaar in afwachting van de medewerker die op akkoord dient te klikken.

De Multifunctionals worden gebruikt voor het afdrukken van documenten uit generieke kantoorapplicaties zoals MS Office, webbrowsers, pdf-readers, en specifieke bedrijfsapplicaties zoals (webbased) Exact e-Synergy, QlikSense, InConto en andere applicaties die vanuit de Chrome/IE of Edge browser worden aangeroepen. Daarnaast wordt de scanfunctie veelvuldig gebruikt voor financiële en HRM-processen, evenals de primaire werkprocessen die vallen onder de directe dienstverlening aan cliënten.

Er is sprake van uitfasering van de Server Based oplossing via Citrix. De doelstelling is om uiterlijk 2026-Q2 alle fysieke werkplekken te hebben overgezet naar Windows laptops welke buiten de server based oplossing draaien en zijn voorzien van sluitende end point beveiligingsmaatregelen. Alvorens deze uitfasering volledig is afgerond moet zowel binnen als buiten Citrix vanaf laptops kunnen worden geprint.

Opdrachtgever wil dicht bij de client blijven voor face-2-face afspraken. Daarnaast wordt ingezet op meer digitaal werken ten gunste van alle werkprocessen, wat leidt tot verminderde noodzaak in printen maar een groter beroep doet op scannen. Voor zowel printen als scannen is behoefte aan snelle machines welke qua reeks op alle locaties bestaan uit 1 en dezelfde modellijn in uitstraling, bedieningsgemak, aansturing en beheer.

Het huidige bestaande printerpark omvat twee typen Multifunctionals:

Type 1: A4, Ricoh IM C400 met gemiddelde print-/scansnelheid.

Type 2a: A3, Ricoh IM C4500, machine met hoge print-/scansnelheid.

Type 2b: A3, Ricoh IM C4500, voor repro afdrukken met hoge print-/scansnelheid inclusief booklet finisher

Type 1 is ingezet op locaties waar het mogelijk is om te kunnen printen/scannen, maar waar minder intensief gebruik van wordt gemaakt.

Type 2a is ingezet waar in meerdere mate gebruik wordt gemaakt van de multifunctionals alsook behoefte aan A3-formaat.

Type 2b wordt gebruikt op het Landelijk Kantoor in de reproductie voor verwerking grotere volumes voor brieven en correspondentie

Door Opdrachtgever zijn interne richtlijnen opgesteld met het aantal en soort machines dat op elke locatie nodig is. Hierbij is rekening gehouden met het aantal werkplekken en het aantal verdiepingen per locatie.

De opgestelde richtlijnen alsmede de behoefte van gebruikers en het streven van Opdrachtgever om het gebruik van (prints)papier te beperken, leidt in de gewenste situatie tot het onderscheid tussen 3 (drie) typen Multifunctionals:

Type 1: A4, hoge printsnelheid, zwartwit / kleur

Type 2a: A3, hoge printsnelheid, zwartwit / kleur

Type 2b: A3, hoge printsnelheid, zwartwit / kleur + booklet finisher

Op basis van deze richtlijnen is bij ingang van de nieuwe Overeenkomst, overeenkomstig met de huidige situatie behoefte aan in totaal 34 Multifunctionals type 1, 9 Multifunctionals type 2a en 1 Multifunctional type 2b, verspreid over alle locaties van Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen hier wijzigingen in worden aangebracht door bijvoorbeeld conversie, het betrekken van nieuwe locaties (uitbreiding) of het opheffen van bestaande locaties (afschaling).

Informatie over de locaties en gewenste printertypes is opgenomen in Bijlage 13.

#### **2.1.1 De aard en het doel van de Opdracht**

De opdracht heeft betrekking op het huren (incl. onderhoud) van Multifunctionals en het zorgdragen voor de beschikbaarheid van Managed Print Service. Slachtofferhulp Nederland is op zoek naar één leverancier voor de Levering van de benodigde Multifunctionals. Het betreft Multifunctionals voor intensief gebruik met een professionele afdrukkwaliteit. De inzet van deze nieuwe Multifunctionals dienen af te zijn gestemd op het huidige, maar ook het toekomstige gebruik en de ICT-ontwikkeling.

Ter vervanging van de huidige Multifunctionals maakt Slachtofferhulp Nederland de volgende onderverdeling:

Type 1: A4, hoge printsnelheid, zwartwit / kleur

Type 2a: A3, hoge printsnelheid, zwartwit / kleur

Type 2b: A3, hoge printsnelheid, zwartwit / kleur + booklet finisher

#### **2.1.2 Duur van de opdracht**

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 april 2026. De aanbesteding wordt overeengekomen door het sluiten van een Overeenkomst met één (1) Inschrijvers voor een contractperiode van twee (2) jaar met daarbij de optie voor Opdrachtgever om de Overeenkomst twee (2) keer te verlengen voor de duur van twee (2) jaar. De minimale duur van de Overeenkomst is twee (2) jaar en de maximale duur van de Overeenkomst is zes (6) jaar inclusief alle mogelijke verlengingen.

### 2.1.3 Scope van de opdracht

De kern van de opdracht omvat de huur (incl. onderhoud) en de Levering van Multifunctionals inclusief software en licenties voor correcte werking. De omvang van de opdracht betreft de Levering en het onderhoud van 43 Multifunctionals op 36 locaties (eigen kantoren, ZSM locatie: politie en openbaar ministerie) verspreid over heel Nederland inclusief bijbehorende software voor beheer en een portaal voor incidentmeldingen, rapportages, het zorgdragen voor de beschikbaarheid van Managed Print Service, geautomatiseerde levering en ook afvoeren van lege cartridges.

De functionaliteit betreft printen, kopiëren en scannen. Het afdrukvolume is gebaseerd op het afdrukvolume van het afgelopen jaar met een correctie voor de komende jaren voor de door Opdrachtgever gewenste reductie van het aantal prints.

Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan van 1.200.000 afdrukken in zwart-wit en 525.000 afdrukken in kleur per jaar. De bedragen, diensten, artikelen en aantallen die worden vermeld in het Aanbestedingsdocument en de bijbehorende Bijlagen zijn indicatief. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Opdrachtgever streeft flexibiliteit na in afdrukvolume en Multifunctionals.

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Labelprinters;
- Consumentenmarkt Printers;
- Papier;
- Drukwerk;

### 2.1.4 Optie(s)

De Multifunctionals worden bij aanvang van de Overeenkomst via het interne netwerk aangestuurd. Gedurende de contractduur behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de software over te zetten naar een SaaS-oplossing zodra daartoe noodzaak is ten gevolge van aanpassingen in de IT-infrastructuur. Inschrijvers dienen hiervoor een prijsopgave te doen in het prijzenblad (bijlage 7). De prijsopgave omtrent de optionele migratie- en software wordt niet meegewogen in de beoordeling, maar geldt wel indien de optie door Stichting Slachtofferhulp Nederland wordt benut.

De uitvoering van de migratie dient te voldoen aan de volgende eisen:

- Overdracht van bestaande instellingen en gebruikersrechten.
- Minimale downtime tijdens de migratie.
- Compatibiliteit met de huidige werkprocessen.
- Volledige naleving van de oorspronkelijke functionele eisen van de opdracht.

Indien Stichting Slachtofferhulp Nederland de optie benut, wordt de migratie uitgevoerd volgens een gezamenlijk overeengekomen planning en nadere afspraken. Tevens kan Stichting Slachtofferhulp Nederland vooraf een benchmark uitvoeren om de aangeboden optieprijzen te toetsen.

## Omvang van de opdracht

De looptijd van de Overeenkomst bedraagt maximaal zes (6) jaar. De opdrachtwaarde wordt geschat op circa € 320.000 exclusief btw over 6 jaar, inclusief de benoemde optie(s). De raming is gebaseerd op historische uitgaven over een periode van 4,5 jaar. Het betreft een indicatie en betreft geen afnamegarantie gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen en heeft geen exclusiviteitsrecht binnen de scope van deze aanbesteding.

- 2.2 Bij de beoordeling tot verlenging van de Overeenkomst beoordeelt Opdrachtgever onder meer de geleverde prestaties voor de aanbestede dienst in totaliteit, inclusief de prijs/kwaliteit verhouding (o.b.v. de eisen en gunningscriteria in deze aanvraag). Indien de Overeenkomst niet wordt verlengd, eindigt de Overeenkomst van rechtswege.

## Algemene Inkoopvoorwaarden

Op deze Aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende gunning en opdracht zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de Algemene Inkoopvoorwaarden die Opdrachtgever in Bijlage 3 van dit Aanbestedingsdocument heeft opgenomen. De toepasselijkheid van algemene (leverings)voorwaarden van Inschrijver(s) wordt hierbij expliciet van de hand gewezen.

2.3

## Verwerkersovereenkomst

Voor de opdracht geldt dat er sprake is van het verwerken van persoonsgegevens volgens de per 25 mei 2018 geldende Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van de Richtlijn 95/46/EG). De Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) harmoniseert de regels die in de Europese Unie gelden voor de verwerking van persoonsgegevens. De AVG schrijft onder meer voor dat de uitvoering van de verwerking door een verwerker wordt geregeld in een verwerkersovereenkomst. Het concept Verwerkersovereenkomst staat in (zie bijlage 14).

2.4

Inschrijver zal, indien hij in het kader van de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers inschakelt die (een gedeelte van) de persoonsgegevens zal of zullen verwerken ook met de in te zetten onderaannemer(s), eenzelfde verwerkersovereenkomst dienen af te sluiten.

2.5

## Eisen aan de opdracht

Opdrachtgever heeft eisen aan de procedure en opdracht geformuleerd; deze zijn als Bijlage 6 (Programma van Eisen) toegevoegd aan de publicatie op TenderNed. Door het indienen de Akkoordverklaring Programma van Eisen, bijlage 6A verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de opdracht zijn gesteld en verklaart u onvoorwaardelijk de opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen.

2.6

2.7

## Percelen

De opdracht wordt niet onderverdeeld in percelen. Het betreft een homogene dienstverlening.

## Varianten

Er zijn geen varianten benoemd en toegestaan.

## 3 Beschrijving Inschrijvingsprocedure

### De procedure

Opdrachtgever handelt conform de Aanbestedingswet 2012, in werking getreden op 1 april 2013. De Aanbestedingswet 2012 is in 2016 aangepast om drie Europese Aanbestedingsrichtlijnen te implementeren. Voor de Europese aanbesteding wordt de openbare procedure gevolgd. De Aanbestedingswet geeft regels voor opdrachten boven en onder de Europese aanbestedingsdrempels.

#### 3.1 De publicatie

De opdracht betreft een Europese aanbesteding volgens een openbare procedure en is op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) gepubliceerd. Het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen zijn te downloaden via [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl). Hetzelfde geldt voor de Nota van Inlichtingen.

#### 3.2

### Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit dit Aanbestedingsdocument worden veeleenvoudigd (anders dan voor het doel van dit Aanbestedingsdocument bedoeld), door

#### 3.3

middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Daarnaast is het niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in teksten of rekenmodellen die als format zijn aangeleverd door Opdrachtgever. Indien een Inschrijver het Aanbestedingsdocument toch heeft gewijzigd, dan wordt de Inschrijving te allen tijde uitgesloten van verdere deelname.

### Merkmamen

#### 3.4

Opdrachtgever wijst erop dat, daar waar in dit Aanbestedingsdocument in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een A-merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'. Voor de prijsvergelijking van de Inschrijvingen dient echter exact de beschreven specificaties als uitgangspunt te worden gehanteerd. Zonder dit uitgangspunt te hanteren worden ongelijke Inschrijvingen vergeleken.

#### 3.5

### Melding onjuistheden

Het Aanbestedingsdocument met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, dan dient Inschrijver onmiddellijk Opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte te stellen via de Nota van Inlichtingen. Na de sluitingsdatum voor het indienen van verzoeken om nadere informatie (Nota van Inlichtingen) opgemerkte tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden die niet eerder door Inschrijver zijn opgemerkt, zijn voor risico en rekening van Inschrijver.

## De planning van de aanbesteding

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. De data en tijden zijn indicatief, Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze data te wijzigen.

3.6

| Activiteit                                                               | Datum                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Publicatie van de aanbesteding                                           | 25 november 2025                      |
| Termijn indienen van vragen voor de 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen | 4 december 2025, uiterlijk 12.00 uur  |
| Publiceren 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen                          | 11 december 2025                      |
| Termijn indienen van vragen voor de 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen | 18 december 2025, uiterlijk 12.00 uur |
| Publiceren 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen                          | 24 december 2025                      |
| Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen                                   | 7 januari 2026, uiterlijk 12.00 uur   |
| Mededeling gunningsbeslissing                                            | 4 februari 2026                       |
| Opschortende termijn                                                     | 20 kalenderdagen                      |
| Definitieve gunning                                                      | 26 februari 2026                      |
| Ingangsdatum Overeenkomst                                                | 1 april 2026                          |

Tabel 3: Planning aanbesteding Multifunctionals

## De communicatie

3.7

Communicatie tussen Inschrijver en Opdrachtgever geschiedt uitsluitend via TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Opdrachtgever gebruikt TenderNed voor de publicatie van officiële Aanbestedingsdocumenten.

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze aanbesteding dienen te allen tijde en uitsluitend via TenderNed te geschieden.

Geïnteresseerden en Inschrijvers die op andere wijze bij (medewerkers van) Opdrachtgever informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

3.8

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische verzoeken om nadere informatie niet in behandeling worden genomen noch worden beantwoord.

## Nota van Inlichtingen

Als Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen over de aanbestedingsstukken en/of de beoordelingsprocedure te maken. U kunt uw vragen en/of opmerkingen via de tab 'vraag en antwoord' op TenderNed stellen aan Opdrachtgever. Dit is mogelijk tot de datum en tijdstip die genoemd is in de planning. Gestelde vragen worden geanonimiseerd en aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar gesteld.

---

*Let op dat u duidelijk vermeld bij het onderwerp van de vraag om welke Bijlage, paragraaf en/of artikel het gaat.*

---

Met betrekking tot de concept Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden vraagt Opdrachtgever om direct bij het stellen van een vraag een voorstel toe te voegen hoe Inschrijver de desbetreffende bepaling wenst vorm te geven.

Op de in de planning opgenomen datum zal er een Nota van Inlichtingen worden gegenereerd met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van Inlichtingen zal via TenderNed beschikbaar worden gesteld en moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Opdrachtgever garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat verzending van de Nota van inlichtingen heeft plaatsgevonden, worden beantwoord.

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde ondernemers alle elementen uit hun voorgenomen Inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan Opdrachtgever ter beoordeling voorleggen.

Mocht u derhalve bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van het Aanbestedingsdocument, of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen via de hierboven beschreven procedure.

In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een Inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt.

Na deze informatieronde worden de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de opdracht en gunningcriteria met bijbehorende documenten definitief vastgesteld.

Zowel het opstellen van het Aanbestedingsdocument als het beoordelen van de Inschrijvingen vindt plaats door een beoordelingscommissie waarin diverse deskundigheden zijn verenigd. Het is niet toegestaan om in het kader van de Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met leden van de beoordelingscommissie ter verkrijging van welke informatie dan ook, op straffe van uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend in de in deze paragraaf benoemde informatieronde op de aangegeven wijze.

## De sluitingsdatum indienen Inschrijvingen

### 3.9

De Inschrijvingen dienen geheel digitaal, volledig en tijdig ingediend te zijn via TenderNed. Dat wil zeggen dat alle vragenlijsten, het prijzenblad en Bijlagen voor 100% in TenderNed zijn ingevuld en voor de gestelde deadline, zoals opgenomen in de planning, worden ingediend. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Het risico van niet op tijd indienen is geheel voor risico van de Inschrijver. Inschrijvingen per e-mail, fax of post worden niet geaccepteerd.

Er wordt vanuit TenderNed automatisch een notificatie verstuurd op het moment dat de Inschrijving is ingediend. Een notificatie dat de Inschrijving is ingediend, kan niet gezien worden als waardeoordeel over de Inschrijving. De notificatie wil slechts zeggen dat de Inschrijving na de aanbesteding te zien is door Opdrachtgever en beoordeeld kan worden. Indien een Inschrijving niet aan de gestelde voorwaarde voldoet zal deze door Opdrachtgever terzijde worden gelegd.

Inschrijver heeft bij het accepteren van de 'voorwaarde aan deelname' aan deze tender verklaard een instructie over het indienen van een digitale Inschrijving in TenderNed gelezen en begrepen te hebben. Nadere informatie over het werken met TenderNed is te vinden via: <https://www.TenderNed.nl/cms/TenderNed-voor-ondernemingen>.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed.

#### 3.9.1 Opening van de Inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Inschrijvingen worden door de beoordelingscommissie vertrouwelijk behandeld.

---

*Let op: Opdrachtgever raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl), dit proces kan meerdere dagen duren.*

---

## Concept Overeenkomst

De concept Overeenkomst is in Bijlage 2 aan dit Aanbestedingsdocument toegevoegd. Na gunning zal het contract op naam gesteld en ondertekend worden.

De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland die van toepassing zijn op de Overeenkomst, zijn als Bijlage 3 toegevoegd.

### 3.10 Communicatie gunning & afwijzing

Op de datum, genoemd in de planning van de Aanbestedingsprocedure, ontvangen alle Inschrijvers gelijktijdig via TenderNed bericht over de gunningsbeslissing. Het betreft hier een voorlopige gunning. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver met de beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV) voor de aanbesteding heeft gedaan. Door dit bericht komt derhalve geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

### 3.11 De Inschrijvers van wie de Inschrijving niet de hoogste score heeft behaald, ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de voorlopige afwijzing.

#### Klachtenmeldpunt/ Commissie van Aanbestedingsexperts

Tijdens de procedure kunt u hier: <https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/stichting-slachtofferhulp-nederland/> een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt (Bijlage 15 klachtenregeling Opdrachtgever). U moet hierbij duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbesteding uw klacht betrekking heeft. Wanneer uw klacht betrekking heeft op de geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden van deze aanbestedingsprocedure, moet u eerst gebruik maken van de vraag- en antwoordprocedure om uw bezwaar kenbaar te maken. Als de reactie van de Aanbestedende dienst naar uw mening niet voldoet, kunt u een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld door een onafhankelijke deskundige van het klachtenmeldpunt.

Als u het niet eens bent met de (uitkomst van de) klachtafhandeling van het klachtenmeldpunt, dan is het mogelijk de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor nadere informatie over de werkwijze van de Commissie kunt u terecht op [www.commissievanaanbestedingsexperts.nl](http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

#### Kortgeding

Gedurende een termijn van twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van het bericht, van de beslissing tot voorgenomen gunning, hebben Inschrijvers die het niet eens zijn met de gunningsbeslissing, de mogelijkheid een kortgeding jegens Opdrachtgever aanhangig te maken bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Dit recht is enkel voorbehouden aan Inschrijvers. Potentiële Inschrijvers die uiteindelijk geen Inschrijving hebben ingediend, hebben niet het recht om op te komen tegen een gunningbeslissing.

Opdrachtgever verzoekt Inschrijvers, wanneer zij voornemens zijn bezwaar te maken, dit zo spoedig mogelijk, doch binnen twintig (20) kalenderdagen dit bezwaar eerst schriftelijk onderbouwd kenbaar te maken bij Opdrachtgever via het emailadres [aanbesteding@slachtofferhulp.nl](mailto:aanbesteding@slachtofferhulp.nl) en via de berichtenmodule van TenderNed.

### 3.12 Indien een Inschrijver niet binnen de hiervoor genoemde termijn van twintig (20) kalenderdagen na de datum van de bekendmaking van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, is deze niet-ontvankelijk en vervalt de mogelijkheid om de gunningbeslissing in rechte te bestrijden. Na het verstrijken van de termijn wordt, indien er geen kortgeding aanhangig is gemaakt, tot definitieve gunning overgegaan.

## Eénmaal inschrijven

Het is een Inschrijver niet toegestaan meer dan één keer in te schrijven op deze uitnodiging tot Inschrijving. Op de volgende manieren kan er worden ingeschreven:

- Zelfstandig, zonder beroep op een derde/onderaannemer;
- Zelfstandig, met een beroep op een derde/onderaannemer;
- Samenwerkingsverband/Combinatie, zonder een beroep op een derde/onderaannemer;
- Samenwerkingsverband/Combinatie, met een beroep op een derde/onderaannemer.

Een onderneming mag slechts eenmaal betrokken zijn bij een Inschrijving of als zelfstandig inschrijver, of als lid van een samenwerkingsverband/combinatie of als onderaannemer.

## 4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

### Uitsluitingsgronden

De Inschrijver wordt beoordeeld op de uitsluitingsgronden. De Inschrijver verklaart door middel van een rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) of de uitsluitingsgronden al dan niet op hem van toepassing zijn. Voor het invullen van het UEA wordt gebruik gemaakt van de UEA-wizard in TenderNed.

- 4.1.1 Bewijsstukken betreffende uitsluitingsgronden**
- 4.1** De Inschrijver die in aanmerking komt voor voorlopige gunning dient ter onderbouwing van het UEA, de volgende bewijsmiddelen binnen een termijn van tien (10) werkdagen vanaf de dag waarop het verzoek wordt gedaan te overleggen:
- Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan vierentwintig (24) maanden en nog minimaal drie (3) maanden geldig is.
  - Een verklaring van de Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

Aanvragen voor een GVA dienen bij Justis, afdeling COVOG, te worden ingediend. Dit kan via de website:  
<https://www.justis.nl/producten/gva>

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat een reguliere aanvraag voor een GVA circa acht (8) weken in beslag kan nemen.

### 4.1.2 Verklaring geen Russische betrokkenheid

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen (Wit-)Rusland. Deze hebben ook gevolgen voor aanbestedingen van aanbestedende diensten. Met dit sanctiepakket introduceert de Europese Unie een verbod op het gunnen van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Door het ondertekenen van de Verklaring inzake VERORDENING (EU) 2022/576 (Bijlage 10) verklaart u dat geen van de genoemde bepalingen genoemd in de Verklaring op uw onderneming of Onderaannemers van toepassing is. Indien u gebruik maakt van Onderaannemers, derden of combinanten, dienen die ook een Verklaring in te vullen en ondertekend in te dienen.

## 4.2

### Geschiktheidseisen

De Inschrijver dient te voldoen aan alle onderstaande geschiktheidseisen. Indien een Inschrijver niet of niet volledig voldoet aan een of meerdere geschiktheidseisen, legt Slachtofferhulp Nederland de Inschrijving terzijde. In Deel IV van het UEA dient Inschrijver te verklaren dat wordt voldaan aan alle geschiktheidseisen (in het UEA 'selectiecriteria' genoemd). Inschrijver verklaart dat door in Deel IV van het UEA het antwoord 'ja' aan te kruisen.

### 4.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p><b>Holding</b></p> <p>Indien de financiële informatie betrekking heeft op de holding waartoe de onderneming behoort, dan wordt een verklaring bijgevoegd waaruit blijkt dat de holding (Bijlage 11, Holdingverklaring) zich bij eventuele gunning garant stelt voor nakoming van de wettelijke en contractuele verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2 | <p><b>Aansprakelijkheidsverzekering</b></p> <p>Inschrijver verklaart met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tegen bedrijfs- en beroepsrisico's van de Inschrijver dat:</p> <p>1. Inschrijver beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Inschrijver verzekerd is, voor de verzekerde bedragen zoals opgenomen in de Overeenkomst. Binnen tien (10) werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt een kopie van een verzekeringspolis en betalingsbewijs te overleggen die op het tijdstip van het indienen van de</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Inschrijver ten minste verzekerd is voor de genoemde bedragen.</p> <p>2. Inschrijver beschikt over een verzekering die de beroepsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Inschrijver verzekerd is, voor de verzekerde bedragen zoals opgenomen in De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland d.d. juli 2023</p> <p>Binnen tien (10) werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt voor zowel de bedrijfsaansprakelijkheid als de beroepsaansprakelijkheid een kopie van een verzekeringspolis en betalingsbewijs te overleggen, waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor de genoemde bedragen.</p> |
| 3 | <p><b>Solvabiliteit</b></p> <p>Inschrijver verklaart met betrekking tot de solvabiliteit dat de solvabiliteit (garantievermogen gedeeld door balanstotaal) over het afgelopen boekjaar (2024 minimaal 20% bedraagt en over de afgelopen drie boekjaren (2022-2024) gemiddeld minimaal 20% bedraagt. Inschrijver heeft hiervoor Bijlage 12, Solvabiliteitsverklaring.</p> <p>De financiële informatie uit Bijlage 12 heeft betrekking op de eigen onderneming/ organisatie. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, moet de financiële informatie worden overlegd die betrekking heeft op de separate ondernemingen. Tevens moet voor Opdrachtgever herleidbaar zijn, welke delen van de informatie van welke organisatie afkomstig zijn. De argumentatie met betrekking tot deze solvabiliteit is gelegen in het feit dat de dienstverlening van Opdrachtgever sterk afhankelijk is van de kwaliteit en bovendien de continuïteit van haar infrastructuur.</p>                                                                                                              |

#### 4.2.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische bekwaamheid

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p>Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de Opdracht. Voor het uitvoeren van de Opdracht dient Inschrijver over de volgende Kerncompetenties te beschikken:</p> <p><b>Kerncompetentie 1: Machineparkgrootte</b></p> <p>U toont aan met behulp van één referentie dat u ervaring heeft met het succesvol en naar tevredenheid van de Opdrachtgever implementeren en onderhouden van tenminste 25 multifunctionals kleur en/of zwart inclusief bijbehorende software voor de duur van minimaal twee (2) aaneengesloten jaren.</p> <p><b>Kerncompetentie 2: Meerdere locaties</b></p> <p>U toont aan met behulp van één referentie dat u ervaring heeft met het succesvol en naar tevredenheid van de opdrachtgever implementeren en onderhouden van multifunctionals kleur en/of zwart inclusief bijbehorende software verdeeld over tenminste 21 locaties verspreid over Nederland voor de duur van minimaal twee (2) aaneengesloten jaren.</p> <p><b>Kerncompetentie 3: Succesvolle softwareupdates</b></p> <p>U toont aan met behulp van één referentie dat u ervaring heeft met het succesvol en naar tevredenheid van de opdrachtgever beheren en onderhouden van software, waaronder follow-me software en drivers, waarbij meerdere malen complexe en grootschalige updates hebben plaatsgevonden voor de duur van minimaal twee (2) aaneengesloten jaren.</p> <p><b>Eisen aan kerncompetenties</b></p> <p>1. De Kerncompetentie is aantoonbaar middels een opdracht die in de laatste 3 (drie) jaar, terug te rekenen vanaf datum publicatie van de Aanbesteding, is uitgevoerd;</p> <p>2. De uitvoering van de opdracht dient voldoende beoordeeld te zijn door de betreffende Opdrachtgever. Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van Inschrijver gegevens na te trekken bij de contactpersoon van de referent. De ingediende referentie dient hiermee akkoord te zijn.</p> |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>3. Korte beschrijving van de opdracht waaruit duidelijk de Kerncompetentie blijkt in maximaal 250 woorden (de woorden na de eerste 250 woorden worden niet gelezen). Uit deze gegevens moet blijken dat Inschrijver over de gevraagde Kerncompetentie beschikt voor de gevraagde dienstverlening. Onvolledige of te summiere beschrijving van de opdracht is geheel voor rekening van Inschrijver. Herstel van een onvolledige of te summiere beschrijving in de vorm van een nieuwe schriftelijke uitleg van maximaal 250 woorden is niet toegestaan.</p> <p>4. Per Kerncompetentie verstrekt Inschrijver maximaal 1 referentie.</p> <p>5. Inschrijver gebruikt zo veel referenties (dus ingevulde formats) als nodig is om alle Kerncompetenties aan te tonen. Eén referentie kan meerdere Kerncompetenties aantonen, maar het is niet toegestaan om meerdere referenties te gebruiken om één Kerncompetentie aan te tonen.</p> <p>6. De referentie mag niet afkomstig zijn van de eigen organisatie van de Inschrijver of een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.</p> <p>7. Een Onderneming (een Inschrijver, een combinant of een derde) kan zich slechts beroepen op de (in samenwerkingsverband) opgedane ervaring indien de onderneming de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust daadwerkelijk zelf heeft verricht.</p> <p>8. De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aan hem overgelegde informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te (laten) controleren en te (laten) verifiëren. Inschrijver is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.</p> <p>Inschrijver dient hiervoor bijgevoegd document (bijlage 5) in te vullen en onder deze vraag te uploaden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. | <p><b>Informatiebeveiliging</b></p> <p>Inschrijver is gecertificeerd volgens NEN-EN-ISO/IEC ISO 27001:2017.</p> <p>Als geschiktheidseis geldt dat Inschrijver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding beschikt over een certificering voor een informatiebeveiliging managementsysteem conform NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 of;</li> <li>• Over een aantoonbaar deugdelijk informatiebeveiliging managementsysteem dat voldoet aan de hieronder gestelde eisen voor een deugdelijk informatiebeveiligingsmanagementsysteem.</li> </ul> <p>NB Aan een aantoonbaar deugdelijk informatiebeveiligingssysteem worden de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een actueel door de directie ondertekend informatiebeveiligingsplan.</li> <li>• Er is een beveiligingsprogramma of actieplan waarin is aangegeven welke stappen de organisatie gaat nemen om de beveiliging van gegevens te garanderen.</li> <li>• Er is een formeel aangestelde beveiligingscoördinator of functionaris die de informatiebeveiliging van de organisatie coördineert.</li> <li>• Er is een informatiebeveiligingsverslag of andere (management-) rapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen beveiligingsmaatregelen, de beheersingen en de behaalde resultaten.</li> <li>• Er is een plan waaruit blijkt hoe het personeel wordt geschoold in informatiebeveiliging en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd.</li> </ul> <p>Inschrijver kan op de volgende manieren aantonen dat u aan de geschiktheidseis informatiebeveiliging managementsysteem voldoet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doordat Inschrijver - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding beschikt over een certificering voor een informatiebeveiliging managementsysteem conform NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017.</li> <li>• Doordat Inschrijver - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding beschikt over een aan NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 gelijkwaardig certificaat voor een informatiebeveiliging managementsysteem dat voldoet aan de hierboven gestelde eisen voor een deugdelijk informatiebeveiliging managementsysteem. Dit certificaat dient te zijn opgesteld door een onafhankelijke instantie.</li> <li>• Doordat Inschrijver - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding aantoonbaar beschikt over een deugdelijk gelijkwaardig informatiebeveiliging managementsysteem dat voldoet aan de hierboven gestelde eisen voor een deugdelijk informatiebeveiliging managementsysteem.</li> </ul> <p>Binnen tien (10) werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt het volgende bewijsmiddel aan te leveren:</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• NEN-EN-ISO/IECISO 27001:2017 certificaat of;</li> <li>• gelijkwaardig certificaat of;</li> <li>• ondertekend(e) informatiebeveiligingsverslag en plan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. | <p><b>Milieumanagementsysteem</b></p> <p>Inschrijver is gecertificeerd volgens NEN-EN-ISO 14001:2015 of Inschrijver beschikt over een vergelijkbaar milieumanagementsysteem.</p> <p>Als geschiktheidseis geldt dat Inschrijver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding beschikt over een certificering voor een milieuzorgsysteem conform NEN-EN-ISO 14001:2015 of;</li> <li>• Over een aantoonbaar deugdelijk milieumanagementsysteem dat voldoet aan de hieronder gestelde eisen voor een deugdelijk milieumanagementsysteem.</li> </ul> <p>NB Aan een deugdelijk milieumanagementsysteem worden de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een actuele door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring (eventueel als onderdeel van het kwaliteitszorgsysteem).</li> <li>• Er is een milieuprogramma of actieplan waarin is aangegeven welke stappen de organisatie gaat nemen om de milieubelasting te verminderen.</li> <li>• Er is een formeel aangestelde milieucoördinator of functionaris die de milieumaatregelen van de organisatie coördineert.</li> <li>• Er is een milieoverslag of andere (management-) rapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen milieumaatregelen en de behaalde resultaten;</li> <li>• Er is een plan waaruit blijkt hoe het personeel wordt geschoold in milieuvriendelijk gedrag en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd.</li> </ul> <p>Inschrijver kan op de volgende manieren aantonen dat u aan de geschiktheidseis milieumanagementsysteem voldoet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doordat Inschrijver - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding- beschikt over een certificering voor een milieuzorgsysteem conform NEN-EN-ISO 14001:2015.</li> <li>• Doordat Inschrijver - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding- beschikt over een aan NEN-EN-ISO 14001:2015 gelijkwaardig certificaat voor een milieuzorgsysteem dat voldoet aan de hierboven gestelde eisen voor een deugdelijk milieuzorgsysteem. Dit certificaat dient te zijn opgesteld door een onafhankelijke instantie.</li> <li>• Doordat Inschrijver - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding- beschikt over een gelijkwaardig milieuzorgsysteem dat voldoet aan de hierboven gestelde eisen voor een deugdelijk milieuzorgsysteem.</li> </ul> <p>Binnen tien (10) werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt het volgende bewijsmiddel aan te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NEN-EN-ISO 14001:2015 certificaat of;</li> <li>• gelijkwaardig certificaat of;</li> <li>• ondertekend(e) milieoverslag en plan.</li> </ul> |

#### 4.2.3 Geschiktheidseisen betreffende beroepsbevoegdheid

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | <p><b>Inschrijving Handelsregister</b></p> <p>De Inschrijver (en in geval van een Combinatie geldt dat dus voor alle Combinanten) dient, door overlegging van een uittreksel van de Inschrijving, aan te tonen te zijn ingeschreven in het Beroeps- of Handelsregister, zoals bedoeld in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden op de datum van Inschrijving en dient de actuele situatie weer te geven.</li> </ul> <p>Indien de Inschrijver een dochteronderneming is, dienen eveneens uittreksel(s) (zoals bedoeld in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet) met betrekking tot de moederonderneming(en) verstrekt te worden, die niet ouder zijn dan 6 maanden op de datum van Inschrijving.</p> |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5 Gunningscriteria

Alle Inschrijvingen die niet zijn uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure en die door Opdrachtgever geldig zijn bevonden, worden beoordeeld op basis van de beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (BPKV).

De rangorde van hoog naar laag in de totaalscores bepaalt de economisch meest voordeling Inschrijving. Opdrachtgever gunt de Opdracht aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

De gunningscriteria bestaan uit criteria op het gebied van kwaliteit en prijs. Met de kwalitatieve criteria zijn in totaal 700 punten (70%) te verdienen, met de prijs kunnen 300 punten (30%) worden verdiend. De gunningscriteria zijn opgenomen in onderstaande tabel:

| Gunningscriteria                                   |                     |
|----------------------------------------------------|---------------------|
| Kwaliteitscriteria                                 | Max score           |
| Implementatieplan                                  | 300 punten          |
| Service, Beschikbaarheid en Gebruikerstevredenheid | 250 punten          |
| Duurzaamheid                                       | 150 punten          |
| Prijs                                              | Max score           |
| Inschrijfprijs (cel K57)                           | 300 punten          |
| <b>Totaal aantal punten</b>                        | <b>1.000 punten</b> |

Tabel 4: Gunningscriteria

Voor de kwaliteitscriteria worden de punten toegekend aan de hand van beoordelingswaarderingen die lopen van uitstekend tot en met geen beantwoording. Deze waarderingen worden door het beoordelingsteam toegekend volgens de consensus beoordelingsmethode zoals beschreven in hoofdstuk 6 van het Aanbestedingsdocument. Vervolgens wordt per kwaliteitscriteria de toegekende beoordelingswaardering omgerekend naar het bijbehorende puntenaantal via de onderstaande tabel en de navolgende formule:

**Puntenscore = maximum puntenscore \* behaald percentage**

| Score                                 | Waardering                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100% van de maximaal te behalen score | Uitstekend<br>De beantwoording voldoet volledig en overtreft de verwachting van de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft maximale invulling aan de beoordelingscriteria. |
| 70% van de maximaal te behalen score  | Goed<br>De beantwoording voldoet ruimschoots aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft goede invulling aan de beoordelingscriteria.                                   |
| 50% van de maximaal te behalen score  | Voldoende<br>De beantwoording voldoet in voldoende mate aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft voldoende invulling aan de beoordelingscriteria.                    |
| 25% van de maximaal te behalen score  | Zeer matig<br>De beantwoording beantwoordt in beperkte mate aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft in beperkte mate invulling aan de beoordelingscriteria.         |
| 10% van de maximaal te behalen score  | Slecht<br>De beantwoording beantwoordt in onvoldoende mate aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft onvoldoende invulling aan de beoordelingscriteria.               |
| 0% van de maximaal te behalen score   | Geen inhoudelijke beantwoording<br>U heeft geen inhoudelijke beantwoording gegeven.                                                                                                      |

Tabel 5: Toelichting op waarderingen

Het is belangrijk om de kwaliteitscriteria zo concreet en aantoonbaar mogelijk op te stellen. Een concrete, aantoonbare en onderbouwde invulling zal hoger worden beoordeeld dan een algemene en/of abstract beschrijving. Tevens wordt de invulling van het kwaliteitscriteria in geval van gunning onderdeel van de te sluiten Overeenkomst.

## Kwaliteitscriteria

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria bij deze aanbesteding beschreven. Iedere gunningscriterium bestaat uit (1) een omschrijving, (2) een aantal elementen waarop Inschrijver in zijn antwoord dient in te gaan en (3) het beoordelingskader waarop de beoordelingscommissie het antwoord van Inschrijver zal toetsen. De wijze van beoordeling van de gunningscriteria wordt beschreven in fase 4 van paragraaf 6.2 van het Aanbestedingsdocument.

### 5.1.1 Kwaliteitswens 1: Implementatieplan

U geeft op maximaal 2 pagina's A4 (enkelzijdig, Arial, 10 punt, marges 2,5 cm) de aanpak voor succesvolle oplevering van de opdracht en op 1 pagina A4 (enkelzijdig, Arial, 10 punt, marges 2,5 cm) de visuele weergave (in bijvoorbeeld tabelvorm) van de planning per 1 april 2026 aan, en de succesvolle invulling van de opdracht daarna. Daarbij houdt u rekening met het feit dat een aantal van de Multifunctionals dienen te worden geplaatst op locaties van Opdrachtgever die zich in gebouwen van de rechterlijke macht bevinden.

U dient in het implementatieplan in te gaan op de volgende punten:

- Implementatieplanning en Communicatieplan: U beschrijft zo volledig mogelijk de implementatieplanning en het communicatieplan.
- Rollen, taken, verantwoordelijkheden: U beschrijft duidelijk de rollen, taken en verantwoordelijkheden.
- Opleidingsplan (i.v.m. beheerderstraining IT-partner Opdrachtgever, zoals beschreven in paragraaf): U beschrijft het opleidingsplan, inclusief de beheerderstraining door de IT-partner.
- Risico's en tegenmaatregelen: U beschrijft de risico's en de bijbehorende tegenmaatregelen.

Beoordelingsaspecten:

Uw Inschrijving wordt hoger beoordeeld naar de mate waarin bij Levering, Installatie en Implementatie wordt voldaan aan alle gestelde eisen van Opdrachtgever, dat Opdrachtgever zoveel mogelijk wordt ontzorgd en dat Opdrachtgever zo min mogelijk hinder ondervindt van de acties ten behoeve van dit Implementatieproces.

### 5.1.2 Kwaliteitswens 2: Service, Beschikbaarheid en Gebruikerstevredenheid

Opdrachtgever zoekt een partner die excellente service combineert met een hoge gebruikerstevredenheid. De gewenste oplossing waarborgt continuïteit, beschikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid, sluit optimaal aan op de werkprocessen van Opdrachtgever en draagt bij aan efficiëntie, innovatie en kostenreductie.

In uw visie (maximaal **3 pagina's A4**, enkelzijdig, Arial 10 pt, marges 2,5 cm) beschrijft u hoe u gedurende de looptijd van de overeenkomst invulling geeft aan **service, beschikbaarheid, procesoptimalisatie en gebruikerstevredenheid**.

U gaat in op de volgende onderdelen:

- SLA en serviceborging: hoe u de overeengekomen serviceniveaus (zoals responstijd, oplostijd en beschikbaarheid) borgt en bewaakt;
- Serviceorganisatie: inrichting en bereikbaarheid van uw serviceorganisatie en uw werkwijze bij storingsmeldingen;
- Proactiviteit en innovatie: hoe u actief bijdraagt aan het optimaliseren van het machinepark en met innovatieve oplossingen komt die het werkproces verbeteren en kosten reduceren;
- Partnerschap en communicatie: hoe u samenwerkt met Opdrachtgever, behoeften ophaalt, voortgang bespreekt en verbeteringen realiseert;
- Gebruiksvriendelijkheid: in hoeverre de aangeboden Multifunctionals aansluiten op en bijdragen aan de werkprocessen van Opdrachtgever;
- Kwaliteitsbewaking: hoe u de kwaliteit en tevredenheid structureel monitort en verbetert;
- Inzicht en **duurzaamheid**: hoe u real-time inzicht biedt in gebruik, functioneren en CO<sub>2</sub>-uitstoot.

Beoordelingsaspecten:

Uw Inschrijving wordt beoordeeld op:

- service en beschikbaarheid en transparant zijn geborgd;
- u proactief meedenkt over optimalisatie, innovatie en kostenreductie;

- de aangeboden oplossing gebruiksvriendelijk is en bijdraagt aan efficiënte werkprocessen;
- en u actief werkt aan het behoud en de verbetering van de kwaliteitsbeleving gedurende de overeenkomst.

### 5.1.3 Kwaliteitswens 3: Duurzaamheid

Duurzaamheid is een belangrijk aandachtspunt binnen de organisatie van Opdrachtgever. U dient te beschrijven op maximaal 1 pagina A4 (enkelzijdig, Arial, 10 punt, marges 2,5 cm) hoe u invulling geeft aan het begrip duurzaamheid. Hierbij dient tenminste rekening te worden gehouden met de duurzaamheidscriteria zoals opgesteld in de Programma van Eisen (Bijlage 6). Daarnaast geeft u weer hoe en in welke mate u verdere invulling kunt geven aan het begrip duurzaamheid.

De onderwerpen die hierin minimaal terug dienen te komen zijn:

- De wijze waarop u aandacht besteedt aan duurzaamheid bij de productie life cycle van de door u aangeboden Multifunctionals, waarbij u in ieder geval de volgende elementen benoemt:
  - Gebruik van refurbished apparatuur die voldoet aan de Programma van Eisen in Bijlage 6;
  - Recycling van de Multifunctionals na einde levensduur;
  - Beperking van schadelijke stoffen bij de productie van apparatuur.
- De wijze waarop u zich inzet om de Multifunctionals na plaatsing zo duurzaam mogelijk gebruiken, waarbij u in ieder geval de volgende elementen benoemt:
  - Het terugdringen van het gebruik van schadelijke stoffen in de toner;
  - Het actief terugdringen van het aantal prints of het aanpassen aan de behoefte (bulk in lagere kwaliteit);
  - Het gebruik van energie-efficiënte apparatuur.

Beoordelingsaspecten:

Uw Inschrijving wordt beter beoordeeld naarmate de beantwoording concreet is (SMART) en getuigt van realiteitszin.

## 5.2 Prijs

De Inschrijver dient voor het gunningscriterium prijs bij zijn Inschrijving het volledig ingevulde prijzenblad (Bijlage 7) toe te voegen. De beoordeling van het gunningscriterium prijs geschiedt op basis van de totaalprijs op het prijzenblad.

## 6 De beoordeling van Inschrijvingen

### Beoordelingscommissie

Alle Inschrijvingen worden beoordeeld door een ter zake deskundige beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit verschillende deskundigen afkomstig van verschillende afdelingen van Opdrachtgever en is onder meer samengesteld uit deskundigen van de afdelingen informatievoorziening en facilitair.

### Beoordelingsprocedure

**6.1** De beoordelingsprocedure omvat de onderstaande fasen:

#### **6.2.1 Fase 1: vorm- en procedurevereisten**

**6.2** In deze fase wordt van alle Inschrijvers gecontroleerd of de Inschrijvingen voldoen aan de eisen en andere voorwaarden zoals gesteld in Bijlage 4.

Inschrijvingen moeten voldoen aan alle voorschriften van deze Aanbestedingsprocedure, waaronder, maar niet uitsluitend, de instructies en voorwaarden die zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument. Tevens mogen Inschrijvingen niet in strijd zijn/worden gedaan met het aanbestedingsrecht. Inschrijvingen die niet voldoen worden ongeldig verklaard en terzijde gelegd, tenzij er naar de mening van de aanbestedende dienst sprake is van een bagatel.

#### **6.2.2 Fase 2: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen**

In deze fase worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van de Inschrijving gecontroleerd.

Opdrachtgever sluit Inschrijvers uit die verkeren in één van de omstandigheden die genoemd worden in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012. Ten behoeve van de beoordeling van de omschrijving op de eigen verklaring en uitsluitingsgronden dient Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen. Met de ondertekening van de Inschrijving tekent Inschrijver ook voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om vast te stellen of de Inschrijver geschikt wordt geacht om uitvoering te kunnen geven aan de in het Aanbestedingsdocument omschreven opdracht. De geschiktheid van de Inschrijver wordt gecontroleerd op grond van de geschiktheidseisen met betrekking tot economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan gestelde geschiktheidseisen. Een Inschrijving die niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, wordt van verdere beoordeling uitgesloten.

Opdrachtgever behoudt zich het recht om bij de voorlopige gunning de officiële bewijsstukken op te vragen die behoren bij de geschiktheidseisen van de partij waaraan gegund wordt. Inschrijver dient deze bewijsstukken op eerste aanvraag van Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen te verstrekken.

#### **6.2.3 Fase 3: controleren of onvoorwaardelijk aan het Programma van Eisen is voldaan**

In deze fase wordt aan de hand van de door de Inschrijvers ingediende documenten beoordeeld of de Inschrijvers onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen, zoals gesteld in Bijlage 6, Programma van Eisen. Alleen Inschrijvers die onvoorwaardelijk akkoord gaan met de eisen voldoen. Daar waar in de eis om een verwijzing gevraagd wordt, moet deze verwijzing worden gegeven.

---

*Een Inschrijver die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen, wordt uitgesloten van verdere deelname.*

---

#### **6.2.4 Fase 4: beoordeling op de beste prijs-kwaliteitsverhouding**

In fase 4 worden de antwoorden op de geformuleerde gunningscriteria beoordeeld.

In fase 4 worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van beste prijs/kwaliteitsverhouding (Economisch Meest Voordelige Inschrijving). Dit bepaalt opdrachtgever aan de hand van het criterium prijs en de gunningscriteria met de daarbij behorende maximaal aantal punten zoals genoemd in tabel 4 'Gunningscriteria'.

#### **Kwaliteitsbeoordeling**

De kwaliteit is verwoord in de gunningscriteria. Aan iedere gunningscriterium is door de beoordelingscommissie een kwaliteitswaarde toegekend. Hierbij is een gunningscriterium waaraan een lage kwaliteitswaarde is toegekend van minder belang dan een gunningscriterium waaraan een hoge kwaliteitswaarde is toegekend. Voor de beschrijving van de gunningscriteria en de daarbij behorende maximale kwaliteitswaardes wordt u verwezen naar hoofdstuk 5 van dit Aanbestedingsdocument.

Bij gunningscriteria waar als antwoord een beschrijving gegeven dient te worden, verloopt het proces als volgt: Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt eerst de binnengekomen Inschrijvingen individueel. In de daaropvolgende consensusbijeenkomst worden de individuele scores besproken en wordt er, na hoor en wederhoor van de motivatie en argumenten die beoordelaars aandragen, per gunningscriterium een consensusscore bepaald door de beoordelaars. De beoordelingscommissie zal haar oordeel baseren op de bij de gunningscriteria vermelde elementen in combinatie met het totaalbeeld van de beantwoording. Deze elementen zijn voor Opdrachtgever van belang en slechts vermeld als toelichting ten behoeve van de Inschrijver. Deze elementen zijn niet te beschouwen als nadere sub-gunningscriteria.

#### **Prijsbeoordeling**

Inschrijver dient het Prijzenblad (Bijlage 7) volledig in te vullen en bij zijn Inschrijving in te dienen. De prijzen in het Prijzenblad liggen vast voor de duur van de overeenkomst en hier mag tijdens de uitnutting niet van worden afgeweken, behoudens de in de overeenkomst beschreven indexatie.

De score op het onderdeel Prijs wordt berekend op basis van de totaalprijs exclusief btw die in de blauwgekleurde cel wordt weergegeven. Het aantal punten wordt als volgt berekend:  $(\text{laagste prijs} / \text{prijs inschrijver}) \times \text{XXX punten}$ .

De inschrijfprijs, zoals deze volgt uit het prijzenblad, is gebaseerd op de totale contractduur van zes (6) contractjaren.

---

*NB: De leden van de beoordelingscommissie krijgen nadat de definitieve scores voor de kwalitatieve beoordelingscriteria zijn vastgesteld de scores van het prijsaanbod te zien.*

---

### 6.2.5 Fase 5: afronding oordeel

De door de beoordelingscommissie toegekende score van ieder kwaliteitscriterium wordt vermenigvuldigd met de bij deze gunningscriterium vermelde wegingsfactor. De totale score op kwaliteit wordt opgeteld bij de score op prijs. De Inschrijver met de hoogste totaalscore heeft tot dan toe de voorlopige economisch meest voordelige Inschrijvingen gedaan.

Van Inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan de prijs het laagst is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst.

Indien vervolgens het aantal punten bij de prijs van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan de score op gunningscriterium 1 het hoogst is, in de rangorde als hoogste van de gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Indien vervolgens de score van gunningscriterium 2 van de Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting, onder toezicht van een notaris, de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen.

### 6.2.6 Fase 6: bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing

Na beoordeling van de Inschrijvingen zal Opdrachtgever aan alle Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk mededelen aan welke Inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen. Deze mededeling, betreffende het voornemen tot gunning, geeft de winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbidding inhoudt. Er is dan dus nog geen sprake van een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en de beoogde winnaars. Inschrijvers dienen eventuele bezwaren tegen het gunningsvoornemen binnen 20 kalenderdagen na de gunningsbeslissing middels een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter te Utrecht. Deze bezwaartermijn is tevens een vervaltermijn.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding Opdrachtgever niet tijdig bereikt wordt de Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te mailen via TenderNed.

## 6.3 Procedure van verificatie en contractsluiting

De beoordelingscommissie stelt ter voorbereiding op de verificatie vast op welke punten, door de drie (3) Inschrijvers met de hoogste totaalscores geleverde informatie, geverifieerd moet worden, c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijver moet uitleggen. Tevens wordt vastgesteld welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden, kortom op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden. Blijkt tijdens de verificatiebesprekingen met de Inschrijvers dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

Ingeval blijkt dat een Inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1, 2 of 3 van paragraaf 6.2, maar dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden de procedure uit paragraaf 6.2 vanaf fase 4 opnieuw te doen (met de Inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1, 2 of 3), waarbij de alsnog ongeldige verklaarde Inschrijving in deze fase zal afvallen. Fase 4 zal dus in dit geval slechts uitgevoerd worden met Inschrijvingen die na herbeoordeling van fase 1, 2 en 3 nog geldig blijken.

---

Ook ingeval tijdens verificatie met de voorlopig winnaar blijkt dat deze niet de bewijsstukken heeft dan wel kan aanleveren die Opdrachtgever verlangt ter controle van de geschiktheidseisen uit de publicatie, zal de Inschrijver uitgesloten worden en zal besloten worden de procedure uit paragraaf 6.2 vanaf fase 3 opnieuw te doen zonder deze Inschrijver.

---

In geval van het afvallen van een Inschrijver wegens andere redenen dan ongeldigheid zal een bespreking met de als vierde geëindigde Inschrijver belegd worden.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Opdrachtgever uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

# Slotwoord

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de genomen moeite om dit Aanbestedingsdocument door te nemen. Indien u na het lezen van dit Aanbestedingsdocument wenst deel te nemen aan deze Aanbestedingsprocedure, dan wensen wij u veel succes met het samenstellen van uw Inschrijving en zien wij uw Inschrijving graag tegemoet!

## Bijlagen

1. Checklist voor Inschrijving
2. Concept Overeenkomst
3. Algemene Inkoopvoorwaarden
4. Vorm en procedure vereisten
5. Referentiebladen
6. Programma van Eisen
7. Prijzenblad
8. Verklaring Samenwerkingsverband
9. Verklaring beroep op (een) derde(n)
10. Verklaring geen Russische betrokkenheid
11. Holding verklaring
12. Solvabiliteitsverklaring
13. Printer overzicht
14. Verwerkersovereenkomst
15. Klachtenregeling