



Beschrijvend document

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

**ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

Rijksinkoop samenwerking

Contactpersoon	Ewoud Leijts
Datum	5 maart 2026
Kenmerk aanbesteding	201800288.028
Versie	1.1 Versie NvI
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1.	De Aanbestedende dienst is de Rijksinkoop samenwerking	5
1.2.	Akkoord bij indiening Inschrijving	5
1.3.	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	7
2.3.	Het beoogde resultaat	7
2.4.	De Overeenkomst geldt in elk geval voor maximaal 10 jaar, met een minimale looptijd van 4 jaar	9
2.5.	Omvang van de Opdracht	10
2.6.	Inkopen met impact	11
2.7.	Programma van Eisen CTRL ALT LEF	12
WAAR MOET U AAN VOLDOEN?		13
3.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	13
3.1.	Uitsluitingsgronden	13
3.2.	Geschiktheidseisen	13
3.3.	Sanctiepakketten Rusland	17
3.4.	Offensieve statelijke actoren	17
WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?		18
4.	Gunningscriterium	18
4.1.	Subgunningscriteria en puntenverdeling	18
4.2.	Subgunningscriterium kwaliteit 1: Wensen	18
4.3.	Subgunningscriterium kwaliteit 2: Plan van Aanpak	19
4.4.	Subgunningscriterium kwaliteit 3: Uitwerking Use cases	20
4.5.	Subgunningscriterium prijs	21
5.	Beoordeling van uw Inschrijving	22
5.1.	Beoordeling en beoordelingscommissie	22
5.2.	Beoordeling op kwaliteit	22
5.3.	Beoordeling op prijs	23
5.4.	Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding	24
5.5.	Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	24
HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN?		25
6.	Hoe verloopt de procedure?	25
6.1.	CPV-codes	25
6.2.	De Europese openbare procedure	25
6.3.	TenderNed	25
6.4.	Contactpersoon	25
6.5.	De planning van de Aanbesteding	25
6.6.	Vragen en tegenstrijdigheden	26
6.7.	Indienen Inschrijving	27
6.8.	Openen Inschrijvingen	27
6.9.	Toelichtingsgesprek/presentatie	27
6.10.	Mededeling Gunningsbeslissing	27
6.11.	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	28
6.12.	Opschortende termijn en bezwaren	29
6.13.	Voorbehouden Aanbestedende dienst	29
7.	Hoe schrijft u in?	30
7.1.	Indienen Inschrijving in TenderNed	30
7.2.	Formele Eisen aan de Inschrijving	30
7.3.	Verplichte Bijlagen in TenderNed	31
7.4.	Inschrijven met het UEA	32
7.5.	Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde	33

7.6.	Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij	34
8.	Voorwaarden	35
8.1.	Overeenkomst en Rijksvoorwaarden.....	35
8.2.	Tenderkostenvergoeding.....	35
8.3.	Informatiebeveiliging.....	36
8.4.	Facturatie	36
9.	Klachtenregeling	37
	Begrippenlijst.....	38

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 2: Plan van Aanpak toe aan uw Inschrijving (bestand in één PDF en Word)	Conform bijgevoegd format (in PDF)
Bijlage 3	Prijsopgavenformulier	Conform bijgevoegd format (in PDF en 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
ISO 9001:2015 of aantoonbaar gelijkwaardig
ISO 27001 aantoonbaar gelijkwaardig

Informatie voor de Inschrijver	
Bijlage A	Concept Overeenkomst
Bijlage B	Wie zijn wij en hoe zijn wij georganiseerd?
Bijlage C	Programma van Eisen CTRL ALT LEF
Bijlage D	Functioneel ontwerp
Bijlage E	Ketenprocessen
Bijlage F	Use cases
Bijlage G	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage H	ARBIT-2022
Bijlage I	Inkoopaanvraagformulier

1. Inleiding

Normaliter begeleidt de Rijksinkoop samenwerking Europese aanbestedingen en offertetrajecten voor afnemers binnen de Rijksoverheid, maar dit keer voeren wij deze aanbesteding uit voor onze eigen organisatie.

We staan aan de vooravond van de vervanging van een belangrijk deel van de motor waarmee wij ons werk doen. Als onderdeel van ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties nodigen wij u uit als Potentiële Inschrijver om in te schrijven voor de Aanbesteding "Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem". In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u nodig heeft om een Inschrijving in te dienen.

1.1. De Aanbestedende dienst is de Rijksinkoop samenwerking

De Aanbestedende dienst en de Opdrachtgever is het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Rijksinkoop samenwerking (hierna: RIS)

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

De RIS is een Shared Service Organisatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. 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.

Schrijft u in en gunnen wij de Opdracht aan u? Dan sluit u een Overeenkomst met ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Rijksinkoop samenwerking.

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) en daarmee een dienstverleningsovereenkomst (hierna: Overeenkomst) te sluiten op het gebied van levering, configuratie, inrichting, migratie en technisch beheer van een contractbeheer- en servicemanagementsysteem. De intentie is dat de Overeenkomst op 1 mei 2026 in gaat.

1.2. Akkoord bij indiening Inschrijving

Door het indienen van een Inschrijving en het rechtsgeldig ondertekenen van de UEA (zie paragraaf 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.

1.3. 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

De RIS bedient zeven ministeries en enkele andere overheidsorganisaties (afnemers) op het gebied van inkoop en contractbeheer/-management. Voor het uitvoeren van inkoopopdrachten maakt de RIS gebruik van TenderNed (Europese aanbestedingen) en CTM (aanbestedingen onder de Europese aanbestedingsgrens en afroepen onder raamovereenkomsten). De RIS is voor het uitvoeren van Europese aanbestedingen recent overgestapt naar TenderNed. In de nabije toekomst zal de RIS ook voor inkoopopdrachten onder de Europese aanbestedingsdrempel en afroepen onder raamovereenkomsten laten verlopen via TenderNed. Dit betekent dat we op termijn alleen nog maar de contractenmodule van CTM zullen gebruiken.

De RIS gebruikt de tool Facilitator als servicemanagementsysteem. Dit betreft een digitaal informatiesysteem dat organisaties ondersteunt bij het registreren, beheren en afhandelen van meldingen, aanvragen en incidenten met betrekking tot de geleverde diensten en/of IT-voorzieningen. Het systeem faciliteert de coördinatie van serviceprocessen en draagt bij aan efficiënte dienstverlening.

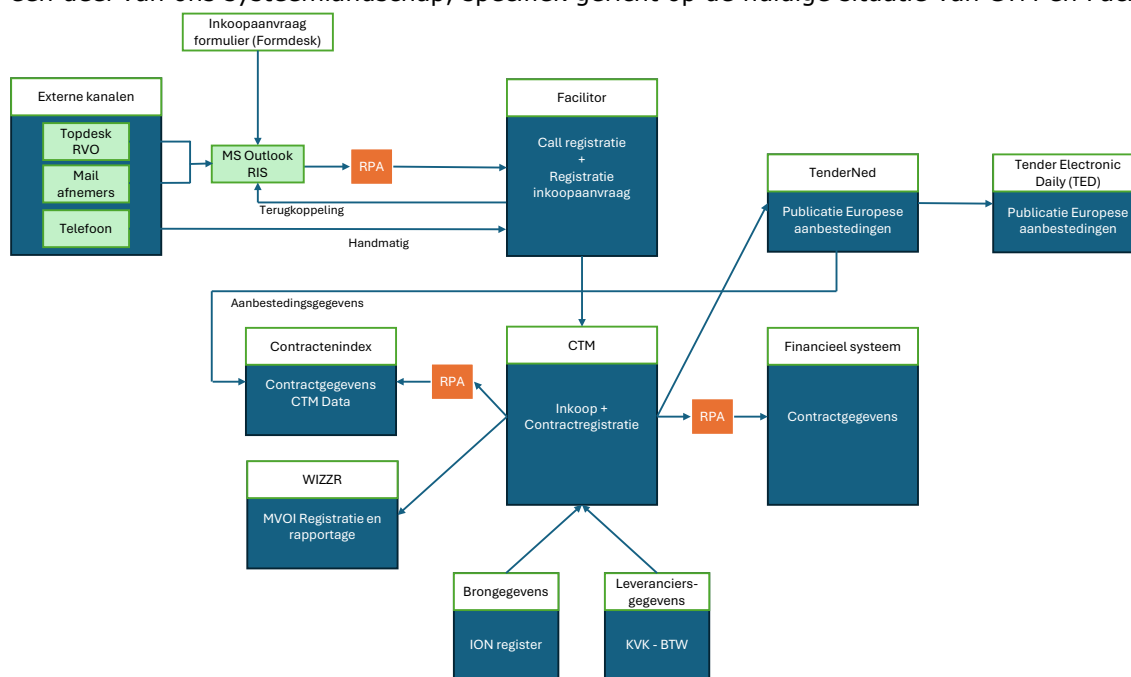
Einde overeenkomsten CTM en Facilitator

In oktober 2026 zullen de overeenkomsten van beide systemen, CTM en Facilitator, aflopen van rechtswege. Daarnaast is de huidige versie van CTM end of life, het support voor de huidige omgeving wordt hierdoor langzamerhand afgebouwd.

Deze Europese aanbesteding heeft betrekking op de aanschaf van een contractbeheer/-management met bij voorkeur een geïntegreerd servicemanagementsysteem.

Huidige systeemlandschap

De RIS maakt voor de kantoorautomatisering gebruik van Shared Service Organisaties (SSO's) binnen de Rijksoverheid. Dit zijn o.a. SSC-ICT, DICTU en SSO DJI. Daarnaast nemen wij een aantal producten af van externe leveranciers. De plaat hieronder geeft een heel globale beschrijving van een deel van ons systeemlandschap, specifiek gericht op de huidige situatie van CTM en Facilitator.



Het nieuwe systeem zal via een API koppeling gegevens uitwisselen met omliggende systemen zoals TenderNed, ons financiële systeem en rapportage tooling.

Omdat wij het belangrijk vinden dat u weet in welke context wij werken en hoe wij er van binnen uitziet, hebben wij hiervoor een beschrijving gemaakt in *bijlage B Wie zijn wij en hoe zijn wij georganiseerd?*

2.2. De aard en het doel van de Opdracht

Met deze Opdracht willen wij een Overeenkomst aangaan met één of meerdere partner(s) voor de levering, configuratie, inrichting, migratie en technisch beheer van een contractbeheer- en servicemanagementsysteem. Het aan te schaffen systeem ondersteunt belangrijke bedrijfsprocessen van de RIS en kan naast ons inkoopstelsel (TenderNed) gezien worden als belangrijk onderdeel van de motor waarop wij draaien. Bij voorkeur biedt het aan te schaffen systeem de totale functionaliteit voor contractbeheer, contractmanagement en servicemanagement in één geïntegreerde oplossing.

Daarnaast moet het systeem koppelbaar zijn via moderne API koppelingen met TenderNed en onze financiële systemen.

Het systeem moet draaien in een omgeving die voldoet aan de beveiligingseisen van de Rijksoverheid zoals beschreven in [Baseline Informatiebeveiliging Overheid \(BIO\) Cybersecurity - Digitale Overheid](#).

Pressure cooker sessies en marktconsultatie

Ter voorbereiding van deze Europese aanbesteding heeft de RIS een aantal interne pressure cooker sessies georganiseerd met vakinhoudelijke specialisten vanaf de eigen werkvloer. Hierbij is de ideale situatie beschreven in de vorm van een functioneel ontwerp (FO).

Marktconsultatie Contractbeheer- en servicemanagement systeem

Op 2 oktober 2025 hebben wij ter voorbereiding op deze aanbesteding een marktconsultatie gepubliceerd om te onderzoeken welke oplossingsrichtingen potentiële marktpartijen voorstellen voor een contractbeheer- en servicemanagementsysteem.

Het resultaat van de marktconsultatie is dat wij kunnen concluderen dat er meerdere geschikte oplossingen beschikbaar zijn die de RIS kunnen helpen met een overgang op korte termijn en bij kunnen dragen aan toekomstige ontwikkelingen en ambities. Oplossingen die zijn aangedragen zijn integraal inzetbaar voor contractbeheer- en servicemanagement als wel als losse systemen. Algehele conclusie is dat er een leveranciersmarkt is om dit als een aanbesteding in de markt te zetten.

Op de marktconsultatie hebben zes marktpartijen gereageerd. Waarvan er meerdere partijen een vergelijkbare oplossing voorgesteld hebben. Naar aanleiding hiervan hebben wij met vier partijen een verdiepend gesprek gevoerd. Dit heeft ons zoals eerder al omschreven een beeld gegeven van de mogelijkheden, enerzijds integraal en anderzijds als twee losse oplossingen die integraal aangeboden kunnen worden.

2.3. Het beoogde resultaat

Wat is dan de ultieme oplossing voor de RIS?

- Eén geïntegreerd contract- en servicemanagementsysteem voor het ondertekenen, registreren en beheren van contracten in combinatie met:
 - een servicemanagementsysteem dat de gehele workflow van een inkoopaanvraag (behoeftestelling afnemer) monitort, calls registreert m.b.t. storingen of incidenten en voor team Contact een hulpmiddel is bij het functioneel beheer van de c.a. 20 primaire inkoopstelsels die de RIS beheert;
 - een systeem dat functionaliteiten heeft voor rapportages en meldingenregistraties;

- een systeem dat centrale dataverrijking en ontsluiting van API-koppelingen met relevante aanpalende systemen aangaat;
- een systeem dat ondersteuning biedt voor alle relevante afdelingen binnen de RIS;
- een systeem dat integreert met klantprocessen in het systeem.

Kortom: Een integrale datavoorziening (datasilo) waarin alle afnemer- en contract(meta)data is opgeslagen waaruit we benodigde data kunnen ontsluiten, meldingen kunnen ontvangen, rapportages kunnen draaien en exporteren in Excel, geavanceerd kunnen zoeken, antwoordsuggesties krijgen op contractvragen (AI) (zoekmachine met geïntegreerde AI). Eén en ander conform de geldende standaarden van de Rijksoverheid.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- Een flexibel en toekomstbestendig contractbeheer- en contractmanagementsysteem, in afgeschermd omgevingen voor onze afnemers zodat ze niet elkaars contracten kunnen zien;
- Eenmalig vastleggen van data d.m.v. verrijking van data inclusief behoeftestelling / afnemergegevens;
- Workflowondersteuning voor het digitaal ondertekenen, wijzigen en verlengen van contracten;
- Koppelbaar met bestaande systemen zoals Rijks Inkoop Register (RIR) en TenderNed;
- Handmatig werk tot het minimum beperken;
- Een systeem/database voor alle gebruikers/afnemers RIS, eenmalig inloggen (SSO) in meerder omgevingen (afnemers);
- Data op afnemerniveau kunnen autoriseren;
- Contractdata eenmalig vastleggen maar uitnutting op afnemersniveau kunnen onderscheiden/vastleggen;
- Rapporteren tot vier niveaus diep (van/per ministerie t/m directie), filteren op metadata van contracten. Dit noemen wij in de stukken 'de categorieboom';
- Rapportages exporteren in Excel;
- De RIS wil geen gebruik meer maken van systemen zoals Robotic Automation Processing (RPA) i.v.m. hoge kosten.

Moet dit gelijk of kan dit in fases?

Als het kan gelijk, als het nodig is in fases.

1. De belangrijkste eerste stap is dat wij medio mei 2026 kunnen starten met de implementatie van de nieuwe oplossing.

Een systeem dat in ieder geval voorziet in de benodigde basisfunctionaliteit. Bij voorkeur is dit een geïntegreerd systeem voor contractbeheer en servicemanagement.

2. Indien de functionaliteit niet direct beschikbaar is dan wensen wij een contractbeheer- en servicemanagementsysteem, die zijn gebaseerd op hetzelfde datamodel zodat data uitwisselbaar is of dat dit mogelijk is via een API koppeling.

In dat geval kan op termijn functionaliteit worden toegevoegd of uitgebouwd via nieuwe releases of het aanschaffen van modules die extra functionaliteit bieden.

3. Mocht blijken dat de gewenste geïntegreerde oplossing niet beschikbaar is of niet haalbaar in termen van techniek, tijd en kosten, dan zal de RIS zich richten op een separaat contractbeheer- en servicemanagementsysteem.

Belangrijk is dan wel dat deze systemen via een API koppeling data kunnen uitwisselen.

Onder basis functionaliteit van de oplossing verstaan wij het volgende:

Contractbeheersysteem

Een contractbeheersysteem is een digitaal informatiesysteem dat organisaties in staat stelt contracten en bijbehorende documentatie centraal vast te leggen, te beheren en te monitoren gedurende de gehele contractlevenscyclus. Het systeem biedt inzicht in afspraken, verplichtingen,

termijnen en risico's en ondersteunt daarmee doelmatig, rechtmatig en transparant contractmanagement.

Het contractbeheersysteem dient in ieder geval te voorzien in:

- Centrale opslag en toegankelijkheid van contracten en bijlagen in afgeschermd omgevingen voor onze afnemers zodat ze niet elkaars contracten kunnen zien;
- Signaleringen en meldingen voor kritieke data (bijv. verlengingen, opzegtermijnen, evaluatiemomenten);
- Rapporteren tot vier niveaus diep (van/per ministerie t/m directie), filteren op metadata van contracten;
- Zoek- en rapportagefunctionaliteit voor inzicht in contractstatus, looptijd, contractwaarde en naleving;
- Beveiliging en autorisatiebeheer conform geldende wet- en regelgeving;
- Ondersteuning van compliance en audittrail voor transparantie en verantwoording.

Servicemanagementsysteem

Een servicemanagementsysteem is een digitaal informatiesysteem dat organisaties ondersteunt bij het registreren, beheren en afhandelen van meldingen, aanvragen en incidenten met betrekking tot de geleverde diensten en/of IT-voorzieningen. Het systeem faciliteert de coördinatie van serviceprocessen en draagt bij aan efficiënte dienstverlening en continue verbetering van de servicekwaliteit.

Het servicemanagementsysteem dient in ieder geval te voorzien in:

- Registratie en opvolging van meldingen, incidenten, problemen, wijzigingen en serviceaanvragen;
- Workflowondersteuning voor toewijzing, opvolging en escalatie van tickets;
- Selfserviceportaal voor gebruikers om meldingen, (aan)vragen en inkoopbehoefte in te dienen en de status te volgen;
- Kennisbankfunctionaliteit ter ondersteuning van selfservice en afhandeling door servicedeskmedewerkers;
- Rapportage- en dashboardfunctionaliteit voor inzicht in prestaties (bijv. SLA/KPI-naleving, doorlooptijden);
- Integratiemogelijkheden met andere systemen (zoals monitoring, contractbeheer, identity & access management);
- Beveiliging en autorisatiebeheer conform geldende wet- en regelgeving;
- Audittrail en logging ten behoeve van transparantie en verantwoording.

De eindgebruiker van de Opdracht is de Rijksinkoop samenwerking

Bij de RIS werken c.a. 140 medewerkers die zich direct of indirect bezig houden met inkopen, contractbeheer, contractmanagement, categoriemanagement en functioneel beheer van centrale inkoopvoorzieningen. Niet alle medewerkers zullen actief werken in het nieuwe systeem. In totaal kan uitgaan worden van 25 actieve gebruikers.

Het volgende valt niet binnen de Opdracht

Voor het uitvoeren van inkoopopdrachten en Europese aanbestedingen maakt de RIS gebruik van TenderNed. Dit onderdeel valt buiten de scope van de opdracht.

Voor het financieel beheer maakt de RIS gebruik van dienstverlening van een Shared Service Organisatie binnen de Rijksoverheid, namelijk OBF.

2.4. De Overeenkomst geldt in elk geval voor maximaal 10 jaar, met een minimale looptijd van 4 jaar

De Overeenkomst heeft een vaste looptijd van 4 jaar (48 maanden). Na deze initiële looptijd kan de Overeenkomst worden verlengd voor maximaal drie (3) keer en voor 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.

2.5. Omvang van de Opdracht

Mede gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren gaan wij uit voor de minimale behoefte zoals in paragraaf 2.3 omschreven staat uit van een raming van de Opdracht van € 100.000 exclusief btw per jaar en € 1.000.000 exclusief btw over een looptijd van 10 jaar. Wij schatten de kosten voor de implementatie op € 50.000 exclusief btw voor de gehele looptijd. Voor de herzieningsclausule voor de doorontwikkeling nemen wij een geraamd bedrag op van € 800.000 voor de gehele looptijd van de overeenkomst. Waarbij de opdracht neerkomt op een geraamde waarde van € 1.850.000.

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.

Herzieningsclausule

De herzieningsclausule in de concept Overeenkomst is bedoeld om de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Wijzigingen worden uitgevoerd op basis van de tarieven genoemd in artikel 7.1 van de concept Overeenkomst en volgens de financiële afspraken in deze clausule. Elke wijziging vereist een schriftelijke offerte en goedkeuring door de Opdrachtgever voordat de werkzaamheden starten.

Toepassingsgebieden

1. *AI-functionaliteiten (optioneel):* De Opdrachtgever kan functionaliteitsuitbreidingen, updates of vervangingen verlangen, mits deze bijdragen aan transparantie, uitlegbaarheid en rechtmatige toepassing van AI. Aanpassingen moeten voldoen aan ethische en wettelijke kaders.
2. *Onvoorziene technologische ontwikkelingen:* Partijen erkennen dat nieuwe technologische ontwikkelingen kunnen ontstaan die invloed hebben op de dienstverlening. Bij aanzienlijke impact treden partijen in overleg om de aard, noodzaak, proportionaliteit, implementatietermijn en financiële gevolgen te bepalen. Niet-wezenlijke wijzigingen binnen de functionele scope worden zonder meerkosten doorgevoerd.
3. *Security:* Bij nieuwe beveiligingsstandaarden, dreigingen of sectorale verplichtingen kan de Opdrachtgever aanvullende beveiligingsmaatregelen verlangen. Deze moeten zonder onredelijke vertraging worden geïmplementeerd.
4. *Wetswijzigingen:* Bij wijzigingen in relevante wet- en regelgeving is de Opdrachtnemer verplicht zijn systemen kosteloos aan te passen. Wetswijzigingen die niet van impact zijn voor de uitvoering van de geboden dienstverlening geleverd door Opdrachtnemer vallen hier buiten. Partijen overleggen tijdig over de gevolgen en implementatietermijnen.
5. *Indexatie:* Vergoedingen kunnen per 1 januari 2029 voor het eerst worden geïndexeerd en vervolgens elke twee jaar, volgens een overeengekomen index in de concept Overeenkomst.

Financiële afhandeling

- *Kosteloze aanpassingen:* security-updates, noodzakelijke wetswijzigingen en standaard SaaS-updates.
- *Wijzigingen met kostenafspraken:* vereisen een transparante kostenindicatie en schriftelijke goedkeuring.
- *Optionele modules (AI):* vaste en variabele vergoedingen, met kosteloze herzieningen voor continuïteit en security.

- *Volume-gerelateerde kosten:* aanpassingen volgens de staffels in bijlage 3 (prijsopgaveformulier) van de concept Overeenkomst, na schriftelijke goedkeuring.
- *Transparantie:* de Opdrachtnemer verstrekt gedetailleerde specificaties, aanleiding, doel en bewijs van marktconformiteit bij kosten voor herzieningen.

De herzieningsclausule biedt flexibiliteit om de dienstverlening actueel, veilig en compliant te houden, met duidelijke afspraken over kosten, goedkeuring en transparantie.

We delen de Opdracht niet op in percelen

Dit is niet passend, omdat wij op zoek zijn naar (bij voorkeur) één integrale oplossing. Indien één integrale oplossing niet mogelijk is, dan zoeken wij naar systemen die naadloos samenwerken en via API koppelingen in staat zijn om eenvoudig data te kunnen uitwisselen. Het aan te schaffen systeem ondersteunt de bedrijfsprocessen rondom inkoop, maar niet het inkoopproces zelf. Zo maakt het inkoopaanvraagformulier wel onderdeel uit van de nieuwe oplossing, maar het werkelijke inkoopproces verloopt via TenderNed. Nadat een inkoopopdracht is afgerond, dan zal deze worden overgebracht naar het nieuwe contractbeheer- en servicemanagementsysteem.

Omdat servicemanagementprocessen (call registratie, ontvangen van inkoopaanvraagformulier) en contractbeheer met elkaar zijn verweven, zoeken wij één of meerdere partners in één perceel die ons het integrale systeem leveren, inrichten en technisch beheren. Ook de migratie van de oude naar de nieuwe situatie is een belangrijk onderdeel.

2.6. 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 de volgende onderdelen toe:

- Social return 2.0

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 | Rijksinkoopsamenwerking](#).

Let op! Mensen die nu reeds 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 opdrachtwaarde gerealiseerde waarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt gebruikt aan Social return.

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 twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak.

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

2.7. Programma van Eisen CTRL ALT LEF

In het Programma van Eisen staan de Eisen 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 C - Programma van Eisen CTRL ALT LEF.

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 7.5.

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 7.5.

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.

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. *Leveren en implementeren van een contractmanagementsysteem*
Het leveren en implementeren van een contractmanagementsysteem dat contractprocessen structureert, bewaakt en ondersteunt gedurende de volledige contractlevenscyclus.
2. *Leveren en implementeren van een servicemanagementsysteem*
Het leveren en implementeren van een servicemanagementsysteem dat serviceprocessen ondersteunt, prestaties inzichtelijk maakt en de kwaliteit en continuïteit van dienstverlening borgt.
3. *Leveren van een contractmanagementsysteem met geïntegreerd servicemanagementsysteem*
Het leveren en implementeren van een geïntegreerde oplossing waarin contract- en servicemanagement naadloos samenwerken, zodat afspraken, prestaties en serviceafhandeling centraal en consistent worden beheerd.

Lever maximaal 6 referenties in

U kunt aantonen dat u aan de gestelde geschiktheidseis(en) voldoet door het overleggen van referenties (zie Bijlage 4 – Referentieverklaring). U mag hiervoor één tot maximaal 6 referenties indienen.

Indien een referentie meerdere gevraagde kerncompetenties bevat, mag u diezelfde referentie gebruiken ter onderbouwing van meerdere kerncompetenties.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie (3) jaar geleden

Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) 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.

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).

3.4. Offensieve statelijke actoren

Conflicten in de wereld vormen een groeiende bedreiging voor nationale veiligheidsbelangen, mede door ingrijpende geopolitieke ontwikkelingen. Daarnaast worden economische veiligheidsdreigingen steeds prominenter. Hoewel deze dreiging al langer bestaat, is de urgentie hiervan de afgelopen jaren sterk toegenomen. Een actueel beeld wordt online weergegeven.

Door in te schrijven op onderhavige aanbesteding verklaart u dat:

- Inschrijver en alle door haar in te zetten onderaannemers niet onder zeggenschap staan van offensieve statelijke actoren of entiteiten uit niet-geassocieerde derde landen;
- De eigendoms- en zeggenschapsstructuur van inschrijver en onderaannemers transparant en inzichtelijk is;
- Inschrijver beschikt over adequate beheersmaatregelen om gedurende de gehele looptijd van de opdracht te waarborgen dat geen zeggenschap door offensieve statelijke actoren kan ontstaan.

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	Wensen	250	4.2
SG2	Plan van aanpak	350	4.3
SG3	Uitwerking Use Cases	200	4.4
	Prijs		
SG4	Vaste totaalprijs	200	4.5
	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% van het maximaal aantal punten scoort. Met andere woorden: u dient minimaal $60\% \times 800 \text{ punten} = 480 \text{ punten}$ te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

4.2. Subgunningscriterium kwaliteit 1: Wensen

In Bijlage C - Programma van Eisen CTRL ALT LEF zijn de wensen opgenomen en herkenbaar aan de toegekende prioritering (Prio) met de letter W. Elke W levert 15 punten op. U krijgt punten enkel toegekend mits de wens gerealiseerd kan worden binnen één (1) jaar na implementatie.

Beoordeling wensen: ja/nee

Per wens dient u in Bijlage C - Programma van Eisen CTRL ALT LEF aan te geven of er invulling aan de wens kan worden gegeven (ja/nee). De beoordelingscommissie komt tot een unanieme beoordeling per wens:

- Bij een 'nee' is de score op de desbetreffende wens 0 punten. Dit geldt ook wanneer geen reactie wordt gegeven op de gestelde wens.
- Bij een 'ja' worden de bij die wens vermelde punten toegekend.

Beoordeling wensen: beschrijving

Indien bij de beantwoording van de wens in Bijlage C - Programma van Eisen CTRL ALT LEF om een beschrijving wordt gevraagd, wordt de wens beoordeeld volgens de tabel in paragraaf 5.2. U kunt maximaal 345 punten verdienen voor de wensen uit Bijlage twee. Berekening van uw eindscore gaat als volgt:

$$345/200 \times \text{behaalde score} = \text{behaalde punten}$$

Indien een wens geleverd kan worden als standaard functionaliteit in uw aangedragen oplossing, dan zal deze ook onderdeel zijn van uw aanbieding. Deze zal dan ten tijde van de implementatie

geleverd te worden. Wensen die niet direct leverbaar zijn dienen binnen twaalf maanden na ondertekening van de Overeenkomst gerealiseerd te zijn.

4.3. Subgunningscriterium kwaliteit 2: Plan van Aanpak

Inschrijver dient bij zijn Offerte een plan van aanpak in. In het plan van aanpak is beschreven welke acties worden verricht ten behoeve van de implementatie, trainingen en exit strategie en hoelang deze werkzaamheden zullen duren en wat daarbij verwacht wordt van Opdrachtgever. Het plan van aanpak wordt beoordeeld op:

Implementatie (max 10 pagina's):

Een beschrijving van de werkzaamheden die Opdrachtnemer verwacht te moeten uitvoeren om de aangeboden Oplossing voor Opdrachtgever in te richten en werkend te krijgen. Werk minimaal uit:

- Projectdefinitie en scopeafbakening (een vertaling van de Opdracht zoals u die heeft begrepen uit de aanbestedingsdocumenten);
- Projectfasering en planning (inclusief mijlpalen en eventuele kritische paden en doorlooptijden) waarin u aangeeft hoe u deze zo kort mogelijk houdt en in ieder geval binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst de installatie en implementatie weet af te ronden, zodanig dat er een werkende oplossing is;
- Implementatieactiviteiten (waarbij u aangeeft waar en in welke mate u inzet van Opdrachtgever verwacht);
- Projectorganisatie (beschrijf welke functies u inzet voor de installatie en implementatie en welke inzet u van Opdrachtgever verwacht);
- Projectrisico's inclusief maatregelen om risico's te beperken (beschrijf de (belangrijkste) risico's binnen de installatie en implementatie en de maatregelen die u treft om deze risico's te mitigeren);
- De wijze waarop u data uit ons huidige systeem 'CTM' voor contractbeheer en 'Facilitor' voor servicemanagement zult migreren naar de nieuwe Oplossing inclusief leveranciersgegevens en contractgegevens;
- Geef aan hoe u omgaat met leveranciersbeheer in de Oplossing met als uitgangspunt dat de uitvoering van de inkoopopdrachten plaatsvindt in TenderNed;
- De manier waarop u de functionaliteit voor inkoopaanvragen verwerkt in de Oplossing.

Exit strategie(max 2 pagina's):

- Hoe zorggedragen wordt voor een volledige en correcte overdracht naar een eventueel nieuwe leverancier of Opdrachtgever;
- Houd hierbij rekening met onder andere kennis- en dataoverdracht;
- Wat Opdrachtnemer nodig heeft van Opdrachtgever;
- Hoeveel tijd Opdrachtnemer verwacht nodig te hebben voor een volledige en correcte overdracht.

Voor alle bovenstaande punten verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer haar expertise toont en adviseert wat Opdrachtnemer nodig lijkt.

Beoordelingsaspecten Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

1. Implementatie en projectaanpak

De mate waarin de voorgestelde implementatieaanpak:

- logisch, realistisch en concreet is uitgewerkt;
- leidt tot een tijdige implementatie binnen zes (6) maanden;
- risico's adequaat benoemt en voorziet in passende mitigerende maatregelen;
- duidelijk maakt welke inzet van Opdrachtgever wordt verwacht.
- concreet en begrijpelijk beschrijft hoe de functionaliteit voor inkoopaanvragen wordt ingericht en geïmplementeerd binnen de aangeboden Oplossing;
- inzichtelijk maakt hoe het proces van inkoopaanvragen aansluit op de werkwijze van Opdrachtgever en de gebruikers van de RIS;

- beschrijft hoe de functionaliteit gebruiksvriendelijk en intuïtief wordt ingericht voor verschillende gebruikersrollen;

2. Exitstrategie

De mate waarin:

- de exitstrategie volledig, realistisch en uitvoerbaar is beschreven;
- aandacht is besteed aan kennis-, data- en systeemoverdracht;
- duidelijk is welke inzet en doorlooptijd nodig zijn voor een correcte overdracht;
- de afhankelijkheid van Opdrachtnemer voor Opdrachtgever wordt geminimaliseerd.

Uw uitwerking van dit Subgunningscriterium is in totaal maximaal twaalf (12) pagina's a4 (exclusief aanbiedingsbrief). Alle pagina's boven het maximum nemen wij niet mee in de beoordeling. Daarnaast gelden de volgende eisen:

- lettertype Verdana 9 pt;
- regelafstand ten minste 12 pt;
- inclusief eventuele bijlagen.

U geeft antwoord op de vragen onder het betreffende Subgunningscriterium. Verwijzingen naar andere antwoorden beoordelen wij niet.

Gebruik voor de beantwoording van het Subgunningscriterium kwaliteit 2: Plan van Aanpak Bijlage 2

Voeg *Bijlage 2 – Antwoord op het Subgunningscriterium kwaliteit 2: Plan van Aanpak* toe aan uw Inschrijving.

4.4. Subgunningscriterium kwaliteit 3: Uitwerking Use cases

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 use cases worden uitgewerkt (Bijlage F). 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 20 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 Oplossing te tonen aan de hand van de hieronder beschreven usecases.

In de video worden de volgende aspecten zichtbaar gemaakt:

- Gebruiksvriendelijkheid voor verschillende gebruikers (Servicedesk 1^e en 2^e lijn, Contractbeheerder, Contractmanager);
- Technische werking van het platform en de workflow tussen deze rollen;
- Efficiëntie en monitoring van doorlooptijden.

Beoordelingsaspecten

Bij de beoordeling worden onderstaande aspecten in samenhang beschouwd. De beoordelaars kennen één score toe per video op basis van de mate waarin de uitgewerkte usecases vertrouwen bieden in een succesvolle uitvoering. U kunt maximaal 200 punten verdienen. U wordt gevraagd om drie video's aan te leveren voor de volgende onderwerpen:

1. Ontvangst en registratie servicecall (1^e lijn en 2^e lijn) – (Usecase 1.1) en Doorzetten naar backoffice en interne workflow (Usecase 1.2)
 - **Maximaal 100 punten**
2. Mogelijkheden m.b.t. Contractbeheer in de Oplossing (Usecase 2.1)
 - **Maximaal 50 punten**
3. Rapportages en managementinformatie (Usecase 2.2)
 - **Maximaal 50 punten**

Iedere video mag niet langer duren dan 20 minuten hierna stoppen wij met het beoordelen.

Gebruiksvriendelijkheid

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

- Gebruikers van team Informatiebeheer en Contact;
- Contractbeheerders;
- Contractmanagers;
- Raadplegers (afnemers met kijkrechten);
- Let op: duidelijkheid van schermen, eenvoud van handelingen, logische navigatie.

Technische werking & proceslogica

In welke mate wordt zichtbaar dat:

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

Workflow-, taak- en termijnondersteuning

In hoeverre ondersteunt het platform:

- case-toewijzing en samenwerking tussen gebruikers;
- taakbeheer, monitoring en signaleringen;

Volledigheid & realisme van de usecases

Mate waarin de video's:

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

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.

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 C).

4.5. Subgunningscriterium prijs

De prijs voldoet aan alle Eisen uit dit Beschrijvend document en Bijlagen. Ook is de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen. Geeft u wel kortingen, voorwaarden of andere informatie waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling. U geeft al uw prijzen op in euro's en exclusief btw.

De prijs bestaat uit drie delen

1. Een vaste all-in totaalprijs voor implementatie. Dit betekent dat u met de opgegeven prijs uitvoering kan geven aan de Opdracht en daarbij rekening houdt met alle gestelde Eisen en dat de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen is.
2. De kosten per jaar voor de gebruikslicenties en beheer en onderhoud.
3. Een schatting van een aantal uren voor doorontwikkeling tegen een vast uurtarief.

In Bijlage 3 geeft u uw prijs op

Vult u geen waarde, een negatieve waarde in op het prijsopgavenformulier? Dan is uw Inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze Aanbesteding. Hier vindt u ook een aanvullende toelichting over het aanbieden van uw prijs.

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 de eisen in het Programma van Eisen CTRL ALT LEF

Deze eisen zijn opgenomen in Bijlage C - Programma van Eisen CTRL ALT LEF en herkenbaar aan de toegekende prioritering (Prio) met de letter M (Must have). De eisen beschrijven het minimum waaraan de Offerte moet voldoen. Indien de Offerte niet voldoet aan alle eisen wordt de Offerte terzijde gelegd.

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:

- de Uitsluitingsgronden (paragraaf 3.2);
- Geschiktheidseisen (paragraaf 3.3);
- Formele Eisen (paragraaf 7.3).

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 cijfer

Bij meerdere Subgunningscriteria krijgt elk Subgunningscriterium een cijfer.

Het cijfer drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt welk cijfer u per Subgunningscriterium krijgt. U krijgt hierbij een cijfer tussen 0 en de 10 toegekend. In de tabel hieronder leest u wat elk cijfer zegt over de kwaliteit van uw Inschrijving.

Tabel puntenschaal

Het antwoord:	Motivatie:	Cijfer:
Ontbreekt	• Er is geen antwoord gegeven op de vraag; • Het gegeven antwoord op de wens heeft geen relatie met de vraag/vragen of biedt geen aanknopingspunten; • Opdrachtgever kan met de invulling van de wens zijn doelstellingen als beschreven in de uitvraag niet bereiken.	0

Het antwoord:	Motivatie:	Cijfer:
Is niet of matig overeenstemmend	- Het gegeven antwoord heeft wel een relatie met de vraag/vragen en biedt aanknopingspunten voor de invulling van de wens, maar voldoet niet aan de verwachtingen die Opdrachtgever heeft bij deze wens; - Het gegeven antwoord geeft Opdrachtgever een onvolledig beeld; - De uitwerking van de vraag/invulling van de wens heeft onvoldoende detaillering; - De invulling van de wens heeft weinig diepgang/getuigt van te weinig diepgaande kennis en ervaring.	4
Is overeenstemmend	- Het gegeven antwoord op de wens voldoet aan de verwachtingen die de Opdrachtgever heeft bij deze wens; - Het gegeven antwoord is voor Opdrachtgever duidelijk en relevant voor de Opdracht; - De uitwerking van de vraag/invulling van de wens heeft voldoende detaillering; - De invulling van de wens heeft diepgang/getuigt van kennis en ervaring van de materie, maar is niet excellent; - De invulling van de wens is goed toepasbaar tijdens de contractuitvoering.	7
Is onderscheidend	- Het gegeven antwoord op de wens voldoet buitengewoon aan de verwachtingen die Opdrachtgever heeft bij deze wens; - Opdrachtgever kan met de invulling van de wens volledig zijn doelstellingen bereiken; - Het antwoord is innoverend/creatief/heeft toegevoegde waarde; - Het antwoord geeft aan dat de Opdrachtnemer een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening heeft; - Het antwoord geeft aan dat er diepgaande en excellente kennis is van de materie.	10

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 cijfers 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;
- daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de scores en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie vergelijken de leden van de beoordelingscommissie hun scores onderling. Grote verschillen beargumenteren de leden van de beoordelingscommissie. Als een beoordelaar het nodig vindt, kan de beoordelaar op basis van deze sessie de scores nog aanpassen.

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score

De uiteindelijke score op een wens wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

Score = (toegekend cijfer/ 10) * maximaal te behalen aantal punten.

Deze score heet de gewogen score.

5.3. Beoordeling op prijs

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

Om uw prijs te beoordelen wordt in deze Aanbesteding gebruik gemaakt van de absolute beoordelingsmethodiek 'gewogen factor'. Bij deze methode wordt de maximale totaalprijs (excl. btw) van bijlage 3 – prijsopgavenformulier omgezet naar een score. Wij maken hierbij gebruik van een bandbreedte van € 800.000,- (minimumprijs) tot en met € 1.400.000,- (maximumprijs) exclusief btw. Als uw prijs lager is dan of gelijk is aan de opgegeven minimumprijs ontvangt u de maximale score op het Subgunningscriterium prijs. Als uw prijs hoger is dan de opgegeven maximumprijs wordt uw Inschrijving terzijde gelegd en neemt u verder geen deel meer aan deze Aanbesteding.

Berekening van uw score

Het scoreverloop wordt in onderstaand figuur grafisch weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt uw score lineair (naar rato) toegekend.

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

$$\text{Score} = (0 - 200) / (1.400.000 - 800.000) * ([\text{inschrijfprijs}] - 1.400.000)$$

Dit houdt in dat:

- Bij een prijs van € 800.000,- exclusief btw u 200 punten ontvangt.
- Bij een prijs van € 1.400.000,- exclusief btw u 0 punten ontvangt.

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 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% van het maximaal haalbaar aantal punten voor 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 met de volgende CPV-codes:

- 48400000-2 – Software voor zakelijke transacties en persoonlijke zaken

Aanvullende CPV codes zijn:

- 48420000-8 – Software en opvolgingssoftware voor faciliteitenbeheer
- 48445000-9 – Software voor elektronisch klantenbeheer

6.2. De Europese openbare procedure

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

We hebben gekozen voor een openbare procedure. 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.

Vervangend contactpersoon

Bij afwezigheid treedt Jordy Dunki, Inkoopadviseur op als vervanger.

6.5. De planning van 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 ontlenen.

Activiteit	Uiterste datum
Datum publicatie Beschrijvend document	dinsdag 10 februari 2026
Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden	dinsdag 24 februari 2026, 12.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen	maandag 9 maart 2026
Indienen Inschrijving	maandag 23 maart 2026, 17.00 uur
Bekendmaking resultaat beoordeling	woensdag 8 april 2026
Einddatum bezwaartermijn	dinsdag 28 april 2026
Gunning Overeenkomst	dinsdag 28 april 2026
Verwachte ingangsdatum Overeenkomst	vrijdag 1 mei 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**.

6.6. 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 signaleerd of wel heeft signaleerd 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 ontleen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

De Nota van inlichtingen gaat altijd voor

Spreekt 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.

6.7. 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.

6.8. 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.

6.9. Toelichtingsgesprek/presentatie

U mag uw Inschrijving toelichten in een toelichtingsgesprek

We kijken hoe uw Inschrijving scoort op het Gunningscriterium en de Subgunningscriteria. Voldoen u en uw Inschrijving ook aan alle eisen en voorschriften? Dan krijgt u uiterlijk 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 het ministerie van Binnenlandse zaken in Den Haag, locatie nog nader te bepalen. In paragraaf leest u hoe we uw presentatie gebruiken bij de beoordeling.

6.10. 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 ontlenen 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 ontlenen 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.

6.11. 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.

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.

6.12. 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 vervalt termijn, 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.

6.13. 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 7.4 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 7.4 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 1: Wensen	4.2 5.2 5.3	Bijlage C (uploaden in PDF en Excel)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Subgunningscriterium kwaliteit 2: Plan van Aanpak	4.3 5.2 5.3	Bijlage 2 (uploaden in PDF en Word)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Subgunningscriterium kwaliteit 3: Uitwerking Use cases	4.4 5.2 5.3	Niet van toepassing zie toelichting (uploaden als MP4)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Prijsopgaveformulier	4.5 5.4	Bijlage 3 (uploaden in PDF en Excel)	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 6.14 7.6	Bijlage 1 (UEA-wizard in TenderNed)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder alle Combinanten

		(uploaden in pdf)		of (i.g.v. beroep op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheids-eisen) 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. 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 Opdrachtnemer 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 en Rijksvoorwaarden

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

De ARBIT 2022 is ook onderdeel van de Overeenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Overeenkomst 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 G - Concept Verwerkersovereenkomst.

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.

Voorschrift 3.8A Gids proportionaliteit

"De aanbestedende dienst biedt een vergoeding aan wanneer een gedeelte van de te plaatsen opdracht moet worden uitgevoerd om de inschrijving in te kunnen dienen."

Voorschrift 3.8B Gids proportionaliteit

"De aanbestedende dienst sluit niet op voorhand iedere vergoeding van inschrijfkosten uit in geval van laattijdige intrekking van de aanbesteding."

In de "Handreiking Tenderkostenvergoeding¹" is beschreven dat proportionele Aanbestedingskosten deel uitmaken van het ondernemersrisico en doorgaans niet behoeven te worden vergoed. Naarmate de gevraagde inzet van een ondernemer groter is ten opzichte van de omvang van de opdracht en de kans deze te winnen, kan zich de vraag nadrukkelijker aandienen of een tenderkostenvergoeding redelijk en billijk zou zijn.

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.

¹ Handreiking Tenderkostenvergoeding, hoofdstuk 2 (Achtergrond), pagina 5, september 2018.

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

E-facturen

Meer informatie is te vinden via de website van de helpdesk-efactureren.nl en in de [Bijsluiter e-factureren aan de rijksoverheid](#).

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.

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) onderdeel(e)n 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 Vervangend contactpersoon Jordy Dunki Jacobs (Senior) Inkoopadviseur
<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: • 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>Oplossing</u>	De oplossing die u aandraagt ten behoeve van contract- en servicemanagement. In sommige gevallen ook systeem, tool of applicatie genoemd.
<u>Overeenkomst</u>	De schriftelijke <kies de overeenkomst> 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.