



Beschrijvend document

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Customer Service Platform

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport

CIBG

Contactpersoon	Ewoud Leijs
Datum	19 maart 2026
Kenmerk aanbesteding	201865006.010.004
Versie	1.1
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1.	De Aanbestedende dienst en de Rijksinkoop samenwerking.....	5
1.2.	Het doel van de Aanbesteding	5
1.3.	Akkoord bij indiening Inschrijving	5
1.4.	De opbouw van het Beschrijvend document	5
WAT WILLEN WIJ?		6
2.	Opdrachtbeschrijving	6
2.1.	Achtergrond en aanleiding van de Opdracht	6
2.2.	De aard en het doel van de Opdracht	6
2.2.1.	Multichannel klantcontact.....	6
2.2.2.	Casemanagementfunctionaliteit	7
2.2.3.	Klantbeelden en data-integratie	7
2.2.4.	Inzicht en sturing (rapportages en analytics).....	7
2.2.5.	Integraties en koppelingen.....	7
2.2.6.	2.2.7 Kennismanagementsysteem.....	7
2.2.7.	Aansluiten op een door opdrachtgever geleverde SIP-Trunk (telefonievoorziening) ...	7
2.2.8.	CSAT-module	7
2.2.9.	Implementatie en begeleiding	7
2.2.10.	Beheer en doorontwikkeling	8
2.3.	Het beoogde resultaat	8
2.4.	Inkopen met impact.....	13
2.5.	Programma van Eisen.....	14
WAAR MOET U AAN VOLDOEN?		15
3.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....	15
3.1.	Uitsluitingsgronden	15
3.2.	Geschiktheidseisen.....	15
3.3.	Sanctiepakketten Rusland	19
WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?		20
4.	Gunningscriterium.....	20
4.1.	Subgunningscriteria en puntenverdeling	20
4.2.	Subgunningscriterium kwaliteit 1: Plan van aanpak implementatie.....	20
4.3.	Subgunningscriterium kwaliteit 2: Beheer/servicedienstverlening.....	21
4.4.	Subgunningscriterium kwaliteit 3: Visie op bijdrage aan doelstellingen CIBG	22
4.5.	Subgunningscriterium kwaliteit 4: Uitwerking usecases	24
4.6.	Subgunningscriterium kwaliteit 5: Programma van Eisen	27
4.7.	Subgunningscriterium prijs	28
4.7.1.	Eenmalige dienstverlening ten behoeve van implementatie	29
5.	Beoordeling van uw Inschrijving.....	32
5.1.	Beoordeling en beoordelingscommissie	32
5.2.	Beoordeling op kwaliteit.....	32
5.3.	Beoordeling op prijs	33
5.4.	Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding.....	34
5.5.	Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	34
HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN?		35
6.	Hoe verloopt de procedure?.....	35
6.1.	CPV-codes	35
6.2.	De Europese openbare procedure	35
6.3.	TenderNed	35
6.4.	Contactpersoon	35
6.5.	Vragen en tegenstrijdigheden.....	36
6.6.	Indienen Inschrijving.....	37

6.7.	Openen Inschrijvingen.....	37
6.8.	Toelichtingsgesprek.....	37
6.9.	Mededeling Gunningsbeslissing.....	37
6.10.	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	38
6.11.	Opschortende termijn en bezwaren	39
6.12.	Voorbehouden Aanbestedende dienst	39
7.	Hoe schrijft u in?.....	41
7.1.	Indienen Inschrijving in TenderNed	41
7.2.	Formele Eisen aan de Inschrijving	41
7.3.	Verplichte Bijlagen in TenderNed	42
7.4.	Inschrijven met het UEA	43
7.5.	Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde.....	44
7.6.	Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij.....	46
8.	Voorwaarden	46
8.1.	Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Rijksvoorwaarden	46
8.2.	Tenderkostenvergoeding.....	47
8.3.	Informatiebeveiliging.....	47
8.4.	Facturatie	47
9.	Klachtenregeling	48
	Begrippenlijst.....	49

Bijlagen in TenderNed

Elektronisch invullen, accorderen en/of toe te voegen door de Inschrijver		
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	In TenderNed
Bijlage 2	Antwoord op het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' (bestand in één PDF en Word)	Conform bijgevoegd format (in PDF)
Bijlage 3	Prijsopgavenformulier	Conform bijgevoegd format (in Excel)
Bijlage 4	Referentieverklaring	Conform bijgevoegd format (in PDF)

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver
Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragsverklaring aanbesteden
Verklaring van de Belastingdienst

Informatie voor de Inschrijver	
Bijlage A	Concept Overeenkomst
Bijlage B	Programma van Eisen
Bijlage C	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage D	Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage E	Concept Service Level Agreement
Bijlage F	Pulse globale architectuur schets
Bijlage G	Pulse high level solution
Bijlage H	Procesbeschrijving Klacht meldingen KCC PULSE
Bijlage I	Procesbeschrijving Reguliere meldingen KCC PULSE
Bijlage J	KANS Document SSC-ICT
Bijlage K	Aantallen inkomende interacties (daljaar)
Bijlage I	ARBIT 2022

Te downloaden in TenderNed onder de knop 'Download documenten'
ARBIT-2022

1. Inleiding

Wij, het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, nodigen u uit als Potentiële Inschrijver om in te schrijven voor de Aanbesteding "Customer Service Platform". In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u nodig heeft om een Inschrijving in te dienen.

1.1. De Aanbestedende dienst en de Rijksinkoop samenwerking

De Aanbestedende dienst en de Opdrachtgever is CIBG.

Het CIBG

Het CIBG is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. We bieden burgers, professionals en organisaties transparante en betrouwbare data en informatie in zorg en welzijn. We luisteren naar wat burgers, professionals en organisaties - nu en in de toekomst - nodig hebben. Ervaringen en vragen van onze klanten gebruiken we om de verbindende schakel te kunnen zijn tussen overheid en samenleving.

Schrijft u in en gunnen wij de Opdracht aan u? Dan sluit u een Overeenkomst met CIBG van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport.

De Rijksinkoop samenwerking begeleidt deze Aanbesteding

Wij hebben de Rijksinkoop samenwerking (hierna: de RIS) de opdracht gegeven om deze Aanbesteding te begeleiden. De RIS is een Rijksdienst die zich speciaal richt op de inkoop van diensten en producten. Wilt u meer weten over hoe de RIS werkt? Kijk dan op de website van de RIS www.rijksinkoop samenwerking.nl.

1.2. Het doel van de Aanbesteding

Het doel van de Aanbesteding is om een transparant, eerlijk en efficiënt proces te waarborgen voor het selecteren van de beste dienstverlener(s)/leverancier(s) en daarmee een dienstverleningsovereenkomst (hierna: Overeenkomst) te sluiten op het gebied van het leveren van een Customer Service Platform. De intentie is de Overeenkomst zo spoedig mogelijk te gunnen en dat er op 14 februari 2027 sprake is van een geïmplementeerd platform.

1.3. Akkoord bij indiening Inschrijving

Door het indienen van een Inschrijving en het rechtsgeldig ondertekenen van de UEA (zie paragraaf 7.4 en 7.5), verklaart u als Inschrijver uitdrukkelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, en zich gedurende de gehele uitvoeringsperiode daaraan te houden.

1.4. De opbouw van het Beschrijvend document

U leest, na deze inleiding:

- in hoofdstuk 2 t/m 5 wat wij willen, hoe wij bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren, wat wij belangrijk vinden en hoe wij beoordelen welke Inschrijver het beste aanbod doet;
- in hoofdstuk 6 en 7 alles over de aanbestedingsprocedure en het correct indienen van een Inschrijving;
- in hoofdstuk 8 meer alles over de Overeenkomst die wij willen sluiten;
- in hoofdstuk 9 alles over het indienen van een klacht.

Als laatste vindt u de begrippenlijst. Daar leest u precies wat wij bedoelen met bepaalde begrippen. In de lopende tekst krijgen begrippen steeds een hoofdletter. Zo weet u welke begrippen u terugvindt in de begrippenlijst.

WAT WILLEN WIJ?

2. Opdrachtbeschrijving

Hieronder leest u een omschrijving van de Opdracht.

2.1. Achtergrond en aanleiding van de Opdracht

Het Klantcontact Centrum (KCC) van het CIBG wil het huidige Customer Service Platform (CSP) vervangen door een nieuwe, betrouwbare en toekomstgerichte oplossing die ook casemanagement ondersteunt en werkt op basis van klantbeelden. Het huidige platform voldoet niet meer aan de eisen van de organisatie, zowel qua technologie als functionaliteit. Het is niet flexibel genoeg en niet schaalbaar genoeg om de groei van het KCC en de verdere verbetering van de dienstverlening te ondersteunen.

Door de toename van klantvragen, het gebruik van verschillende communicatiekanalen en de behoefte aan meer gepersonaliseerde klantinteracties, is er een platform nodig dat meerdere kanalen efficiënt ondersteunt, casemanagement mogelijk maakt en real-time inzichten biedt in klantcontacten, prestaties en klantbeelden. Het nieuwe platform moet in staat zijn om klantbeelden te creëren en te gebruiken om iedere klant als individu te benaderen en te zorgen voor een persoonlijke, efficiënte en relevante service. Dit houdt in dat het platform klantinformatie verzamelt, integreert en beschikbaar stelt, zodat medewerkers snel inzicht hebben in de volledige klantgeschiedenis en context.

Daarnaast is het van belang dat het platform goed samenwerkt met andere systemen binnen de organisatie en mogelijkheden biedt voor automatisering, procesverbetering en geïntegreerde workflows. Het moet ook flexibel genoeg zijn om in te spelen op de toekomstige eisen van de organisatie en technologische ontwikkelingen. Daarnaast geeft het CIBG er de voorkeur aan om een zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform aan te schaffen.

De vervanging van het bestaande platform is noodzakelijk om efficiëntie, klanttevredenheid en toekomstbestendigheid te verbeteren. Het nieuwe platform moet niet alleen voldoen aan de huidige eisen, maar ook schaalbaar zijn en meegroeien met de organisatie, met de mogelijkheid om klantbehoeften steeds beter in kaart te brengen en in te spelen op veranderingen in de markt en technologie.

2.2. De aard en het doel van de Opdracht

De opdracht betreft de configuratie, implementatie en ondersteuning van een Customer Service Platform (CSP) inclusief casemanagementsysteem. Het doel is om de klantenservice binnen de organisatie te verbeteren door middel van een oplossing die meerdere communicatiekanalen ondersteunt en een efficiënte verwerking van klantverzoeken mogelijk maakt.

Het platform moet voldoen aan de volgende scope:

Functionele en technische scope van de oplossing

2.2.1. Multichannel klantcontact

- Meerdere communicatiekanalen ondersteunen (telefoon, e-mail, chat, webformulieren).
- Een geïntegreerde werkplek bieden waarin alle kanalen samenkomen.
- Toekomstige uitbreiding met nieuwe kanalen ondersteunen.
- Gespreksopnames en terugluisteren ondersteunen.
- Routeren naar de verschillende telefoonnummers van het CIBG.

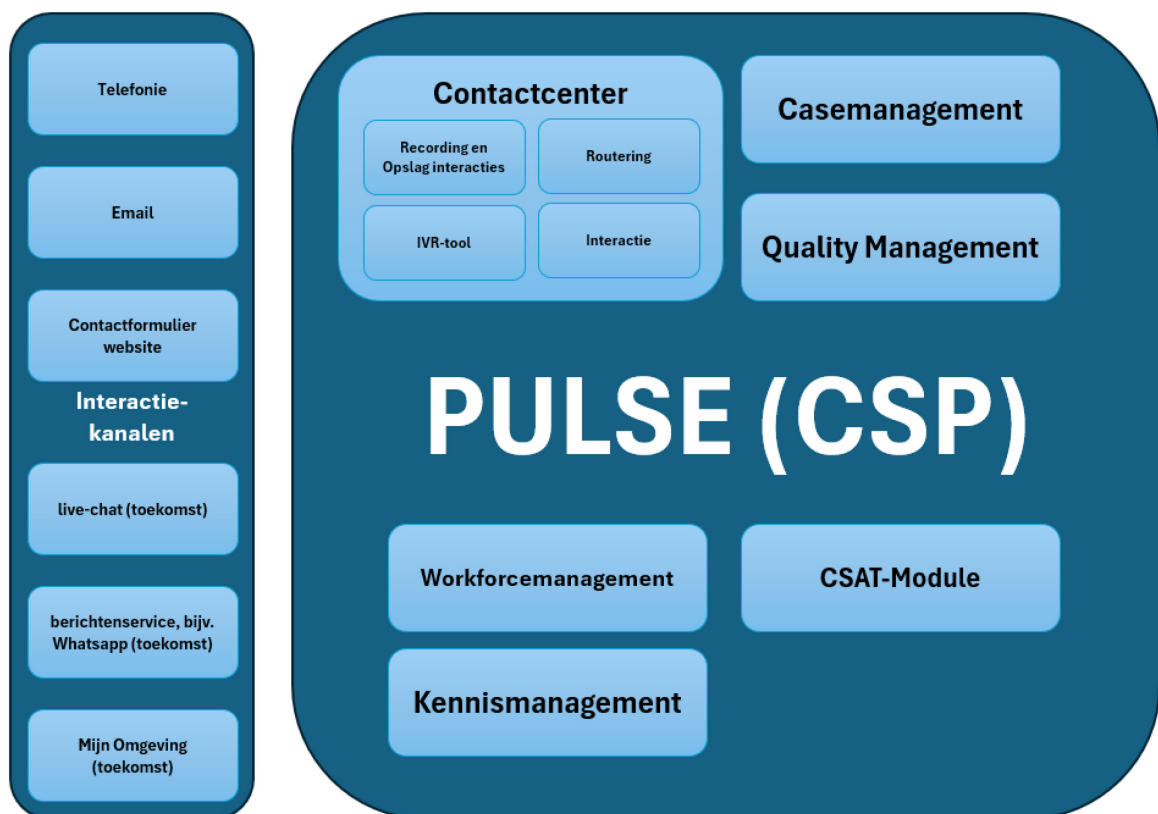
- Routeren naar skills van medewerkers.
- 2.2.2. Casemanagementfunctionaliteit
- Cases registreren, routeren, behandelen en opvolgen.
 - Cases koppelen aan klantprofielen en relevante processen.
- 2.2.3. Klantbeelden en data-integratie
- Klantinformatie uit meerdere systemen/bronnen integreren.
 - Een actueel, volledig klantbeeld aanbieden tijdens interacties.
- 2.2.4. Inzicht en sturing (rapportages en analytics)
- Real-time dashboards en rapportages bieden.
 - Inzicht verschaffen in volumes, prestaties, afhandeling en servicekwaliteit.
- 2.2.5. Integraties en koppelingen
- Gestandaardiseerde API-koppelingen ondersteunen (Zie bijlage F en Bijlage G)
 - Samenwerken met documentmanagement, CRM-bronnen en andere procesapplicaties.
 - Toekomstbestendige integratiemogelijkheden bieden.
- 2.2.6 Workflow- en procesautomatisering
- Workflows kunnen inrichten, beheren en optimaliseren.
 - Repetitieve taken automatiseren.
 - Aanpasbaar blijven bij wijzigingen in processen en wetgeving.
- 2.2.6. *2.2.7 Kennismanagementsysteem*
- Een centrale en beheersbare kennisbank bieden voor medewerkers.
 - Volledig geïntegreerd zijn met het CSP.
 - Ondersteuning bieden voor versiebeheer, publicatieprocessen en kwaliteitsborging.
 - Analytics bieden over gebruik, effectiviteit en kwaliteit van artikelen.
- 2.2.7. Aansluiten op een door opdrachtgever geleverde SIP-Trunk (telefonievoorziening)
- Vaste telefonie ondersteunt en integreert met het CSP.
- 2.2.8. CSAT-module
- Klanttevredenheid kan meten via meerdere kanalen (bijv. e-mail, sms, webformulier, chat).
 - Surveys automatisch kan uitsturen op basis van gedefinieerde triggers (zoals na case-afhandeling of contactmoment).
 - Ondersteuning biedt voor verschillende vraagtypes, waaronder scorevragen (1-5, 1-10) en open tekstvragen.
 - Dashboards bevat met real-time inzichten in klanttevredenheid per kanaal, per medewerker, per team en per type contact.
 - Trends en historische inzichten biedt om verbeteringen in dienstverlening te ondersteunen.
 - Mogelijkheid biedt om feedback te koppelen aan cases en klantprofielen in het CSP.
 - Voldoet aan AVG-eisen en veilig met klantfeedback omgaat.
 - Kan worden geconfigureerd zonder dat hiervoor maatwerksoftware nodig is.
- 2.2.9. Implementatie en begeleiding
- Projectmanagement en implementatiebegeleiding.
 - Migratie van bestaande data en telefonie-instellingen.
 - Inrichting van workflows, rapportages en koppelingen.

- Ondersteuning bij testen, acceptatie en livegang.
- Training van medewerkers, beheerders en key-users tijdens de functionele implementatie

2.2.10. Beheer en doorontwikkeling

- Levering van updates, patches en doorontwikkeling.
- SLA-afspraken over beschikbaarheid, prestaties en incidentafhandeling.
- Een toekomstbestendige architectuur die meegroeit met het CIBG.

Bovenstaande beschrijving beschrijft de scope op hoofdlijnen en de verdere uitwerking hiervan vindt u in het Programma van Eisen (bijlage B), de Globale Start Architectuur (bijlage F), High Level Solution (bijlage G), de Procesbeschrijving Klachtmeldingen KCC PULSE (bijlage H) en de Procesbeschrijving Reguliere meldingen KCC PULSE (bijlage I). In het schema hieronder de schematische weergave van het beoogde platform.



- Afbeelding 1: Schematische weergave van de scope

2.3. Het beoogde resultaat

Het beoogde resultaat van deze Europese Aanbesteding is dat het CIBG, als onderdeel van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, beschikt over een volledig geïntegreerd, toekomstbestendig en schaalbaar klantcontactplatform dat het Klantcontact Centrum optimaal ondersteunt in het leveren van professionele, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan burgers, professionals en ketenpartners.

Het platform stelt medewerkers in staat om elk klantcontact via telefoon, e-mail, chat, webformulieren of toekomstige kanalen uniform, snel en correct af te handelen op basis van een actueel en volledig klantbeeld. Door de integratie van casemanagement, kennismanagement,

klanttevredenheidsmeting (CSAT) en uitgebreide rapportage- en analysemogelijkheden, kan het CIBG effectief sturen op kwaliteit, prestaties en procesverbetering.

Daarnaast sluit het platform naadloos aan op de door de opdrachtgever geleverde SIP-trunk (SCC-ICT) en op bestaande interne systemen. Hierdoor ontstaat één samenhangend klantcontact-ecosysteem waarin processen geautomatiseerd en geoptimaliseerd kunnen worden, en waarin gegevens veilig en in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving worden verwerkt.

Het KANS (Kader Acceptatie Nieuwe Systemen) Bijlage J, beschrijft de voorwaarden waaraan nieuwe en bestaande applicaties en technologische ontwikkelingen moeten voldoen om aangeboden te worden binnen de ICT-omgeving en het verzorgingsgebied van SSC-ICT.

Aangezien het Customer Service Platform (CSP) ontsloten wordt via de infrastructuur van SSC-ICT en moet koppelen met interne bronnen, is dit kader leidend voor de technische inrichting van de oplossing.

Door een gestructureerde implementatie, goede begeleiding en duurzame beheer- en door ontwikkel afspraken, resulteert de opdracht in een stabiele, gebruiksvriendelijke en toekomstbestendige oplossing die meegroeit met de behoeften van het CIBG en de ontwikkelingen in dienstverlening, technologie en wetgeving.

De eindgebruiker van de Opdracht

De eindgebruikers van het Customer Service Platform van het KCC zijn als volgt:

- KCC gebruiker:
 - o Eerste lijn Agent
 - o Senior medewerker KCC
 - o Senior Adviseur KCC
- Manager
 - o Teammanager Eerste lijn
 - o Teamcoördinator KCC
- Backoffice medewerker
- Beheer
 - o Functioneel beheerder
 - o Key User
 - o Administrator
- Communicatie
- Juridische Zaken
- Klachtenbehandelaar
- Trafficer

Bijhorende volumes binnen de componenten/rollen van het CSP:

Applicatiefuncties	# Gebruikers
Casemanagement - gebruiker	300
Interactiemodule - gebruiker	30
Kennisbank - gebruiker	300
Administrator	4
Supervisor	20
Key user / Beheer	5

Het CIBG geeft er de voorkeur aan om concurrent use licenties af te nemen. Wij vragen u om in bijlage 3 Prijsopgaveformulier op te geven of u concurrent use licenties of named use licenties gaat leveren.

Het volgende valt niet binnen de Opdracht
Het leveren van hardware t.b.v. telefonie valt buiten scope.

Looptijd van de overeenkomst

De Overeenkomst heeft een vaste looptijd van 4 jaar (48 maanden). Na deze initiële looptijd kan de Overeenkomst maximaal worden verlengd voor drie (3) keer maximaal vierentwintig (24) maanden per keer. Opdrachtgever maakt de intentie om te verlengen minimaal vier (4) maanden van tevoren bekend bij Wederpartij. De Overeenkomst heeft, inclusief alle verlengingsopties, een maximale duur van tien (10) jaar.

Vanwege bijvoorbeeld politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen de Aanbestedende dienst is het mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt.

Let op: de gegevens die de omvang van de Opdracht aangeven zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontleen.

Omvang

Voor deze aanbesteding is een schatting gemaakt van de totale opdrachtwaarde, noodzakelijk voor het kiezen van de juiste aanbestedingsprocedure en om transparantie richting de markt te waarborgen. De geraamde waardering is gebaseerd op de volgende elementen:

1. Eenmalige Kosten (Implementatie): Inclusief analyse, technische implementatie, configuratie, data migratie, training.
2. Terugkerende Kosten (Exploitatie): Licentiekosten gebruikers, hosting, onderhoud en support inclusief service-levels (SLA).
3. Additionele Kosten (Optioneel): Geraamde kosten voor benodigde consultancy, training en de fixed price voor retransitie.

De initiële contractperiode is vastgesteld op vier (4) jaar. Voor deze periode is de totale kostenraming bepaald door op basis van een inschatting van de kosten voor de implementatie en de raming van het vier jaarlijkse licentie- en servicebedrag:

Totale geraamde waarde over 4 jaar: € 4.200.000 exclusief btw

Maximale waarde over de totale contractduur

Na de initiële looptijd kan de overeenkomst maximaal drie keer met maximaal 24 maanden worden verlengd. De totale maximale contractduur bedraagt daarmee tien (10)jaar.

Voor de waardebepaling over de volledige tienjarige contractduur zijn de jaarlijkse kosten uit de initiële contractperiode doorgetrokken naar de verlengingsjaren, exclusief indexaties en verwachte volumewijzigingen.

Geraamde maximale waarde over tien jaar € 9.500.000 exclusief btw.

Herzieningsclausules

Om de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de te leveren dienstverlening te waarborgen, zijn de volgende herzieningsclausules (conform art. 2.163b Aanbestedingswet 2012) van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst:

1. Mijn Omgeving (optioneel)

Indien technische of functionele wijzigingen noodzakelijk blijken voor de optimalisatie van de digitale omgeving ("Mijn Omgeving"), kan de aanbestedende dienst de opdrachtnemer deze aanpassingen vragen door te voeren. Dergelijke wijzigingen moeten passen binnen de oorspronkelijke scope van de opdracht en worden tijdig aangekondigd.

2. Live Chat (Optioneel)

De live-chat functionaliteit wordt aangeboden als een optionele dienst. De aanbestedende dienst kan deze optie tijdens de looptijd van de Overeenkomst activeren of deactiveren. Herzieningen of uitbreidingen met betrekking tot Live Chat worden uitsluitend doorgevoerd wanneer de aanbestedende dienst de optionele dienst heeft afgenomen. Indien de dienst niet is geactiveerd, gelden de Live Chat-herzieningen niet als onderdeel van de Overeenkomst.

3. AI-functionaliteiten (optioneel)

Gezien de snelle technologische ontwikkeling van AI-oplossingen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om functioneersuitbreidingen, updates of vervangingen te verlangen, mits deze bijdragen aan transparantie, uitlegbaarheid en rechtmatige toepassing van AI. Aanpassingen moeten voldoen aan geldende ethische en wettelijke kaders.

4. Onvoorzien (Toekomstige Technologische Ontwikkelingen)

Partijen erkennen dat gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe technologische ontwikkelingen kunnen ontstaan die op dit moment nog niet te definiëren zijn, maar die invloed kunnen hebben op de dienstverlening.

Procedure

Wanneer zich een ontwikkeling voordoet die aanzienlijke impact heeft op technische mogelijkheden, beveiligingsvereisten, gebruikerservaring of wettelijke kaders, treden partijen in overleg om vast te stellen:

- o de aard van de ontwikkeling,
- o de noodzakelijke of wenselijke aanpassingen,
- o de proportionaliteit ten opzichte van de oorspronkelijke opdracht,
- o de implementatietermijn,
- o de mogelijke financiële impact (indien van toepassing).

Niet-wezenlijke wijzigingen

Aanpassingen die noodzakelijk zijn om de dienstverlening technisch actueel, veilig en bruikbaar te houden, worden beschouwd als niet-wezenlijke wijzigingen zolang ze binnen de functionele scope van de opdracht vallen.

Innovatie binnen kaders

Indien nieuwe technologie aantoonbaar voordeel oplevert (bijv. efficiëntere AI-modellen, verbeterde beveiligingsstandaarden of nieuwe digitale mogelijkheden), kan de aanbestedende dienst de implementatie verlangen mits:

- o deze geen wezenlijke wijziging vormt,
- o de opdrachtnemer transparant inzicht geeft in de kosten en gevolgen,
- o deze ontwikkelingen logisch voortbouwen op de geleverde diensten.

5. Security

Indien nieuwe beveiligingsstandaarden, dreigingen of sectorale verplichtingen dit vereisen, kan de aanbestedende dienst verzoeken om het doorvoeren van aanvullende

beveiligingsmaatregelen. De opdrachtnemer dient beveiligingsupdates zonder onredelijke vertraging te implementeren.

6. Wetswijzigingen

Bij (verplichte) wijzigingen in relevante wet- en regelgeving die impact hebben op de dienstverlening, is de opdrachtnemer verplicht zijn systemen, processen en functionaliteiten hierop (kosteloos) aan te passen. Beide partijen treden tijdig in overleg om de gevolgen en de implementatietermijnen te bepalen.

7. Indexatie

De vergoedingen binnen de Overeenkomst kunnen na vier (4) jaar voor het eerst geïndexeerd worden en vervolgens elke twee (2) jaar op basis van een overeengekomen index zoals omschreven in de concept Overeenkomst. De indexatie dient transparant, controleerbaar en in overeenstemming met de concept Overeenkomst te worden toegepast.

Financiële afhandeling van herzieningen

1. Kosteloze aanpassingen

De volgende wijzigingen worden zonder meerkosten uitgevoerd:

- Security-updates en dringende beveiligingsmaatregelen.
- Noodzakelijke aanpassingen door wetswijzigingen.
- Functionele en technische updates die de opdrachtnemer standaard aan alle klanten levert als onderdeel van de SaaS-dienst.

2. Wijzigingen met kostenafspraken

Voor wijzigingen die niet onder de kosteloze categorie vallen:

- De opdrachtnemer levert vooraf een transparante kostenindicatie.
- Kosten worden berekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven.
- Uitvoering vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.

3. Financiële regeling voor Live Chat (Optioneel)

Wanneer de Live Chat-optie is geactiveerd, gelden de volgende bepalingen:

- Vaste vergoeding voor gebruik, hosting en standaardonderhoud.
- Variabele vergoeding voor volumebased kosten of aanvullende modules.
- Herzieningen die noodzakelijk zijn voor continuïteit of security zijn kosteloos.
- Bij deactivering stopt de kostenplicht conform afspraken Overeenkomst.

4. Financiële Afhandeling AI-functionaliteiten (optioneel)

Wanneer de AI-optie is geactiveerd, gelden de volgende bepalingen:

- Vaste vergoeding voor gebruik, hosting en standaardonderhoud.
- Variabele vergoeding voor volumebased kosten of aanvullende modules.
- Herzieningen die noodzakelijk zijn voor continuïteit of security zijn kosteloos.
- Bij deactiveren stopt de conform afspraken Overeenkomst.

5. Aanpassing Volume-gerelateerde kosten

Indien de dienst gebruik maakt van staffels voor volume-afhankelijke vergoedingen, geldt het volgende:

- Voor diensten waarvoor in het prijsopgaveformulier (bijlage 3) een staffel is opgenomen, worden volumeveranderingen verrekend op basis van de staffel zoals opgenomen.
- De opdrachtnemer kan een tariefaanpassing voorstellen wanneer de werkelijk afgenomen volumes, conform de staffel in het prijsopgaveformulier (bijlage 3), aanleiding geven tot herziening van de vergoeding.

- Een dergelijke aanpassing wordt pas doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst, en met duidelijke verwijzing naar de staffel in het prijsopgaveformulier (bijlage 3).
- Buiten de in Bijlage 3 prijsopgaveformulier opgenomen staffels worden er geen volumewijzigingen doorgevoerd.

6. Transparantie en verantwoording

Bij kosten voor herzieningen verstrekt de opdrachtnemer:

- een gedetailleerde uren- en materiaalspecificatie,
- de aanleiding en het doel van de wijziging,
- bewijs van marktconformiteit indien gevraagd.

Deze Opdracht voegen we niet onnodig samen

Het gaat om één samenhangende opdracht voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van een applicatie, waarbij alles goed op elkaar afgestemd blijft.

2.4. *Inkopen met impact*

Wij hechten veel waarde aan maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI). Wij willen met onze inkoop bijdragen aan de duurzame en sociale aspecten. Voor deze aanbesteding passen we Social return 2.0 toe.

Social return

Zaken doen met de Rijksoverheid betekent ook op het sociaal en maatschappelijk vlak het verschil willen maken. Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen, zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen.

Wat is Social return?

Social return gaat om het creëren van baankansen voor mensen die minder makkelijk op de arbeidsmarkt komen. Via een inkoopopdracht kunnen er extra arbeidsplekken, werkervaringsplekken of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden gecreëerd. Het kan ook door het aanbieden van een training of een ander initiatief dat bijdraagt dat deze mensen een betere toegang krijgen tot de arbeidsmarkt. Het ultieme doel is om mensen met een afstand op de arbeidsmarkt duurzaam in te laten stromen op de arbeidsmarkt. Meer informatie vindt u op [Social return | Inkoop thema's | Rijksinkoop samenwerking](#).

Let op! Mensen die nu al betaald werk verrichten, waaronder huidige werknemers van Opdrachtnemer behoren uitdrukkelijk niet tot de doelstelling/doelgroep van deze Aanbesteding.

Wij passen Social return toe op deze Opdracht

Omdat wij Social return belangrijk vinden en impact willen creëren, passen wij op deze Opdracht Social return toe. Tegelijkertijd willen we dat de toepassing ervan proportioneel blijft. Wij geven u de mogelijkheid hier een vrije invulling aan te geven. De inzet van Social return mag zowel direct als indirect verband houden met de Opdracht.

Social return wordt in deze Aanbesteding toegepast als Eis. Dit houdt in dat wij als voorwaarde stellen dat er minimaal 5% van de totale loonsom tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt gebruikt aan Social return. Opdrachtnemer dient deze totale loonsom ieder jaar inzichtelijk te maken.

De Opdrachtnemer maakt na definitieve gunning een voorstel voor Social return

Wordt u geselecteerd als winnaar van deze Aanbesteding? Dan stelt u na de definitieve gunning binnen één maand een voorstel op over hoe u Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Opdracht. Het voorstel bevat in ieder geval:

- de wijze waarop u impact creëert;
- de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;
- de rolverdeling;
- de randvoorwaarden;
- de planning.

Uw voorstel voor Social return wordt een onderdeel van de Overeenkomst. De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering.

Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen zes (6) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde voorstel.

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. Het rapporteren mag in vrije vorm, zolang het inzichtelijk is.

2.5. Programma van Eisen

In het Programma van Eisen staan de Eisen en Wensen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde Diensten/Producten zijn opgenomen in Bijlage B - Programma van Eisen.

WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wij hanteren bij de Aanbesteding.

Via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Hoe u inschrijft met het UEA leest u in paragraaf 7.4 en 7.5.

3.1. Uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA leest u welke Uitsluitingsgronden gelden voor deze Aanbesteding.

We delen de Uitsluitingsgronden op in drie verschillende gronden:

- Deel III.A: gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;
- Deel III.B: gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;
- Deel III.C: gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflict of beroepsfouten.

Als een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kunnen wij afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving

Uw Inschrijving is in principe ongeldig als een van de Uitsluitingsgronden van toepassing is. Wij sluiten u dan uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Wij kunnen in de volgende gevallen afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving:

- als de uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn (art. 2:86a van de Aanbestedingswet 2012);
- als u voldoende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen (art. 2:87a van de Aanbestedingswet 2012);
- om dwingende redenen van algemeen belang (art. 2:88 van de Aanbestedingswet 2012);
- indien naar ons oordeel uitsluiting niet proportioneel is met het oog op de tijd die is verstreken sinds de veroordeling en gelet op het voorwerp van de Opdracht (art. 2:88 van de Aanbestedingswet 2012).

Is een Uitsluitingsgrond op u van toepassing als vermeld in afdeling 2.3.5 van de Aanbestedingswet 2012? Wat u dan moet doen, leest u in paragraaf 7.4.

Schrijft u in als Combinatie of met Derden om te voldoen aan de Geschiktheidseisen?

Dan toetsen wij bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Over de wijze waarop u dient in te schrijven leest u meer in paragraaf 7.5.

3.2. Geschiktheidseisen

Wij stellen Geschiktheidseisen aan een Inschrijver om te bepalen of de Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Geschiktheidseisen zijn Eisen aan uw technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, beroepsbevoegdheid, financiële en economische draagkracht.

U leest hieronder welke Geschiktheidseisen gelden voor de Aanbesteding. Uw Inschrijving is ongeldig als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet. Wij sluiten u dan uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Wilt u inschrijven, maar kunt u niet voldoen aan de Geschiktheidseisen? Dan kunt u overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van een Derde om daarmee gezamenlijk aan de Geschiktheidseisen te voldoen.

Wij hebben het recht om te laten toetsen of de Combinant(en) en/of Derde(n) daadwerkelijk voldoet/voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Technische bekwaamheid

Als Geschiktheidseis geldt dat u beschikt over de ervaring (kerncompetenties) die wij noodzakelijk achten om de Opdracht te kunnen uitvoeren.

Kerncompetenties

Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

1. In de afgelopen vijf (5) jaar heeft Inschrijver voor een organisatie succesvol een Klant Contact Center geïmplementeerd met tenminste 25 gebruikers, inclusief telefonie met tenminste 25 gebruikers en minimaal 2 klantinteractiekanaalen.
2. In de afgelopen vijf (5) jaar heeft Inschrijver voor een organisatie succesvol een SaaS casemanagement oplossing geïmplementeerd met tenminste 250 gebruikers.
3. In de afgelopen vijf (5) jaar heeft Inschrijver voor een organisatie conform kerncompetentie 1 en 2 een geïntegreerde oplossing geïmplementeerd.

Lever maximaal drie (3) referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseis(en) voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties (zie Bijlage 4 – Referentieverklaring). Dit betekent dat als in 1 referentie meerdere kerncompetenties voorkomen, u voor die kerncompetenties dezelfde referenties mag gebruiken.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal vijf (5) jaar geleden

Referentieopdrachten die langer dan vijf (5) jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan vijf (5) jaar geleden gestart zijn.

Alleen behaalde resultaten tellen mee

Stuurt u een referentieopdracht in die nog loopt? Dan gelden alleen de resultaten die u al behaald heeft.

Geheime referenties

Een door een Inschrijver ingediende referentie waaruit niet blijkt wie de referent is, wordt bij de beoordeling van de Inschrijving terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Wij mogen navraag doen bij de referenten

Wij kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren (onder andere bij de referenten). Dit kunnen wij zowel bij de toetsing van de Geschiktheidseisen doen als bij de verificatie van de gegevens in uw UEA. U verleent dan alle medewerking. In geval van geconstateerde onjuistheden in de referentieverklaring kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Beroepsbevoegdheid

U bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister

Als Geschiktheidseis geldt dat u – volgens de Eisen die gelden in het land waarin uw onderneming is gevestigd – bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ("uittreksel KvK"). Met actueel bedoelen wij een geldig bewijs van inschrijving dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

U laat de Inschrijving rechtsgeldig ondertekenen door een daartoe bevoegd persoon. De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit de genoemde inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister.

Kiest u ervoor om de Inschrijving bij volmacht te ondertekenen? Dan dient u bij de verificatie van het UEA zowel de actuele inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister als een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid bij de verificatie van het UEA een recent bewijs van inschrijving van de onderneming in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in.

Financiële en economische draagkracht

U bent passend verzekerd tegen beroepsrisico's

U bent voldoende verzekerd (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht. Indien wij de overeenkomst met u sluiten, dan zorgt u ervoor dat u gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijft. Zie artikel 10.3 van de ARBIT 2022.

Wij kunnen de aangeleverde financiële gegevens laten controleren

Uit deze controle blijkt of hetgeen verklaard is in het UEA (Bijlage 1 - UEA) op waarheid berust. Hier kunnen we een bureau voor inschakelen.

Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden

ISO 9001:2015

Kwaliteitszorgsysteem ISO 9001: 2015 of aantoonbaar gelijkwaardig

Als Eis geldt dat de Inschrijver:

Op het moment van Inschrijving beschikt over een geldig ISO 9001:2015 gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem (of aantoonbaar gelijkwaardig) waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals de Europese normenreeks EN 45000.

Of:

Op het moment van Inschrijving beschikt over een kwaliteitszorgsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is aan een ISO 9001:2015 gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. Onder aantoonbaar gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken:

- kwaliteitszorg is organisatie-breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;

- aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen.

In geval van een samenwerkingsverband van een Combinatie, dient iedere deelnemer van deze Combinatie aan bovengenoemde Geschiktheidseis met betrekking tot de kwaliteitszorg te voldoen. In geval van Onderaanneming dient de partij die de kwaliteitsborging bij de uitvoering van de opdracht voor haar rekening neemt over een certificaat met betrekking tot kwaliteitsborging te beschikken.

Bewijsmiddel: een kopie van uw certificaat ISO 9001:2015 of een statement of applicability - SOA), dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs dat het certificaat ziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding. Wij vragen dit op tijdens de verificatiefase.

ISO 27001

Kwaliteitszorgsysteem ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig

Een geldig ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem, waarbij het certificaat is opgesteld door een instantie die voldoet aan Europese normenreeks voor certificering.

Of:

Een managementsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is aan een ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem. U dient dit aan te tonen met een verklaring een onafhankelijke derde.

Onder gelijkwaardig aan een ISO 27001 certificaat verstaan wij: documenten waaruit ondubbelzinnig blijkt dat u minimaal de navolgende maatregelen heeft getroffen:

- een werkend Information Security Management System (ISMS);
- beleidsdoelstellingen op directieniveau op het gebied van informatiebeveiliging;
- vertaling van beleidsdoelstellingen op het gebied van informatiebeveiliging in operationele processen en controls;
- vastgestelde beveiligingsniveaus op operationele processen en het behalen van die niveaus;
- aanwezigheid van de PDCA-cyclus t.b.v. de beleidsdoelstellingen en beveiligingsprocessen;
- het formeel belegd hebbende van verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging;
- een jaarlijkse onafhankelijke, deskundige audit op bestaan en werking van de genoemde beleidsdoelstellingen, het behalen van de genoemde niveaus.

Bewijsmiddel: een kopie van uw certificaat ISO 27001 of een statement of applicability – SOA, dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs dat het certificaat ziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding. Wij vragen dit op tijdens de verificatiefase.

Minimale set maatregelen:

1. De Opdrachtnemer beschikt gedurende de uitvoering van de opdracht over een informatiebeveiligingssysteem, dat tenminste voldoet aan de norm ISO 27001 of minimaal aantoonbaar gelijkwaardig (zie hierboven bij 'eisen managementsysteem voor informatiebeveiliging').
2. Ten behoeve van informatiebeveiliging behoort een informatiebeveiligingsbeleid te zijn opgesteld en regelmatig worden herzien. Alle verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging zijn bekend en conflicterende taken zijn gescheiden.
3. Voor flexibel werken zijn afdoende beveiligingsmaatregelen genomen.

4. Er is aandacht voor bewustzijn t.a.v. informatiebeveiliging onder medewerkers.
5. Er wordt beleid voor toegangsbeveiliging toegepast. Toegang tot informatie en systeemfuncties wordt waar nodig beperkt, op basis van 'need to know' en Least Privilege. Toegang tot systemen en toepassingen worden beheerst door een beveiligde inlogprocedure waarbij multifactor authentication wordt gebruikt. Er worden sterke wachtwoorden afgedwongen.
6. Ter bescherming van informatie is een beleid voor het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen geïmplementeerd. Opslagmedia met gevoelige bedrijfsinformatie is versleuteld.
7. Ter bescherming tegen malware behoren afdoende beheersmaatregelen voor detectie, preventie en herstel te worden geïmplementeerd
8. Beschrijvend document Enquête-afnames Toezicht SUWI voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
9. Er is een back-up en restore beleid geïmplementeerd wat in ieder geval ondersteunend is aan de uitvoering van de Overeenkomst.
10. Monitoring en logging is geïmplementeerd om in ieder geval de afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten te ondersteunen.
11. Apparaten en diensten die bereikbaar zijn vanaf het internet zijn beschermd. Toegang tot het internet is alleen toegestaan indien dit noodzakelijk is.
12. Er is een beleid opgesteld voor patchmanagement waarmee zo spoedig mogelijk en proactief patches worden geïnstalleerd.
13. Netwerken worden zoveel als mogelijk gesegmenteerd.
14. Pseudonimisering (indien noodzakelijk).
15. Anonimisering (indien noodzakelijk).

3.3. Sanctiepakketten Rusland

De Opdrachtgever handelt volgens de door de Europese Raad vastgestelde sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen. Uw Inschrijving mag niet in strijd zijn met hetgeen beschreven in het sanctiepakket. Russische partijen worden uitgesloten van deelname aan de onderhavige Aanbesteding. Dit geldt ook voor partijen die meer dan 10% van de opdrachtwaarde in Onderaanneming uitbesteden aan een Russische partij. De actuele informatie over de inhoud en reikwijdte van het sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen vindt u [hier](#).

Door in te schrijven op onderhavige Aanbesteding verklaart u dat uw Inschrijving niet strijdig is met het vigerende sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen.

Bewijsmiddel: de door u ondertekende en ingediende Bijlage 1 (Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?

4. Gunningscriterium

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding

Dit houdt in dat wij zowel de kwaliteit als de prijs beoordelen. In de volgende paragrafen wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding verder toegelicht.

4.1. Subgunningscriteria en puntenverdeling

In het overzicht hieronder ziet u de Subgunningscriteria en het aantal punten dat u maximaal kunt scoren. De Subgunningscriteria lichten wij in de volgende paragrafen verder toe.

Gunningscriterium "Beste prijs-kwaliteitverhouding"			
	Subgunningscriteria	Maximum aantal punten	Paragraaf
	Kwaliteit		
SG1	Plan van aanpak implementatie	220	4.2
SG2	Beheer servicedienstverlening	100	4.3
SG3	Visie op bijdrage aan doelstellingen CIBG	100	4.4
SG4	Uitwerking use cases	150	4.5
SG5	Programma van Eisen	230	4.6
	Prijs		
SG	Totaalprijs	200	4.7
	Totaal kwaliteit en prijs	1.000	

U moet ten minste 60% van het maximaal aantal punten scoren

Heeft u minder dan 60% van het maximaal te scoren aantal punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria? Dan wordt uw Inschrijving als onvoldoende beschouwd en leggen wij uw Inschrijving terzijde. U neemt dan geen deel meer aan deze Aanbesteding. Wij beoordelen uw Inschrijving pas op prijs als u ten minste 60% (voldoende) behaald op alle Subgunningscriteria.

4.2. Subgunningscriterium kwaliteit 1: Plan van aanpak implementatie

Inschrijver wordt gevraagd een Plan van Aanpak op te stellen voor de implementatie van het Customer Care Platform (PULSE). Met het Plan van Aanpak toont de inschrijver aan op welke wijze hij de implementatie, kwalitatief, beheerst en in goede samenwerking met de Opdrachtgever zal uitvoeren. De beoordeling richt zich op de mate waarin het plan vertrouwen geeft dat de inschrijver de opdracht succesvol, tijdig en volgens de gewenste kwaliteit kan realiseren. Neem in het Plan van Aanpak minimaal de onderstaande specifiek gevraagde aspecten mee:

Projectorganisatie en Communicatie

- Beschrijf de rollen binnen de projectorganisatie; hoe biedt de inrichting van de projectorganisatie meerwaarde voor de Opdrachtgever voor deze specifieke opdracht (relevantie). Geef ook aan wat de te verwachte inzet is van de opdrachtgever.
- Voor iedere rol moet duidelijk beschreven worden welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden daarbij horen (RACI).
- Beschrijf hoe de communicatie voldoende borgt dat de Opdrachtgever proactief op de hoogte wordt gehouden van de relevante projectmanagement indicatoren (voortgang, financiële status, risico's).
- Beschrijf de wijze waarop de communicatie en afstemming met de verschillende belanghebbende partijen (waaronder Opdrachtgever en gebruiker) organiseert.

Onderdeel hiervan is, hoe er wordt omgegaan met escalaties.

Risicomanagement

- a) Identificeer en beschrijf minimaal vijf en maximaal tien belangrijke en relevante risico's, die specifiek voor de implementatie project PULSE,
- b) Beschrijf op welke wijze de risico's worden beheerst welke preventieve en mitigerende maatregelen worden getroffen om deze risico's te verkleinen.

Projectaanpak

- a) Geef een omschrijving van uw (integrale) projectaanpak voor de implementatie, inclusief de fasering en een globale tijdsplanning.
- b) Beschrijf de wijze waarop u tijdens de implementatie bijstuurt indien geconstateerd wordt dat er afgeweken wordt van de gestelde eisen, de planning of het budget.

Beoordelingsaspecten (als één geheel te beoordelen)

Bij de beoordeling worden onderstaande aspecten in samenhang beschouwd. De beoordelaars kennen één totaalscore toe op basis van de mate waarin het Plan van Aanpak vertrouwen biedt in een succesvolle uitvoering. Het Plan van Aanpak mag maximaal tien (10) A4-pagina's omvatten en levert in totaal 220 punten op. Conform paragraaf 6.8 geeft u nog een toelichting op uw plan van aanpak.

Projectorganisatie en Communicatie

- De inrichting van de projectorganisatie is helder, passend bij de aard en complexiteit van de opdracht en biedt aantoonbare meerwaarde voor de Opdrachtgever.
- Rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn duidelijk beschreven en logisch belegd (RACI).
- De communicatiestructuur borgt dat de Opdrachtgever tijdig, volledig en proactief wordt geïnformeerd over voortgang, risico's en prestaties.
- Er is een doordachte aanpak voor afstemming met alle belanghebbenden en een heldere escalatieprocedure.

Risicomanagement

- De voorgestelde risico's zijn, relevant, goed geïdentificeerd en uitgewerkt.
- De voorgestelde beheersmaatregelen zijn realistisch, preventief en tonen inzicht in de beheersing van risico's.
- Het plan van aanpak maakt duidelijk hoe gedurende het project risico's actief worden gevolgd en beheerst

Projectaanpak

- De projectaanpak is logisch opgebouwd, realistisch en sluit aan op de doelstellingen van de Opdrachtgever.
- De planning is uitvoerbaar en geeft vertrouwen in tijdige oplevering.
- De wijze van sturing en bijsturing bij afwijkingen (tijd, scope, budget, kwaliteit) is helder en effectief beschreven.
- Er is aandacht voor structurele kwaliteitsbewaking tijdens uitvoering.

4.3. Subgunningscriterium kwaliteit 2: Beheer/servicedienstverlening

Het doel van dit criterium is te beoordelen in welke mate de inschrijver aantoont dat de aangeboden beheer- en servicedienstverlening aansluit bij de behoeften van de Opdrachtgever op het gebied van continuïteit, betrouwbaarheid, gebruikerstevredenheid en proactieve ondersteuning. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een stabiele, klantgerichte en toekomstbestendige dienstverlening die de bedrijfscontinuïteit ondersteunt en waarborgt.

De inschrijver toont dit aan door middel van het indienen van een PowerPoint presentatie van maximaal 15 dia's waarbij de volgende aspecten aan bod komen:

1. Hoe en op welke wijze het aangeboden product en dienst wordt beheerd, zowel door de eigen organisatie als door toeleveranciers.
2. Hoe zijn producten en diensten gedecomposeerd, indien van toepassing met bijbehorende toeleveranciers(keten).
3. Hoe is de supportorganisatie ingericht en op welke wijze ontzorgt zij CIBG.
4. Welke processen en procedures ondersteunen de kwaliteit en verbetering van hun product en diensten?
5. Hoe zien de verantwoordelijkheden en beheertaken eruit en welke taken leggen ze neer bij het CIBG?
6. Wat wordt verwacht van de Opdrachtgever op het moment dat de Opdrachtgever een incident constateert.
7. Wat wordt verwacht van de Opdrachtgever op het moment dat de Opdrachtgever een serviceverzoek heeft.
8. Hoe zorgt men ervoor dat de klanttevredenheid op niveau wordt gehouden en verbeterd?
9. Hoe is de monitoring van kwaliteit en efficiëntie van de uitvoering van de dienst ingericht?
10. Hoe kan een functioneel beheerder van het CIBG, kennisnemen van de actuele inrichting van de door de leverancier aangeboden product en dienst voor het CIBG?
11. Hoe is het proces dat een functioneel beheerder van het CIBG rechtstreeks contact krijgen met een expert van de (toe)leverancier om dieper in te gaan om een specifiek onderdeel uit te diepen?

Beoordelingsaspecten (als één geheel te beoordelen)

Bij de beoordeling worden onderstaande aspecten in samenhang beschouwd. De beoordelaars kennen één totaalscore toe op basis van de mate waarin de presentatie duidelijk en helder is en de toegevoegde waarde voor de Opdrachtgever.

1. Producten en Diensten
 - a. De uitleg van de wijze waarop het beheer wordt uitgevoerd is begrijpelijk.
 - b. De opbouw van het product en de dienst zijn duidelijk.
 - c. De monitoring is helder en biedt aantoonbare meerwaarde voor de Opdrachtgever.
 - d. De wijze waarop kwalitatieve verbeteringen plaatsvinden zijn begrijpelijk.
2. CIBG algemeen
 - a. Wat van het CIBG wordt verwacht bij meldingen is duidelijk en voldoet aan universele frameworks voor beheer.
 - b. De meerwaarde voor het CIBG waarop de klanttevredenheid wordt bewaakt.
 - c. De wijze waarop CIBG ontzorgt is helder en is van toegevoegde betekenis voor het CIBG.
 - d. Wat van het CIBG wordt verwacht is duidelijk.
3. Functioneel Beheer
 - a. De wijze waarop de functioneel beheerder kennisneemt van de inrichting van het product en dienst zijn inzichtelijk en begrijpelijk.
 - b. De wijze waarop contact kan worden gelegd met een expert zijn duidelijk en van geeft vertrouwen aan de Opdrachtgever.

4.4. Subgunningscriterium kwaliteit 3: Visie op bijdrage aan doelstellingen CIBG

Het Klantcontactcentrum van het CIBG vormt het hart van de organisatie. Het KCC verbindt de interne organisatie met de buitenwereld en zorgt dat kennis, informatie en signalen op een

effectieve manier worden gedeeld. Wij ondersteunen burgers, zorgprofessionals en organisaties met betrouwbare en toegankelijke informatie en dragen bij aan vertrouwen in de overheid. Tegelijkertijd versterken wij de interne samenwerking binnen het CIBG door inzichten uit klantcontacten te vertalen naar verbeteringen in processen, dienstverlening en beleid. Zo levert het KCC een directe bijdrage aan de kwaliteit en samenhang van de organisatie als geheel.

Visie

Het KCC wil doorgroeien naar een herkenbaar en deskundig aanspreekpunt binnen het CIBG. Wij streven naar een dienstverlening waarin iedere vraag zorgvuldig wordt beantwoord en iedere klant zich gehoord voelt. Door persoonlijke aandacht en duidelijke communicatie vormen wij een stabiele schakel tussen overheid en samenleving.

Missie

Het KCC levert klantgerichte en efficiënte dienstverlening die aansluit bij de missie van het CIBG. Wij zorgen dat informatie correct en actueel wordt verstrekt. Wij luisteren naar de vragen van burgers en professionals en vertalen hun signalen naar verbeteringen in onze dienstverlening. Zo dragen wij bij aan een overheid die betrouwbaar, toegankelijk en dienstverlenend is.

Doorontwikkeling

Het KCC richt zich op continue verbetering en toekomstbestendigheid van de dienstverlening. Wij investeren in digitale innovatie, procesoptimalisatie en kennisontwikkeling om beter aan te sluiten op de veranderende behoeften van burgers en professionals. Duurzaamheid is een vast onderdeel van onze werkwijze. Wij streven naar efficiënte inzet van middelen, beperking van verspilling en verantwoorde keuzes bij technologische en organisatorische ontwikkelingen. Op deze manier blijft het KCC voorbereid op toekomstige veranderingen in beleid, technologie en maatschappij.

De inschrijver wordt verzocht te beschrijven hoe de dienstverlening wordt ingericht, uitgevoerd en geborgd, en op welke wijze deze bijdraagt aan de doelstellingen van het KCC. De beantwoording dient een helder beeld te geven van de werkwijze, organisatie en kwaliteitsborging van de dienstverlening, evenals van de wijze waarop continue verbetering en ontwikkeling worden gerealiseerd.

De inschrijver wordt gevraagd in te gaan op de vier centrale thema's van het KCC: Purpose, Missie, Visie en Doorontwikkeling. Onder ieder thema zijn vragen opgenomen waarop de inschrijver inhoudelijk en concreet dient te reageren. De antwoorden moeten inzicht bieden in de aanpak, de achterliggende visie en de verwachte resultaten.

1 Purpose – rol KCC

- a) Beschrijf uw inzicht in de rol van het KCC binnen CIBG en de bredere overheid, en hoe uw dienstverlening bijdraagt aan betrouwbare, toegankelijke en begrijpelijke informatie.
- b) Geef één concreet voorbeeld van hoe klantcontactsignalen worden gebruikt om processen, dienstverlening of beleid te verbeteren en zo het vertrouwen in de overheid te versterken.

2 Visie – verbinding overheid & samenleving

- a) Hoe borgt u een consistente, deskundige en persoonlijke dienstverlening over alle kanalen en ondersteunt u medewerkers in klantgerichtheid en communicatie?
- b) Beschrijf kort hoe uw aanpak bijdraagt aan een positieve klantervaring, duidelijke en toegankelijke communicatie en de professionele reputatie van het KCC.

3 Missie – klantgerichte en efficiënte dienstverlening

- a) Beschrijf hoe u waarborgt dat iedere klantvraag zorgvuldig wordt afgehandeld, dat informatie juist, actueel en consistent is, en dat kwaliteit en efficiëntie worden geborgd.

- b) Licht toe hoe u klanttevredenheid en feedback structureel gebruikt om de dienstverlening continu te verbeteren.
- 4 Doorontwikkeling – continu verbeteren en toekomstbestendigheid
- a) Hoe zorgt u dat de dienstverlening aansluit op veranderende behoeften van burgers en professionals, en hoe integreert u kennisontwikkeling, digitale innovatie (inclusief AI) en duurzaamheid?
 - b) Beschrijf hoe u continuïteit en flexibiliteit borgt bij veranderende beleidscontexten of technologische ontwikkelingen.

Beoordelingsaspecten (als één geheel te beoordelen)

Bij de beoordeling worden onderstaande aspecten in samenhang beschouwd. De beoordelaars kennen één totaalscore toe op basis van de mate waarin het geschetste beeld vertrouwen biedt in een succesvolle uitvoering.

Beoordelingskader

Uw visie op bijdrage aan doelstellingen CIBG mag maximaal acht (8) A4-pagina's omvatten. Dit wordt aangepast in het beschrijvend document.

- 1) Purpose – rol KCC
 - a) Inzicht en relevantie: duidelijk beeld van rol KCC en bijdrage aan betrouwbare informatie
 - b) Toepasbaarheid en impact: concreet voorbeeld van verbetering en versterking van vertrouwen
- 2) Visie – verbinding overheid & samenleving
 - a) Dienstverlening en medewerkers: borging van kwaliteit en ontwikkeling van medewerkers
 - b) Klantbeleving en communicatie: effect op klanttevredenheid, toegankelijkheid en reputatie
- 3) Missie – klantgerichte en efficiënte dienstverlening
 - a) Kwaliteit en efficiëntie: zorgvuldige afhandeling, juiste informatie en processen
 - b) Gebruik van feedback: structurele verbetering op basis van klanttevredenheid
- 4) Doorontwikkeling – continu verbeteren en toekomstbestendigheid
 - a) Innovatie en toekomstbestendigheid: aansluiting op behoeften, kennisontwikkeling, digitale innovatie en duurzaamheid
 - b) Continuïteit en flexibiliteit: adaptieve en robuuste dienstverlening bij veranderingen

4.5. Subgunningscriterium kwaliteit 4: Uitwerking usecases

Met dit criterium wil de Aanbestedende Dienst inzicht verkrijgen in de gebruiksvriendelijkheid, technische werking, integratiemogelijkheden en efficiëntie van het door de Inschrijver aangeboden Customer Service platform.

De Inschrijver toont dit aan door middel van een videodemonstratie waarin een aantal voor gedefinieerde usecases worden uitgewerkt. De demonstratie moet een realistisch beeld geven van de werking van het platform in de praktijk, waarbij de volledige procesgang van klantvraag tot beantwoording inzichtelijk wordt gemaakt.

Instructie voor de videodemonstratie

De Inschrijver neemt een videodemonstratie op met een maximale duur van 30 minuten. De video mag bestaan uit een schermopname (screencast) met gesproken toelichting en/of ondertiteling. De demonstratievideo is aangeleverd in het MP4-formaat (H.264) voor optimale compatibiliteit.

De demonstratie dient de werking van het aangeboden Customer Service platform te tonen aan de hand van de hieronder beschreven usecases.

In de video worden de volgende aspecten zichtbaar gemaakt:

- Gebruiksvriendelijkheid voor verschillende gebruikers (KCC 1e lijn, 2e lijn, backoffice);
- Technische werking van het platform en de workflow tussen deze rollen;
- Integratiemogelijkheden met andere systemen (zoals zaakstelsel, kennisbank, e-mail en telefonie);
- Onderscheid tussen de case (klantvraag) en onderliggende activiteiten/taken;
- Ondersteuning van workforcemanagement (planning, taaktoewijzing, opvolging);
- Efficiëntie en monitoring van doorlooptijden (waarbij de klantvraag binnen maximaal 5 werkdagen wordt beantwoord).

Te demonstreren usecases

Usercase 1.1 – Ontvangst en registratie klantcontact (1e lijn KCC)

Doel: Toon hoe een inkomend telefoongesprek of e-mail wordt ontvangen, geregistreerd en vastgelegd in het platform.

Te tonen elementen:

- Weergave van inkomende contacten (telefoon, e-mail, chat);
- Automatische of handmatige koppeling aan bestaande klant of case;
- Aanmaak van een nieuwe melding met relevante klant- en contactgegevens;
- Gebruiksvriendelijkheid van invoerschermen, zoekfuncties en velden;
- Integratie met kennisbank of klantdossier voor het direct kunnen beantwoorden van vragen.
- Het, via een deeplink in het platform, openen van het productsysteem in een nieuw tabblad van de internetbrowser, waarbij de klant direct wordt getoond op basis van meegestuurde parameters vanuit het platform.

Usercase 1.2 – Doorzetten naar backoffice en interne workflow

Doel: Laat zien hoe de 1e lijn de melding overdraagt aan de backoffice en hoe de interne afhandeling plaatsvindt.

Te tonen elementen:

- Overdracht of toewijzing van de case aan een medewerker of team in de backoffice;
- Inzage in taken, notities, bijlagen en statussen;
- Samenwerking binnen het platform (berichten, taakbeheer, workflow);
- Onderscheid tussen hoofdcase en onderliggende activiteiten.

Usercase 1.3 – Controle door 2e lijn KCC

Doel: Laat zien hoe de 2e lijn de beantwoording van de backoffice controleert voordat de reactie naar de klant gaat.

Te tonen elementen:

- Ontvangst en beoordeling van de teruggekoppelde case;
- Mogelijkheid tot accordering, aanvulling of terugzetten naar de backoffice;
- Overzichts- en monitoringsfuncties (statussen, filters, dashboards).

Usercase 1.4 – Terugkoppeling aan klant (1e lijn)

Doel: Laat zien hoe de 1e lijn de klant informeert over de beantwoording binnen de afgesproken termijn.

Te tonen elementen:

- Overzicht van openstaande klantvragen en termijnen;
- Automatische signalering van cases die bijna verlopen;
- Opstellen en verzenden van het antwoord via e-mail of klantportaal;
- Afronding van de case en rapportage van de doorlooptijd.

Usercase 2 – Beheer, logging, gebruikers en audittrail

Doel: Geef inzicht in de beheerfunctionaliteiten van het Customer service platform, met nadruk op gebruikersbeheer, rollen en groepen, gebruikersactiviteit (in- en uitloggen) en wijzigingsbeheer. De demonstratie moet laten zien hoe de beheerder inzicht houdt in wie op welke dag en tijd is ingelogd of uitgelogd, wie wijzigingen heeft doorgevoerd in de inrichting van het platform, en hoe gebruikers, rollen en rechten worden beheerd.

Te tonen elementen:

- Beheeromgeving of beheerdashboard voor systeem- of tenantbeheerders;
- Gebruikersbeheer: overzicht van alle gebruikers, hun actuele status (actief/inactief), en mogelijkheid om gebruikers toe te voegen, te bewerken of te verwijderen;
- Rollen- en groepsbeheer: weergave van de rollen en groepen binnen het platform, met inzicht in:
 - Welke gebruikers aan welke rollen en groepen zijn toegevoegd;
 - Welke rollen en groepen specifieke gebruikersrechten bevatten (lees-/schrijf-/beheerrechten);
- De mogelijkheid om snel te zien welke gebruikers toegang hebben tot welke onderdelen of functionaliteiten van het platform;
- Logging van gebruikersactiviteit: inzicht in wie, wanneer en vanaf waar (datum/tijd/IP) is ingelogd of uitgelogd;
- Audittrail van configuratiewijzigingen: wie heeft welke aanpassing gedaan in de inrichting van het platform (zoals workflow-instellingen, gebruikersrechten, dashboards of templates);
- Rapportage en exportmogelijkheden: weergave van log- en auditinformatie met zoek-, filter- en exportfuncties (bijv. naar Excel/PDF);
- Beveiligingsmaatregelen en notificaties: twee-factorauthenticatie (2FA), automatische time-outs, waarschuwingen bij mislukte logins of rolwijzigingen;
- Gebruiksvriendelijkheid van het beheerscherm: overzicht, toegankelijkheid, duidelijkheid van structuur en terminologie.

Beoordelingsaspecten

Bij de beoordeling worden onderstaande aspecten in samenhang beschouwd. De beoordelaars kennen één totaalscore toe op basis van de mate waarin de uitgewerkte usecases vertrouwen bieden in een succesvolle uitvoering. Hierbij zal de score gewogen worden op basis van een verdeling over video 1 maximaal 90 punten en video 2 maximaal 60 punten.

Beoordelingskader

1. Gebruiksvriendelijkheid

In hoeverre toont de demonstratie dat het platform intuïtief, overzichtelijk en efficiënt te gebruiken is voor:

- KCC 1e lijn
- KCC 2e lijn
- Backoffice
- Let op: duidelijkheid van schermen, eenvoud van handelingen, logische navigatie.

2. Technische werking & proceslogica

In welke mate wordt zichtbaar dat:

- o processen vloeiend en foutloos verlopen;
- o caseafhandeling, statussen, activiteiten en workflows logisch functioneren;
- o taken/activiteiten helder worden weergegeven en verwerkt.

3. Integratiemogelijkheden

- o Beoordeling van de zichtbare koppelingen met:
- o kennisbank, klantdossier, e-mail, telefonie, zaaksysteem;
- o productsystemen via deeplink met parameteroverdracht.
- o Focus: soepele gegevensuitwisseling en realistische werking.

4. Workflow-, taak- en termijnondersteuning

- o In hoeverre ondersteunt het platform:
- o case-toewijzing en samenwerking tussen gebruikers;
- o taakbeheer, monitoring en signaleringen;
- o inzicht in termijnen, inclusief naleving 5-werkdagennorm.

5. Volledigheid & realisme van de usecases

Mate waarin de video's:

- o alle verplichte elementen van de usecases correct tonen;
- o een realistische en logisch opgebouwde praktijkworkflow weergeven;
- o duidelijk onderscheid maken tussen de usecases (video 1) en beheerfuncties (video 2).

6. Aanvullende criteria Video 2 (Usecase 5 – Beheer & Audit)

Specifieke beoordeling van:

- o gebruikers-, rollen- en rechtenbeheer;
- o beheer van casetypes, workflows en business rules;
- o logging van in-/uitloggen en audittrail van configuratiewijzigingen;
- o rapportage- en exportmogelijkheden;
- o beveiligingsfunctionaliteiten (o.a. 2FA, time-outs).

4.6. Subgunningscriterium kwaliteit 5: Programma van Eisen

Het CIBG heeft de minimaal vereiste functionaliteiten van het Aanbestedingsplatform beschreven in het Programma van Eisen (hierna: PvE). Het CIBG geeft de voorkeur aan om een zo veel mogelijk gestandaardiseerd platform aan te schaffen. Daarom is er in het PvE een onderscheid tussen standaardprogrammatuur en maatwerk gemaakt.

Inschrijver wordt gevraagd in de bijlage PvE (bijlage B) expliciet te vermelden aan welke eisen en wensen invulling wordt gegeven bij de ingebruikname van het volledige platform door het CIBG: in welke mate en op welke wijze.

Het PvE is opgedeeld in drie (3) tabbladen:

1. Business
2. Functioneel beheer
3. Security en Privacy

In het programma van eisen wordt onderscheid gemaakt tussen 'Standaard' en 'Maatwerk' en 'Onmogelijk'. Omdat het CIBG zo min mogelijk maatwerk wil worden er punten toegekend aan Standaardoplossingen en Maatwerk. Onder maatwerk verstaan wij nieuw te ontwikkelen functionaliteit en niet configuratie. Het door inschrijver als 'Onmogelijk' classificeren van een als 'Eis' wordt gesteld, heeft uitsluiting van deelname van deze aanbesteding tot gevolg.

De puntentoekenning in het programma van eisen werkt als volgt:

Classificatie	Puntentelling	Vereisten
Standaard	5 Punten	De functionaliteit is reeds beschikbaar in de versie van de oplossing en vereist geen codewijzigingen of extra development.
Maatwerk	3 Punt	De functionaliteit is realiseerbaar door middel van aanpassing aan de specifieke wensen, processen of behoeften van de opdrachtgever, terwijl de basisfunctionaliteit en infrastructuur gedeeld blijven met andere gebruikers. Maatwerk niet leidt tot vendor lock-in of problemen bij standaard updates. Maatwerk-eisen dienen voor acceptatie gereed te zijn. Een toelichting is verplicht.
Onmogelijk	0 Punten	De functionaliteit kan niet worden gerealiseerd, of alleen tegen onevenredig hoge kosten/inspanning. Een toelichting is verplicht (alleen bij wens)

In totaal kunt u 2820 punten behalen (zie tabblad 1. Toelichting in het PvE). Deze punten worden omgezet.

De berekening van de score wordt als volgt berekend:
(230/2820)*behaalde score= fictieve korting

De beantwoording van de Subgunningscriteria 'Kwaliteit' doet u als volgt:

Voeg Bijlage 2 – Antwoord op het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' toe voor beantwoording van Subgunningscriterium kwaliteit 1: Plan van aanpak implementatie conform paragraaf 4.2. en Subgunningscriterium kwaliteit 3: Visie op bijdrage aan doelstellingen CIBG conform paragraaf 4.4. Voeg voor subgunningscriterium kwaliteit 2: Beheer/servicedienstverlening de powerpoint toe als losse bijlage. Subgunningscriterium kwaliteit 4: Uitwerking usecases levert u aan in MP4 conform paragraaf 4.5.

Uitleg Beoordelingsaspecten

De beoordelingscommissie beoordeelt per Subgunningscriterium het 'totaalbeeld' van de geleverde onderbouwing op de beoordelingsaspecten. De uitwerking van de Gunningscriteria bevatten een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden en zijn op een deugdelijke manier onderbouwd.

Eventuele overschrijding van het maximale aantal pagina's of de looptijd van de video per subgunningscriterium wordt niet meegenomen in de beoordeling en heeft geen invloed op de score.

Let op: Zorg ervoor dat u voor de beantwoording van de Subgunningscriteria ook rekening houdt met het gevraagde in de aanbestedingsdocumenten zoals bijvoorbeeld de opdrachtbeschrijving in hoofdstuk 2 en het Programma van eisen (Bijlage 1) en alle bijbehorende bijlagen.

4.7. Subgunningscriterium prijs

Voor de aanbidding van de prijs maken wij in de aanbestede dienstverlening onderscheid tussen eenmalige activiteiten ten behoeve van de implementatie, terugkerende dienstverlening gedurende het gebruik van het Customer Service Platform (CSP) en optionele dienstverlening waarbij het CIBG kan besluiten of (en in welke mate) deze af te nemen.

Voor uw inschrijving hebben wij het implementatieproject in twee gedeelten opgesplitst: een fixed price gedeelte voor de technische implementatie (paragraaf 4.7.1.2) en een functionele implementatie (paragraaf 4.7.1.3). De reden dat beide onderdelen opgesplitst zijn is om de kosten voorspelbaarder te maken en een betere vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende in de markt verkrijgbare oplossingen.

Enmalige dienstverlening ten behoeve van de dienstverlening:

Paragraaf	Onderdeel	Pricing
4.7.1.1	Vorbereidende analyse	Fixed price
4.7.1.2	Fixed price Technische implementatie van het CSP	Fixed price
4.7.1.3	Functionele implementatie van het CSP voor het CIBG	Opdrachtbasis

Terugkerende dienstverlening:

Paragraaf	Onderdeel
4.7.2.1	Gebruiksrecht, hosting, technisch beheer en onderhoud van het CSP
4.7.2.2	Gebruiksrecht, hosting, technisch beheer en onderhoud van geselecteerde optionele onderdelen
4.7.2.3	Ad hoc beantwoorden van vragen en korte adviezen met betrekking tot het CSP

Optionele dienstverlening:

Paragraaf	Onderdeel
4.7.3.1	Operationele consultancy
4.7.3.2	Management consultancy
4.7.3.3	Training
4.7.3.4	Retransitie

4.7.1. Enmalige dienstverlening ten behoeve van implementatie

4.7.1.1. Vorbereidende analyse

Het CIBG wil na ondertekening van de overeenkomst starten met een voorbereidende analyse voor het implementeren van CSP. Hier zijn een aantal redenen voor:

- De op de markt aanwezige oplossingen hebben verschillende karakteristieken, die op verschillende manieren binnen het CIBG-landschap passen, en op verschillende manieren geïmplementeerd worden;
- Het CIBG de beschikbare oplossing optimaal wil implementeren en wil zorgen dat daardoor de meest passende functionaliteit beschikbaar is voor het KCC.

Het CIBG wil in de voorbereidende analyse de volgende doelen bereiken:

1. CIBG inzicht geven in het CSP (opbouw, structurering, mogelijkheden);
2. Bepalen high-level inrichting van het CSP;
3. Prioriteit van de te ontwikkelen processen bepalen.

Na afronding van de voorbereidende analyse dient er een ontwerp en implementatieplan te zijn (inclusief kosten voor het onderdeel wat op opdrachtbasis wordt uitgevoerd) voor het CSP waar zowel het CIBG als Opdrachtnemer achter staan. Het implementatieplan is de basis voor het implementatieproject.

Een belangrijk element in deze fase is te borgen dat alle gestelde eisen gerealiseerd worden met (zo veel mogelijk) standaard functionaliteit van het CSP. In het Programma van Eisen is er voor gekozen om de eisen en wensen te kwalificeren als 'Standaard' en 'Maatwerk'. Het is hierbij de bedoeling dat alle 'Standaard' eisen en wensen evenals de 'Maatwerk' eisen gereed zijn ten tijde van de acceptatietest. Licentiekosten mogen pas in rekening gebracht worden na acceptatie.

De leverancier dient voldoende capaciteit te leveren om deze activiteit binnen 3 maanden na ondertekening overeenkomst in zijn geheel af te ronden.

4.7.1.2. Fixed price deel technische implementatie van het Customer Service Platform

Conform het Programma van Eisen (PvE) en de daarbij behorende documenten, waaronder de SLA, verwachten wij dat u het CSP als SaaS-applicatie bedrijfsklaar oplevert. Dit omvat zowel de realisatie van alle eisen en wensen die als 'standaard' door u aangeboden zijn in het PvE standaard onderdeel zijn van het aangeboden platform als het volledig operationeel maken van het platform binnen het CIBG-landschap.

Onder deze opdracht vallen in elk geval de volgende onderdelen:

- Het beschikbaar stellen en inrichten van twee aanvullende niet-productieomgevingen (Test en Acceptatie), conform de good practices van Opdrachtnemer.
- Het beschikbaar stellen en inrichten van de Productieomgeving van het CSP.
- De volledige realisatie van alle in het PvE gevraagde functionaliteiten.
- Het realiseren van de benodigde koppelingen met het CIBG-landschap via de API-Gateway, inclusief ontwikkeling van de API's, afstemming met het CIBG, het uitvoeren van tests en het uitvoeren van een ketentest om correcte werking te bevestigen.
- Alle overige werkzaamheden die noodzakelijk zijn om het CSP optimaal te kunnen gebruiken binnen het CIBG inclusief het opleiden.
- Het opleveren van de vereiste platformdocumentatie zoals gespecificeerd in het PvE.

De definitieve planning wordt, zonder daaraan rechten te ontleen, gezamenlijk vastgesteld tijdens de voorbereidende analysefase.

4.7.1.3. Functionele implementatie van het CSP

Voor alle wensen uit het Programma van Eisen (PvE) die niet binnen de standaard functionaliteit van de oplossing vallen, wordt een afzonderlijke beoordeling uitgevoerd. Tijdens deze beoordeling wordt de verwachte impact op de technische realisatie, doorlooptijd en benodigde inzet vastgesteld. Op basis van deze impact wordt de prioriteit van de wens bepaald: hoe groter de impact, hoe hoger de benodigde investering en hoe kritischer de afweging voor implementatie. De uiteindelijke prijsstelling wordt vervolgens afgestemd op de complexiteit, het risico en de geschatte inspanning, zodat per wens een transparante en onderbouwde kostencalculatie beschikbaar is.

Als onderdeel van de functionele implementatie ontvangt het CIBG graag een dagtarief voor het verlenen van trainingen per dag, inclusief lesmateriaal. De invulling van deze training wordt door het CIBG samen met de Opdrachtnemer vastgesteld.

De functionele implementatie zal geschieden op opdrachtbasis.

4.7.2. Terugkerende dienstverlening

4.7.2.1. Gebruiksrecht, hosting, technisch beheer en onderhoud van het CSP

- Het leveren van het gebruiksrecht (licenties) zodat het CIBG gebruik kan maken van CSP als SaaS-dienst;
- Hosting van de CSP als SaaS-dienst;

- Het uitvoeren van technisch beheer op het CSP;
- Service support op het CSP.

U wordt gevraagd om de bovengenoemde kosten te specificeren. Voor het leveren van het gebruiksrecht is er in het prijsopgaveformulier de opsomming van de gebruikers uit paragraaf 2.3 toegevoegd in tabblad 'Spec. Terugkerende'. In dit tabblad vragen wij u ook om de overige kosten te specificeren (vorm vrij) en de staffel in te vullen voor het gebruiksrecht.

De exacte invulling van het gebruiksrecht wordt bepaald in de voorbereidende analyse en kan jaarlijks op en afgeschaald worden conform de staffel

4.7.2.2. *Ad hoc beantwoorden van vragen en korte adviezen*

Het beschikbaar stellen van capaciteit zodat het CIBG voor 250 uur per jaar vraag gestuurde ondersteuning van een consultant kan ontvangen. Facturering geschied op basis van afname.

4.7.3. Aanvullende dienstverlening

De optionele dienstverlening nadat het CSP geïmplementeerd is geschiedt op opdrachtbasis. Hier vallen volgende componenten onder:

NB: dit zijn niet de optionele onderdelen van de SaaS-dienst CSP

4.7.3.1. *Operationele consultancy*

Het ondersteunen bij implementeren, configureren of programmeren van nieuwe functionaliteit op basis van verzoeken van het CIBG.

4.7.3.2. *Management consultancy*

Het CIBG zoekt een partner die kan voorzien in de nazorg na implementatie en doorontwikkeling van het CSP: het verder helpen van het CIBG in het gebruik van het CSP.

Het CIBG denkt hier bijvoorbeeld aan:

1. Het uitleggen van (nieuwe) functionaliteiten van het CSP en hoe het CIBG die in kan zetten voor haar doelstellingen;
2. Het introduceren van best practices bij het CIBG;
3. Het CIBG helpen groeien in het gebruik van het CSP.

4.7.3.3. *Training*

Tijdens de looptijd wil het CIBG de mogelijkheid hebben om nieuwe gebruikers op te leiden. Het CIBG ontvangt graag een dagtarief voor het verlenen van trainingen per dag, inclusief lesmateriaal. De invulling van deze training wordt door het CIBG samen met de opdrachtnemer vastgesteld.

4.7.3.4. *Retransitie*

Indien en voor zover (gedeeltelijke) beëindiging of ontbinding van de service intreedt zal Opdrachtnemer conform hoofdstuk 8 uit Concept Service Level Agreement (bijlage E) meewerken aan retransitie. Na voltooiing hiervan zal het CIBG schriftelijk (gedeeltelijke) decharge verlenen aan Opdrachtnemer.

In Bijlage 3 geeft u uw prijs op

Vult u geen waarde, een negatieve waarde of een 0 als totaalprijs in op het prijsopgavenformulier? Dan is uw Inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze Aanbesteding.

5. Beoordeling van uw Inschrijving

In dit hoofdstuk leest u op welke manier wij uw Inschrijving beoordelen.

5.1. *Beoordeling en beoordelingscommissie*

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
Voordat wij uw Inschrijving inhoudelijk beoordelen, beoordelen wij eerst of uw Inschrijving aan de Formele eisen voldoet, geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u aan de Geschiktheidseisen voldoet.

We toetsen ook of u akkoord gaat met het Programma van Eisen
Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen of voldoet u niet aan de gestelde Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen in het Programma van Eisen zijn dus knock-out criteria.

In geval van twijfel toetsen we aan de aanbestedingsbeginselen
Wij kunnen besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding als u niet voldoet aan de eisen en voorschriften in de Aanbestedingsstukken, zoals:

- Uitsluitingsgronden (paragraaf 3.1);
- Geschiktheidseisen (paragraaf 3.2);
- Formele Eisen (paragraaf 7.2).

Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats als dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

Voldoet uw Inschrijving aan alle Eisen en voorschriften? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk

Indien uw Inschrijving voldoet aan alle Eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Subgunningscriteria en kennen daar een score aan toe. Een beoordelingscommissie beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten minimaal drie personen. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. Desondanks mag de beoordelingscommissie altijd advies vragen aan (externe deskundigen) voor het beoordelen van onderdelen van de ingediende informatie.

5.2. *Beoordeling op kwaliteit*

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een score
De beoordelingscommissie bepaalt welke score elke uitwerking van een Subgunningscriterium van uw Inschrijving krijgt.

Het cijfer drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt welke beoordeling u per Subgunningscriterium krijgt. U krijgt hierbij een kwalificatie van slecht tot uitstekend toegekend. In de tabel hieronder leest u wat elke kwalificatie zegt over de kwaliteit van uw Inschrijving.

Tabel puntenschaal

Kwalificatie	Score	Toelichting
Uitstekend	100%	De Inschrijver heeft uitstekend antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium. De uitwerking van het Subgunningscriterium overstijgt het gevraagde.
Goed	85%	De Inschrijver heeft goed antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium. De uitwerking van het Subgunningscriterium voldoet volledig aan gevraagde.
Voldoende	60%	De Inschrijver heeft voldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium. De uitwerking van het Subgunningscriterium is van voldoende niveau.
Matig	25%	De Inschrijver heeft ontoereikende beantwoording gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium. De uitwerking van het Subgunningscriterium is onvoldoende.
Slecht	0%	De Inschrijver heeft slecht, niet relevant antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium.

De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een Inschrijving hoort
Zo zorgen we ervoor dat de beoordelaars uitsluitend de kwaliteit van uw Inschrijving beoordelen.

De kwalificaties worden op de volgende manier bepaald:

- Eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welke beoordeling en score de beoordelaar geeft per Inschrijving voor ieder Subgunningscriterium.
- Vervolgens mag elke Inschrijver het plan van aanpak uit Subgunningscriterium 1 toelichten tijdens een toelichtingsgesprek. Op basis van wat een Inschrijver vertelt, mag elk lid van de beoordelingscommissie zijn score op subgunningcriterium 1 gemotiveerd verhogen of verlagen. U krijgt een uitnodiging voor een toelichtingsgesprek als uw Inschrijving voldoet aan alle eisen in dit Beschrijvend document.
- Tot slot komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de scores en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op alle Subgunningscriteria.

5.3. Beoordeling op prijs

De uitwerking van het prijsmodel treft u aan in bijlage

Om de score van de prijs te bepalen, hanteren we onderstaand schema:

Wij hanteren een maximale totaalprijs € 5.000.000 excl. btw. en een minimale totaalprijs van € 800.000 excl. Btw. Uw inschrijfprijs wordt bepaald aan de hand van de totaalprijs uit het Prijsopgaveformulier.

U kunt maximaal 200 punten behalen voor het subgunningscriterium prijs.

De formule die wij gebruiken om uw score te bepalen is als volgt:

Score = maximale score*(maximale prijs – inschrijfprijs)/ (maximale prijs – minimale prijs)

Dit houdt in dat:

- bij een prijs van de minimale prijs of lager, u de daarbij behorende maximale score punten ontvangt;
- bij een prijs gelijk aan de maximale prijs u 0 punten ontvangt. Als u een prijs indient hoger dan de maximale prijs, dan wordt uw Inschrijving terzijde gelegd;
- bij een prijs tussen de minimale prijs en de maximale prijs, naar rato een score tussen 0 en het maximum aantal punten ontvangt.

U vult het format in bijlage 3 in, waarbij u aangeeft wat de kosten voor de opstartfase zijn en de kosten op jaarbasis voor de uitvoeringsfase. Wij voegen een tabblad toe waarin u een verdere onderbouwing geeft van de verdeling van kosten en de in te zetten uren, wij vragen u om dit transparant in te vullen.

Uw prijzen en tarieven zijn marktconform. Wij kunnen deze marktconformiteit controleren.

5.4. Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

Deze score is de optelsom van alle scores op de Subgunningscriteria voor prijs en kwaliteit. De scores per Subgunningscriterium ronden we af (indien dit aan de orde is) op twee cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per Subgunningscriterium niet af.

Bij gelijke scores gunnen wij aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit

Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op 2 cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het onderdeel van het Subgunningscriterium 5 Programma van Eisen waarvoor de meeste punten geldt. Zijn de scores op dit onderdeel ook gelijk? Dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht als:

- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u minimaal 60% op alle Subgunningscriteria kwaliteit scoort;
- u de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvers.

5.5. Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme geweld aandoet (manipulatieve Inschrijving), is ongeldig. In dat geval sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat de Aanbestedende dienst voor ogen heeft met de beoordeling van het Subgunningscriterium prijs.

Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten Opdracht abnormaal laag lijkt, dan verzoeken wij u om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Bijvoorbeeld als u het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet kunt onderbouwen.

HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN?

6. Hoe verloopt de procedure?

In dit hoofdstuk leest u alles over de Aanbesteding. Wij geven de planning met daarbij een uitleg van iedere stap. U leest in dit hoofdstuk ook wie uw Contactpersoon is en hoe u vragen kunt stellen.

6.1. CPV-codes

Bij de Aanbesteding gaat het om diensten en leveringen met de volgende CPV-codes:

- 48000000-8 Software en informatiesystemen
- 48421000-5 Software voor faciliteitenbeheer
- 64210000-1 Telefoon- en datatransmissiediensten
- 72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

6.2. De Europese openbare procedure

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

We hebben gekozen voor een Openbare Europese aanbestedingsprocedure. Dit geeft alle potentiële Inschrijvers voldoende tijd en mogelijkheid om een kwalitatief goede Inschrijving in te dienen en zorgt ervoor dat de hele markt de kans krijgt in te schrijven. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op:

- omvang van de opdracht;
- transactiekosten voor de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers;
- aantal potentiële Inschrijvers;
- gewenst eindresultaat;
- complexiteit van de opdracht;
- type van de opdracht en het karakter van de markt.

6.3. TenderNed

De Aanbesteding verloopt via het online aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl).

Registratie en bevoegdheid

Wilt u deelnemen aan deze Aanbesteding? Controleer dan tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer daarbij ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

6.4. Contactpersoon

Uw Contactpersoon is Ewoud Leijts, Senior Inkoopadviseur RIS

U communiceert alleen met de Contactpersoon over deze Aanbesteding. De communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Communiceert u over deze Aanbesteding met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst of via andere kanalen? Dan kan dit voor ons aanleiding zijn om uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Hieronder ziet u de planning van de Aanbesteding. In de volgende paragrafen leest u een korte toelichting op de activiteiten.

Wij streven er naar onderstaande planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dient u van deze planning uit te gaan. Wij melden wijzigingen in de planning in de Nota van Inlichtingen of via TenderNed. Aan deze planning kunnen de Potentiële Inschrijvers geen rechten ontleenen.

Activiteit	Uiterste datum
Datum publicatie Beschrijvend document	woensdag 17 december 2025
Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden	maandag 19 januari 2026, 12.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 1	vrijdag 30 januari 2026
Indienen vragen ten aanzien van NvI 1	vrijdag 20 februari 2026 17:30 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 2	vrijdag 6 maart 2026
Indienen Inschrijving	woensdag 1 april 2026, 16.00 uur
Toelichtingsgesprek Plan van Aanpak	8 en/of 9 april 2026
Bekendmaking resultaat beoordeling	dinsdag 12 mei 2026
Einddatum bezwaartermijn	maandag 1 juni 2026
Gunning Overeenkomst	woensdag 3 juni 2026
Verwachte ingangsdatum Overeenkomst	maandag 8 juni 2026

Wij behouden ons het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval wij overgaan tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontlenen aan de beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als fatale termijnen.

6.5. Vragen en tegenstrijdigheden

Het is mogelijk dat een onderdeel uit het Beschrijvend document onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via TenderNed

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Aanbesteding? Of constateert u tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren? Gebruik hiervoor Vragen en Antwoorden in het dashboard van TenderNed. Vragen die u op een andere manier stelt, beantwoorden wij niet. U kunt via deze weg ook vragen stellen of suggesties doen met betrekking tot de contractvoorwaarden.

Vermeld hierbij op welk document en paragraaf uw vraag van toepassing is.

Dien al uw vragen en tegenstrijdigheden uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning. Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag te laat in? Dan beantwoorden we uw vraag alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook niet als wij de antwoorden minder dan tien (10) dagen voor de sluitingsdatum publiceren. Geeft u de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren niet op tijd door? Dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontlenen aan tegenstrijdigheden die u niet heeft gesignaleerd of wel heeft gesignaleerd maar ons niet tijdig heeft gemeld. Natuurlijk proberen wij tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken te voorkomen.

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn

Gebruik daarom in uw vraag geen:

- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in TenderNed

U leest alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Alle Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt altijd een notificatie op uw e-mailadres op het moment dat wij de vragen en antwoorden publiceren. We publiceren de Nota van Inlichtingen uiterlijk op de in de planning opgenomen datum.

Wij zullen zo spoedig mogelijk de gestelde vragen voor de Nota van Inlichtingen publiceren op het aanbestedingsplatform van TenderNed. Dit zijn de vragen nog zonder antwoorden.

Wij gaan ervan uit dat hierna de Aanbesteding duidelijk is voor alle Inschrijvers.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd. Niet voor de andere Inschrijvers. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatieschade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.

Zijn we het niet eens met uw motivatie? Dan leggen wij u de keuze voor; wij nemen uw vraag op in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen, of wij beantwoorden uw vraag niet.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

De Nota van inlichtingen gaat altijd voor

Spreken de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit van wat in de Nota van Inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

6.6. Indienen Inschrijving

Dien uw Inschrijving uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning

U kunt zich alleen inschrijven via TenderNed. Bent u te laat of schrijft u niet in via TenderNed? Dan is uw Inschrijving ongeldig. Meer over hoe u een Inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 7.

6.7. Openen Inschrijvingen

De opening van de digitale kluis is niet openbaar en vindt plaats na het verstrijken van het uiterste tijdstip van indiening op de in paragraaf 6.4 opgenomen datum bij de RIS namens de Aanbestedende dienst.

Publicatie van een proces-verbaal van opening vindt plaats via TenderNed. In het proces-verbaal van opening staat vermeld welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend.

6.8. Toelichtingsgesprek

Toelichten Inschrijving in een toelichtingsgesprek

We kijken hoe uw Inschrijving scoort op de Subgunningscriteria. Voldoet uw Inschrijving aan alle eisen en voorschriften? Dan krijgt u uiterlijk voor op de in de planning opgenomen datum via TenderNed een uitnodiging voor het toelichtingsgesprek. De toelichtingsgesprekken zijn op de in de planning opgenomen datum en vinden plaats op locatie bij het CIBG, Hoftoren, Rijnstraat 50 te Den Haag. In paragraaf 5.2 leest u hoe we uw presentatie gebruiken bij de beoordeling.

6.9. Mededeling Gunningsbeslissing

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum maken wij bekend aan welke Leverancier we de Opdracht gunnen

U ontvangt dan een bericht via TenderNed en u vindt dan op TenderNed de Gunningsbeslissing. In die Gunningsbeslissing leest u o.a.:

- aan wie we de Opdracht gunnen;

- de relevante redenen waarom wij de Opdracht aan deze Inschrijver gunnen;
- de onderbouwing van de aan uw Inschrijving toegekende scores;
- een omschrijving van de opschortende termijn. Dat is de termijn waarin u nog bezwaar kunt maken tegen de Gunningsbeslissing;
- in geval van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding ziet u de scores van de (onderdelen van de) Subgunningscriteria op het gebied van de kwaliteit en de totaalscore op prijs van de winnende Inschrijver.

Let op: u kunt geen rechten ontleen aan de Gunningsbeslissing

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat, dat u in principe de Opdracht krijgt. Maar op dit moment in de Aanbesteding kunnen wij nog steeds beslissen de Opdracht toch aan iemand anders te gunnen of niet tot gunning over te gaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan ook geen aanvaarding van het aanbod. U kunt aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontleen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding.

Pas als de Overeenkomst met u is ondertekend, heeft u het recht de Opdracht uit te voeren.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen. Wij maken bepaalde gegevens betreffende de gunning van een Opdracht niet bekend, indien openbaarmaking van die gegevens:

- in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;
- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van Ondernemers zou kunnen schaden;
- afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen Ondernemers.

Wilt u meer weten over welke gegevens wij van u verwerken, voor welk doel en op welke wijze? In onze [privacyverklaring](#) leest u meer over hoe wij uw gegevens verwerken.

6.10. Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Nadat wij de Gunningsbeslissing bekend hebben gemaakt, kunnen wij de gegevens in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht hebben gegund controleren. Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat.

De winnende Inschrijver levert op verzoek binnen vijf (5) werkdagen de volgende bewijsstukken aan:

- Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Dit mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
- Gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag deze op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: [Gedragsverklaring aanbesteden \(GVA\) | Justis](#). De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- Verklaring van de belastingdienst dat de Leverancier zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
- Kopie van uw certificaat ISO 27001 of een statement of applicability – SOA, dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs dat het certificaat ziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding.

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

- de IBAN- en BIC-code van uw bankrekening waarop eventuele betaling gaat plaatsvinden;
- de gegevens van de ondertekenaar van de Overeenkomst en de contactpersoon die namens uw organisatie mag worden opgevoerd in de Overeenkomst voor de uitvoering van de Opdracht.

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt? Dan moet elk lid van de Combinatie deze bewijsstukken aanleveren. Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen? Dan moet elke Derde deze bewijsstukken aanleveren. Bewijsstukken aanleveren gaat via de berichtenmodule in TenderNed.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

Wij kunnen u in dat geval eenmalig de mogelijkheid geven dit te herstellen binnen een periode van 3 werkdagen. Lukt dit niet (tijdig), dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Gunningsbeslissing trekken wij dan in. Wij mogen dan beslissen om de Opdracht alsnog aan een andere Inschrijver te gunnen.

6.11. Opschortende termijn en bezwaren

We gunnen de Overeenkomst niet eerder dan nadat een termijn van twintig kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing is verstreken.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen (de motivering van) de Gunningsbeslissing dan dient de Inschrijver binnen twintig kalenderdagen na dagtekening van de gunningbeslissing door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig maken tegen de Staat.

De genoemde termijn is een contractueel overeengekomen vervaltermijn, waarmee Inschrijver door het doen van een inschrijving instemt. Indien een inschrijver niet binnen deze termijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt kan de betreffende Inschrijver (in rechte) geen bezwaar meer maken met betrekking tot die beslissing. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de beslissing. Alsdan vervalt het recht tegen de Gunningsbeslissing op te komen en/of enige vordering tot schadevergoeding of welke andere aanspraak dan ook in te stellen in verband met deze beslissing en deze Aanbesteding. Ook het recht om in een bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding of wat voor andere vordering dan ook in te stellen zal dan zijn vervallen, althans zijn verwerkt.

Indien u overweegt een kort geding aanhangig te maken, dan moet u eerst via de TenderNed berichtenmodule contact opnemen met de Contactpersoon met vermelding van uw bezwaar.

Wij sluiten in beginsel geen Overeenkomst voordat de rechter uitspraak heeft gedaan in het kort geding. Is er binnen de Opdracht een zwaarwegende reden om niet te wachten met de gunning? Dan kunnen we besluiten ondanks het kort geding toch een Overeenkomst te sluiten.

6.12. Voorbehouden Aanbestedende dienst

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

Wij kunnen besluiten om u aanvullende vragen te stellen om uw Inschrijving te verduidelijken of bewijsstukken/verklaringen te vragen om de juistheid van uw Inschrijving te toetsen.

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

Wij behouden ons het recht voor om, tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst, de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. De Inschrijver kan in dat geval geen aanspraak maken op enige vorm van schadevergoeding. Wij

zullen in een dergelijke situatie in beginsel ook niet over gaan tot een vergoeding van inschrijfkosten.

Dit kan anders zijn als wij van oordeel zijn dat er omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is. Het zal in geen geval gaan om een volledige vergoeding van de gemaakte kosten, maar om een tegemoetkoming daarin.

7. Hoe schrijft u in?

7.1. Indienen Inschrijving in TenderNed

Schrijf in via TenderNed

U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Schrijft u niet in via TenderNed? Dan is de Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) inschrijven.

U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op [TenderNed | TenderNed gebruiken als ondernemer](#). Het juiste gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer c.q. Inschrijver.

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

Na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving is het niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. Houd er daarom in elk geval rekening mee:

- dat het juist en volledig uploaden van alle bestanden tijd in beslag neemt;
- dat uw internetverbinding traag kan zijn;
- dat u misschien technische problemen heeft met TenderNed;
- dat de helpdesk van TenderNed niet altijd uw technische probleem direct kan oplossen.

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende:

- begin op tijd met uploaden! Het kan soms enige tijd duren voordat alles geüpload is.
- upload elke Bijlage zoals in paragraaf 7.3 aangegeven;
- zorg dat uit de bestandsnaam duidelijk wordt om welke Bijlage het gaat.
- zorg dat elke Bijlage volledig en juist is.

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de inschrijvingsdeadline uitstellen

Wij zijn niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.

Neem contact op met TenderNed bij technische problemen

Op de pagina [TenderNed | Contact](#) vindt u de mogelijkheden inclusief openingstijden.

7.2. Formele Eisen aan de Inschrijving

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de formele Eisen

U leest de Formele eisen hieronder. Voldoet u niet aan deze eisen? Dan is uw Inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie aan. In paragraaf 7.3 vindt u alle verplichte aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten;
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 dagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 dagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;

- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- de UEA wordt rechtsgeldig ondertekend. Door de ondertekening van het UEA committeert u zich aan de Inschrijving. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Is er sprake van een gebrek in de ondertekening? Dan is uw Inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Echter kan de Aanbestedende dienst oordelen dat er ruimte wordt geboden tot herstel van dit gebrek. Hierbij is het van belang dat de (nieuwe) ondertekening geen inhoudelijke wijziging van de Inschrijving meebrengt.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen.

7.3. Verplichte Bijlagen in TenderNed

In onderstaande tabel is aangegeven welke Bijlagen u moet invullen en moet uploaden. Ook ziet u in de tabel waar u dit in uw dashboard in TenderNed moet uploaden.

Alle documenten die u verplicht moet invullen bij het indienen van de Inschrijving, zijn aangegeven met 'aanwezigheid verplicht' ('ja'). Alle documenten voegt u als bijlagen toe aan uw Inschrijving met inachtneming van de juiste bestandsnaam (bijvoorbeeld 'Bijlage 4 - Referentieverklaring').

Let op! Dien de Bijlagen in het gevraagde bestandstype in, zoals omschreven in onderstaande tabel. Gebruikt u een ander bestandstype? Dat kan ervoor zorgen dat de RIS het bestand niet op de juiste manier of volledig te zien krijgt. Daarmee loopt u het risico dat de Inschrijving ongeldig kan worden verklaard en dat wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Omschrijving	Zie par.	Te gebruiken formulier	Aanwezigheid verplicht?	Door wie?
In uw dashboard onder 'Beantwoord de gunningscriteria'				
Antwoord op het Subgunningscriterium 'kwaliteit'	4.1 t/m 4.7 5.2 5.4	Bijlage 2 in PDF en Word. Subgunningscriterium kwaliteit 2 Beheer/ servicedienstverlening los in Powerpoint en PDF. Subgunningscriterium kwaliteit 4: Uitwerking usecases los als MP4 Subgunningscriterium kwaliteit 5: Programma van Eisen: Als Excel en in PDF	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Prijsopgaveformulier	4.8 5.13 7.3	Bijlage 3 (uploaden in PDF en Excel/Word)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder

In uw dashboard onder 'Vul het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in'				
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.1 3.3 6.10 7.4	Bijlage 1 (UEA-wizard in TenderNed) (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder alle Combinanten of (i.g.v. beroep op (een) Derde(n) om te voldoen aan de Geschiktheids-eisen) die/alle Derden
In uw dashboard onder 'Voeg overige documenten toe'				
Referentieverklaring	3.3	Bijlage 4 (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
ISO 9001 certificaat of onderbouwing gelijkwaardigheid	3.2	Niet van toepassing (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
ISO 27001 certificaat of onderbouwing gelijkwaardigheid	3.2	Niet van toepassing (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder

Bij deze Aanbesteding moet u als Inschrijver het UEA invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving.

Een natte, gescande of een digitale/elektronische handtekening zijn allemaal geldig.

7.4. Inschrijven met het UEA

Wij maken gebruik van de UEA-wizard in TenderNed. U vindt deze in op uw dashboard. Na het volledig invullen van het UEA genereert u een pdf. Deze ondertekent u rechtsgeldig en voegt u toe aan uw Inschrijving.

Het UEA bestaat uit vijf delen

In Deel II vult u de gegevens van uw eigen onderneming in. In deel III leest u alle Uitsluitingsgronden. Wij hebben aangevinkt welke Uitsluitingsgronden gelden bij deze Aanbesteding.

Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in
Schrijft u in als Combinatie of doet u een beroep op Derden om aan een Geschiktheidseis te voldoen? Dan stuurt u meerdere UEA's in, één voor elke betrokken organisatie. Hierover leest u meer in paragraaf 7.6.

U kunt een tweede UEA creëren door nogmaals op de knop 'vul het formulier in' te klikken. Zo zet u nog een UEA klaar voor een combinatiepartner of een derde. Het UEA over de combinatiepartner of een Derde kan hier online worden ingevuld.

Met een ingediend UEA verklaart u geschikt te zijn voor deze Opdracht

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel a in Deel IV van het UEA ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle Geschiktheidseisen die in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document staan. In het UEA wordt de term selectiecriteria gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld.

Met een ondertekend UEA verklaart u ook dat de Uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn

Is een Uitsluitingsgrond wel van toepassing, maar schrijft u toch in? Vermeld dan in het UEA de informatie en/of maatregelen die in Deel III van het UEA (Uitsluitingsgronden) worden gevraagd.

7.5. Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de ondernemers beschikken individueel niet over voldoende capaciteit, ervaring en/of expertise;
- risicospreiding: financieel en/of afhankelijkheid van één grote Opdrachtgever.

De Aanbestedende dienst mag Inschrijvingen door een Combinatie of met gebruikmaking van (een) Derde(n) niet verbieden. Wel is het mogelijk om hieraan proportionele voorwaarden te stellen, zoals hoofdelijke aansprakelijkheid, één aanspreekpunt of het oprichten van een rechtspersoon na gunning. Zie ook de artikelen 2.52 en 2.92 van de Aanbestedingswet 2012.

U dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), via de separate UEA-module in te vullen en aan de hieronder genoemde voorwaarden te voldoen:

Inschrijven als Combinatie

In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle deelnemers aan het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen. Dit wordt bijgevoegd in de Inschrijving. Onder Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA geven alle deelnemers aan het samenwerkingsverband de namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ook opgeven welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) tegenover de Opdrachtgever optreedt. De penvoerder is dus de ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de Opdrachtgever volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding en/of Overeenkomst met de Aanbestedende dienst respectievelijk Opdrachtgever. optioneel Dit betekent onder meer dat de facturatie uitsluitend dient te geschieden vanuit de penvoerder.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart elk lid van de Combinatie:

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;

2. dat elk lid van de Combinatie ieder hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht en instaat voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit de Overeenkomst.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van de Inschrijving mag zonder toestemming van Opdrachtgever de samenstelling van de Combinatie niet wijzigen.

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

Als u een beroep doet op een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen dient u in Deel IIC van het UEA 'ja' aan te vinken. Derden op wie een Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in Deel IIA, IIB en III.

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Derde om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen is dat de Inschrijver kan aantonen dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van de Derde. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Derde waaruit blijkt dat de Derde bereid is de betreffende werkzaamheden uit te voeren.

Als u een beroep doet op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een Derde, geldt de voorwaarde dat u de voor de Opdracht noodzakelijke middelen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst moet kunnen inzetten bij de uitvoering van de Opdracht.

U mag maar op één manier inschrijven

U mag slechts éénmaal inschrijven op deze Aanbesteding, als zelfstandig Inschrijver óf als lid van een Combinatie. Als u hier niet aan voldoet, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Ook de volgende drie situaties zijn in principe verboden, tenzij u aantoont dat de betrokken Inschrijvingen zelfstandig en dus volledig onafhankelijk van elkaar en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van de andere Inschrijver/Combinatie zijn opgesteld en er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging:

- u mag niet inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en – daarnaast – als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden;
- u mag niet als Onderaannemer bij meerdere Inschrijvingen optreden;
- als u onderdeel vormt van een concern is het niet toegestaan dat meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van dit concern een Inschrijving indienen.

Als wij van mening zijn dat één van de drie bovenstaande situaties aan de orde is, verzoeken wij u een zogenaamde anti-collusieverklaring af te geven. In de anti-collusieverklaring verklaart u dat uw Inschrijving zelfstandig en dus volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie is opgesteld en dat er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Daarbij benoemt u welke maatregelen hiervoor zijn genomen.

Indien u dit niet kan aantonen, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

U mag met onze toestemming later alsnog anderen betrekken bij de uitvoering van de Opdracht. Krijgt u de Opdracht gegund? En wilt u na het sluiten van de Overeenkomst alsnog een ander betrekken bij het uitvoeren van de Opdracht? Vraag dan eerst onze toestemming. U blijft als

Oprachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Opdracht zoals we dat hebben afgesproken.

7.6. Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij

Is de Inschrijver een dochteronderneming of werkmaatschappij? Dan gelden de volgende regels:

De Inschrijver en de holding of moedermaatschappij verklaart door in te schrijven dat de holding of moedermaatschappij dat de Inschrijver en de holding of moedermaatschappij hoofdelijk aansprakelijk is voor schulden die voortkomen uit de rechtshandelingen van de Inschrijver. Dit staat ook in artikel 2.403 van het Burgerlijk Wetboek. Of de Inschrijver verklaart dat de Inschrijver geen gebruik maakt van artikel 2.403 BW.

8. Voorwaarden

Als u de Opdracht gegund krijgt, sluiten we met u een Overeenkomst. In dit hoofdstuk leest u waarmee u dan akkoord gaat en de rechten en plichten die daarbij horen.

8.1. Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Rijksvoorwaarden

Uw en onze rechten en plichten leggen we vast in de Overeenkomst

De wachtkamer is ook onderdeel van de Overeenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Overeenkomst, en Concept Wachtkamerovereenkomst en de hiervoor genoemde voorwaarden inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen.

Leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van uw kant accepteren wij niet en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Overeenkomst die wij met u sluiten.

Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen en de Inschrijving van de winnende Inschrijver worden integraal onderdeel van de Overeenkomst. Dit betekent dat de beantwoording op de Subgunningscriteria en uw prijs zijn inbegrepen en hier onderdeel van zijn.

Wij sluiten met u een Verwerkersovereenkomst

Dit doen wij omdat bij de uitvoering van de Opdracht persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze overeenkomst leggen wij vast:

- welke gegevens verwerkt worden;
- waarvoor de gegevens mogen worden verwerkt;
- welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen;
- en welke vormen van toezicht de eigenaar van de gegevens mag uitoefenen.

U leest hier meer over in Bijlage C Concept Verwerkersovereenkomst.

Wij sluiten met de partij die de tweede plaats haalt een Wachtkamerovereenkomst af

Dit doen wij met als doel om bij het voortijdig beëindigen van een Overeenkomst met de de uit deze aanbesteding volgende Opdrachtnemer van deze Opdracht, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de Ondernemer die in de "wachtkamer" zit U leest hier meer over in Bijlage D - Concept Wachtkamerovereenkomst.

Zou een beëindiging van de Overeenkomst met de winnaar van de aanbesteding plaatsvinden binnen twaalf (12) maanden na ingangsdatum overeenkomst, dan zal Opdrachtgever een beroep doen op de ondernemer die de op één beste prijs-kwaliteitverhouding inschrijving heeft ingediend (de 'runner-up'). Deze runner-up (tweede partij in de ranking) ondertekent dan de Overeenkomst, zoals bij Inschrijving en onder dezelfde voorwaarden, alleen met een kortere looptijd.

Tijdens de periode waarin de Wachtkamerovereenkomst van kracht is heeft de runner-up geen recht op enige vergoeding.

Wanneer treedt de Wachtkamerovereenkomst in
Tijdens de eerste 12 maanden van de Overeenkomst wordt aan de hand van nog vast te stellen KPI's beoordeeld of de samenwerking op de juiste wijze tot stand komt. Als blijkt dat tijdens deze 12 maanden er geen goede samenwerking tot stand komt, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden. Op dat moment wordt de Wachtkamerovereenkomst geactiveerd. Hierbij geldt een transitieperiode van maximaal zes maanden. Deze zes maanden zijn van toepassing om de Overeenkomst met de vertrekkende partij te ontbinden. En biedt de nieuwe partij de gelegenheid om de implementatie op een goede manier in te richten.

8.2. Tenderkostenvergoeding

Voor deze Opdracht mag u geen Tenderkosten in rekening brengen
Alle kosten die te maken hebben met deze Aanbesteding, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan doordat de Aanbesteding stop wordt gezet of als u de Opdracht niet gegund krijgt, is voor uw eigen risico.

Reguliere Aanbesteding

Bij deze Aanbesteding hanteren wij geen tenderkostenvergoeding omdat het om een reguliere aanbesteding gaat waarbij geen sprake is van een extreme inspanning, maar van een normale inspanning op basis van dit standaard Beschrijvend document.

8.3. Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer, inclusief eventuele Onderaannemer(s), dient op het moment dat hij daadwerkelijk diensten verleent aan Opdrachtgever onder een (nadere) overeenkomst voor wat betreft de dienstverlening te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De BIO is gebaseerd op ISO 27001/2 en bevat een set extra maatregelen ten opzichte van ISO 27001 welke aangeduid zijn als overheidsmaatregel op niveau 4. Tevens is in de BIO een addendum opgenomen met specifieke rijksmaatregelen die voor de dienstverlening ook in beschouwing dienen te worden genomen. Om aan te tonen dat Opdrachtnemer voldoet aan de specifieke rijksmaatregelen kan gevraagd worden een TPM-verklaring te verstrekken.

De BIO onderscheidt drie basisbeveiligingsniveaus (BBN's). Ieder BBN bestaat uit een aantal controls, een aantal verplichte overheidsmaatregelen en een verantwoordings- en toezichtregime. Het minimale beveiligingsniveau voor de informatiesystemen is in beginsel Basisbeveiligingsniveau 2 (BBN2) volgens de BIO, overeenkomend met Departementaal Vertrouwelijk.

Aanvullend aan de BIO kan in verband met de aard van een Overeenkomst additioneel informatiebeveiligingsbeleid door Opdrachtgever verplicht worden gesteld wat opgevolgd dient te worden door Opdrachtnemer conform de in de Overeenkomst overeengekomen voorwaarden.

8.4. Facturatie

Facturatie vindt achteraf plaats op basis van een vaste prijs en in enkele gevallen op basis van daadwerkelijk gemaakte uren. Zie paragraaf 4.7 voor de verdere invulling.

E-facturen

U factureert elektronisch. U mag echter zelf weten via welk kanaal u uw e-facturen inlevert. Via de [website](#) leest u meer over de mogelijkheden om te e-factureren.

9. Klachtenregeling

Hier kunt u een klacht over indienen:

- u vindt dat wij ons niet aan de wetten en regelgeving hebben gehouden.
- u vindt dat wij discrimineren, ongelijk behandelen, niet transparant aanbesteden of onredelijke Eisen stellen.

Over andere zaken rondom de Aanbesteding kunt u geen klachten indienen.

U dient een klacht in door te e-mailen naar: klachtenmeldpunt.RIS@rijksoverheid.nl

Geef in die e-mail duidelijk aan dat u een klacht heeft en waarover. Bij het behandelen van uw klacht gebruiken we het Klachtenmeldpunt RIS. U leest daar [hier](#) meer over.

Een klacht is niet een vraag om meer informatie

Een klacht is bedoeld om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Gebruik een klacht niet om meer informatie te vragen. In de Aanbesteding is wel ruimte om te vragen naar meer informatie of om verduidelijking.

Tijdig indienen klacht

Een klacht dient in een zo vroeg mogelijk stadium van het aanbestedingsproces ingediend te worden door de Ondernemer. In een vroegtijdig stadium kan immers nog invloed uitgeoefend worden op de procedure en worden problemen voor de verdere procedure en de uitvoering van de Opdracht voorkomen. Dit kan niet alleen tijd- en kostenbesparend werken, maar kan er bovendien voor zorgen dat de (pre-) contractuele verhoudingen niet onnodig onder druk worden gezet.

Van een adequaat handelende (Potentiële) Inschrijver mag worden verwacht dat de (Potentiële) Inschrijver zich proactief opstelt bij het naar voren brengen van bezwaren in het kader van de aanbestedingsprocedure en dat (Potentiële) Inschrijver de bezwaren duidelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar maakt. Dat betekent dus dat een bezwaar zo snel als redelijkerwijs mogelijk na publicatie kenbaar wordt gemaakt.

Het kenbaar maken van een bezwaar moet overigens niet worden verward met het stellen van een vraag in het kader van de Nota van Inlichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsstukken.

Als u een klacht indient, loopt de Aanbesteding in principe gewoon verder

We zetten de Aanbesteding alleen stil als wij dat nodig vinden of als het Klachtenmeldpunt ons dit adviseert.

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document en de Bijlagen komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft en misschien tekent. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

<u>Aanbestedende dienst</u>	De Staat der Nederlanden. In hoofdstuk 1.1 van dit Beschrijvend document leest u welk(e) onderde(e)l(en) van de Staat der Nederlanden als Aanbestedende dienst fungeren.
<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die de Aanbestedende dienst opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	De wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542) en de Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU (Staatsblad 2016/241).
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document. Ook de documenten in TenderNed met in de titel "Bijlage". Een Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document.
<u>Combinant</u>	Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
<u>Combinatie</u>	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband inschrijven op de Beschrijvend document. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de Opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is er verantwoordelijk voor dat de hele Opdracht uitgevoerd wordt. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
<u>Contactpersoon</u>	RIS Ewoud Leijs Senior Inkoopadviseur ICT
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>Eisen</u>	De eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Formele eisen</u> <u>Gedragsverklaring</u> <u>aanbesteden</u>	De eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen. De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Geschiktheidseisen</u>	De eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.

<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
<u>Gunningsbeslissing</u>	Het voornemen om de Opdracht aan een Inschrijver te gunnen. Dat betekent dat wij van plan zijn met die Ondernemer de Overeenkomst te sluiten.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: <ul style="list-style-type: none"> • wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. • onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een Leverancier, aannemer of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De rechtspersoon met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Overeenkomst</u>	De schriftelijke dienstverleningsovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Potentiële Inschrijver is een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen</u>	Beschrijving van de eisen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.
<u>RIS</u>	De organisatie die voor de Aanbestedende dienst de Aanbesteding begeleidt. Zie voor meer informatie: Home Rijksinkoop samenwerking.

<u>Social return</u>	Social return is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De overheid probeert op deze manier, bij het verstrekken van opdrachten, opdrachtnemers te stimuleren of verplichten om kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt te betrekken bij de uitvoering van opdrachten.
<u>Subgunningscriteria/ Subgunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>TenderNed</u>	Het elektronisch systeem voor aanbesteden als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie hiervoor ook www.tenderned.nl .
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
<u>Verwerkersovereenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
<u>Wachtkamerovereenkomst</u>	Een schriftelijke Overeenkomst die kan worden afgesloten met de Inschrijver van de op één na economisch meest voordelige Inschrijving met gunningscriterium beste prijs beste kwaliteit (de zogenoemde 'runner-up'). In Bijlage D - Concept Wachtkamerovereenkomst is de concept Wachtkamerovereenkomst opgenomen.