

Selectieleidraad

Europese aanbesteding
Mededingingsprocedure met onderhandeling
“Workforce Management (WfM)”

SVB nummer: EA2023030

Uitgegeven door	: Sociale Verzekeringsbank
Uitgevoerd door	: Luka van Wolferen
Contact via	: inkoop@svb.nl
Versie	: v1.0
Datum	: 6 mei 2025

Inhoudsopgave

1. Begripsbepalingen.....	4
2. Introductie	9
2.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB).....	9
2.2. Ambitie van de SVB	9
2.3. Uitvoering aanbesteding.....	9
3. Opdrachtoomschrijving.....	10
3.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding	10
3.2. Marktconsultatie.....	11
3.3. Omschrijving van de Opdracht.....	11
3.4. Functioneel beheer	13
3.5. Inschatting volumes en aantallen	13
3.6. Raming van de waarde van de Opdracht.....	14
3.7. Percelen	14
3.8. Duur en afloop Overeenkomst	15
3.9. Wachtkamerovereenkomst	15
4. Aanbestedingsprocedure	16
4.1. Mededingingsprocedure met onderhandeling	16
4.2. Algemene inkoopvoorwaarden.....	18
4.3. Aanbestedingsstukken	18
4.4. Inlichtingenbijeenkomst	18
4.5. De planning	19
4.6. Taal.....	20
4.7. Communicatie	20
4.8. Nota van Inlichtingen	20
4.9. Contactgegevens SVB.....	22
4.10. Klachtafhandeling bij aanbesteden.....	22
4.11. Kostenvergoeding	22
4.12. Voorbehoud en vertrouwelijkheid.....	22
4.13. Merknamen.....	23
4.14. Mededeling Selectiebeslissing, standstill-termijn.....	23
5. Aanmelding	24
5.1. Checklist Aanmelding.....	24
5.2. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband).....	25
5.3. Eisen aan Onderaannemer(s).....	26

5.4.	Eisen aan Derden	26
5.5.	Concernaanmelding	27
5.6.	Integriteit Ondernemers	27
5.7.	Eigendomsvoorbehoud Aanmeldingen.....	28
5.8.	Auteursrechten	28
5.9.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	28
5.10.	Rechtsgeldige ondertekening	28
6.	Beoordeling Aanmeldingen.....	29
6.1.	Inleiding.....	29
6.2.	Aanmeldingseisen	29
6.3.	Uitsluitingsgronden.....	29
6.4.	Geschiktheidseisen en bewijsstukken	31
6.5.	Beoordeling op basis van Selectiecriteria	37
6.6.	Selectie en afwijzing.....	43
7.	Doorkijk gunning	44
8.	Bijlagen.....	45

1. Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de definities in de Aanbestedingswet 2012 en de overige aanbestedingsstukken, de hiernavolgende begrippen:

Bij de interpretatie van deze begrippen dient rekening te worden gehouden met:

- Definities in het meervoud worden geacht tevens het enkelvoud te omvatten en vice versa, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- Een vermelde tijdsperiode is een aaneengesloten periode, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Begrip	Definitie
Aanmelding	De documentatie die Gegadigde op basis van de Selectieleidraad indient om tot de volgende fase toegelaten te worden.
Aanmeldingseisen	De eisen die de SVB aan de Aanmelding stelt.
Activiteit	Een identificatie van een handeling of afwezigheid binnen de Contracturen waar een Medewerker voor ingeroosterd kan worden (bijvoorbeeld telefonie, meeting, opleiding, verzuim, verlof o.i.d.).
Afhandeltijd (AHT)	De daadwerkelijk benodigde tijd om een klantcontact af te handelen.
Beheerder	Medewerker die het functioneel applicatiebeheer voor de Oplossing uitvoert.
Bijlage(n)	Aanhangsel(s) bij de Selectieleidraad. Bijlage(n) maken integraal deel uit van de Selectieleidraad.
Beschikbaarheid	De uren die een Medewerker beschikbaar is om te werken (Contracturen – afwezige Krimp – aanwezige Krimp).
Capaciteitsplanning	Overzicht van ureninzet van Beschikbare Medewerkers.
Capaciteitsmanagement	Het matchen van het Verwachte werkaanbod (Forecast) en Beschikbare Medewerkers uren (urencapaciteit).
Combinant	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Gegadigde c.q. Deelnemer bestaande uit een samenwerkingsverband van twee of meer (rechts)personen.
Contracturen	Het aantal uren dat is overeengekomen in het arbeidscontract met de Medewerker.
Dagsturing	Anticiperen en bijsturen (met werk en mensen) op de dag om de servicedoelstellingen en werkdruk te optimaliseren, door het inzichtelijk maken van de afwijking tussen Forecast en daadwerkelijk Werkaanbod, gepland en gerealiseerde inzet van Medewerkers.
Deelnemer(s)	Een geselecteerde Gegadigde(n) die voornemens is (of zijn) om in de tweede fase van deze Mededingingsprocedure met onderhandeling een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Gegadigde zich beroept, ongeacht de juridische banden/relaties met

	de Gegadigde, ten einde te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Dienstverlening	Het geheel van de prestaties waartoe Opdrachtnemer zich op grond van de Overeenkomst heeft verplicht. De Dienstverlening omvat in ieder geval het leveren en in stand houden (Exploitatie) van de Oplossing alsmede het realiseren van de Implementatie, plus het leveren van Optimalisatie op de langere termijn voor uitbreiding, aanpassingen en verbetering van de Oplossing.
Doelstellingen	Wat qua Werkaanbod behaald moet worden (welke prioriteit, welk Service Level, tijdigheid etc.). Per tijdsperiode (dag/week/maand/Jaar).
Dossier	Datgene waar alle openstaande en afgesloten Werktaken zich bevinden, binnen één klant.
Exploitatie	De periode na Implementatie. Hieronder valt onder andere de instandhouding van de Oplossing en uitvoering van de overige Dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Forecasting	Het voorspellen van het Werkaanbod per klantcontactkanaal op korte, middellange en lange termijn, op basis van: de hoeveelheid werk, het soort werk (wet, taak), de Afhandeltijd (per Vakkennis) en het moment waarop dit werk binnenkomt.
Forecasting algoritme	Wiskundig formule waarmee een Forecast wordt gemaakt.
Fulltime equivalent (FTE)	Een rekeneenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Eén FTE is een volledige 36-urige werkweek. Ter toelichting: twee personen die ieder een halve werkweek werken, is samen één FTE.
Gegadigde	Een (rechts)persoon of Combinatie die deelneemt aan de selectiefase van deze aanbestedingsprocedure en voornemens is een Aanmelding te doen en/of dit heeft gedaan.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, de financiële en economische draagkracht en de beroepsbevoegdheid van een Gegadigde die in redelijke verhouding tot de aard en omvang van de Opdracht staan en waaraan een Gegadigde moet voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningsleidraad	Het document inclusief Bijlagen dat gedeeld wordt in de tweede fase, waarin (o.a.) de Opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure, de gunnings- en beoordelingssystematiek en de contractdocumenten (nader) worden beschreven en toegelicht.
Implementatie	Het geheel van activiteiten dat ondernomen moet worden om de Oplossing gereed te maken voor operationeel gebruik door de SVB, en waarvoor Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid draagt.

	Waaronder installatie, configuratie en inrichting van de programmatuur, het realiseren van de koppelingen en trainingen.
Inschrijving	Een door een Deelnemer ingediende offerte.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Krimp	Het aantal uren van contracttijd dat Medewerkers niet Beschikbaar zijn om aan het Primaire (bedrijfs)proces te besteden.
Mededingingsprocedure met onderhandeling	De procedure waarbij de SVB met door haar geselecteerde Deelnemer onderhandelt over de door hen ingediende Inschrijvingen om de inhoud ervan te verbeteren.
Medewerker	Een natuurlijk persoon die contractueel werkzaamheden verricht voor de SVB.
Monitoring	Live bekijken of Doelstellingen worden behaald, zodat er eventueel op bijgestuurd kan worden.
Nota van Inlichtingen (Nvi)	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Gegadigde(n), en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Normtijd	De vastgestelde Afhandeltijd.
Onderaannemer	Door Gegadigde opgegeven natuurlijke en/of rechtspersonen die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Gegadigde een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht zal uitvoeren. Een Onderaannemer is geen zelfstandig Gegadigde aan deze aanbesteding.
Opdracht	Het voorwerp van de onderhavige aanbesteding zoals is omschreven in hoofdstuk 3 van de Selectieleidraad.
Opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst wordt gesloten.
Openstaande dienst	Openstaande (netto) uren die nog niet ingepland zijn in het Rooster na het opleveren van het Werkrooster.
Operationele informatie	Informatie waarop Doelstellingen worden bepaald of informatie waarmee wordt teruggeblikt om te kijken of Doelstellingen zijn behaald (en waarom).
Oplossing	Het geheel van de door Opdrachtnemer aan de SVB te leveren IT-componenten en diensten waarmee aan de Overeenkomst wordt voldaan. Tot de Oplossing worden onder andere gerekend alle apparatuur, (Derden)programmatuur, onderhoud, support & beheer, housing & hosting, en koppelingen, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht.
Optimalisatie	Werkzaamheden te verrichten door Opdrachtnemer gedurende de Exploitatieperiode. Opdrachtnemer kan door de SVB worden gevraagd om aanpassingen of verbeteringen door te voeren in de Oplossing, bijvoorbeeld naar aanleiding van toepasselijke wetgeving, als onderdeel van de Dienstverlening.

Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten na deze aanbesteding.
Primair (bedrijfs)proces	Het geheel van Activiteiten binnen de Teams, die direct betrekking hebben op de klantvraag.
Prioriteren	De werkzaamheden rangschikken op basis van Prioriteringsregels.
Prioriteringsregels	Set van afspraken over met welke prioriteit het werk moet worden verdeeld.
Rooster	Overzicht van Medewerkers met start- en eindtijden en Activiteiten per periode t.b.v. inzicht in benodigde en beschikbare uren.
Roosteren	Het maken van een Rooster door het koppelen van tijd van de Medewerkers op openstaande diensten o.b.v. Contracturen, Beschikbaarheid en Vakkennis.
SaaS(-dienst)	Standaardsoftware die als online dienst wordt aangeboden en waarbij Opdrachtnemer de gehele verantwoordelijkheid draagt voor installatie, onderhoud en beheer. Deze standaardsoftware draait op locatie van de Opdrachtnemer of wordt gehost bij een Derde partij (in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer) en is toegankelijk voor Medewerkers via internet.
Selectiebeslissing	De keuze van de SVB voor de Gegadigde(n) die naar aanleiding van de Aanmelding uitgenodigd worden voor de tweede fase.
Selectiecriteria	De criteria op basis waarvan de SVB de niet uitgesloten Gegadigden die voldoen aan de Geschiktheidseisen selecteert voor de tweede fase.
Selectieleidraad	De uitnodiging tot Aanmelding, die dit document inclusief alle Bijlagen omvat en waarin de Opdracht, de Aanmeldingseisen, de Uitsluitingsgronden, de Geschiktheidseisen en de Selectiecriteria zijn beschreven en toegelicht.
Service Level Agreement (SLA)	Annex waarin tussen de SVB en Opdrachtnemer gegarandeerde kwaliteitsniveaus van de Dienstverlening (KPI's) zijn beschreven. Onderdeel van de SLA is het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) waarin onder andere governance en werkafspraken zijn opgenomen.
Service Level(s)	Minimale kwaliteitsniveaus van de Dienstverlening (KPI's) zoals opgenomen in Bijlage C – Programma van Eisen en Wensen.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Aanmelding van een Gegadigde met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
Team	Medewerkers die hiërarchisch of functioneel samenwerken en/of aangestuurd worden.
Type werktaak	Een verbijzondering van het type Activiteit die gelinkt is aan het Primaire (bedrijfs)proces.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en de door SVB gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.

Vakkennis	Het palet van werkzaamheden die een uitvoerende Medewerker beheerst.
Vakkennis level	Het niveau waarop een uitvoerend Medewerker werkzaamheden beheerst.
Verwacht werkaanbod	Het aantal verwachte Werktaken gekoppeld aan Normtijden vanuit de Forecast.
Wachtkamerovereenkomst	De Overeenkomst op basis waarvan de SVB de mogelijkheid creëert om, indien en voor zover de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde Deelnemer.
Werkaanbod	Hoeveelheid Werktaken die werkelijk worden ontvangen.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens zaterdagen en zondagen en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.
Werkrooster	Het opgeleverde weekrooster waarin de specifieke Activiteiten per Medewerker per dag worden aangegeven.
Werkstroom	Een verzameling van producten/Werktaken die tot eenzelfde categorie horen (bijvoorbeeld aanmeldingen, declaraties of wijzigingen).
Werktaak	Een Activiteit of taak die gelinkt is aan het Primaire (bedrijfs)proces.
Werkverdeling	Het Prioriteren en toebedelen van werkzaamheden uit het Primaire (bedrijfs)proces.
Werkvoorraad	De totale hoeveelheid werk die nog openstaat voor verwerking op een gegeven moment (actieve en passieve werkvoorraad samen).
WfM cyclus	Alle stappen die binnen WfM doorlopen worden, zijnde; Forecasting, Capaciteitsmanagement, Roosteren, Dagsturing en rapportage & analyse.
Workforce Management (WfM)	Het optimaal afstemmen van Medewerkers en Werkaanbod. Concreet betekent dit dat WfM zorgt voor de juiste Medewerker, met de juiste Vakkennis, op het juiste moment, op de juiste plaats om het Werkaanbod binnen de gestelde Doelstellingen af te handelen.
Workflow Management	Workflow management betreft de beheersing van de afhandeling van het werk, al dan niet met geautomatiseerde middelen. Workflow Management regelt dat de juiste informatie volgens de regels van de organisatie en een vast patroon (een proces) wordt behandeld.
Workforce	Totaal van beschikbare aantal uren voor het uitvoeren van het werk.

2. Introductie

2.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van een aantal wetten en regelingen voor verschillende opdrachtgevers. De SVB valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar is een zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid en een eigen aanbestedingsplicht.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op *betrouwbaarheid*, *mensgerichtheid* en *voortvarendheid*. In 2024 keerde de SVB 62,0 miljard euro uit, dankzij de inzet van bijna 4.200 Medewerkers werkzaam op elf locaties verspreid over het land. Nadere informatie over de SVB is te vinden op de website: www.svb.nl.

2.2. Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij. De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.

Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen. Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s) op een goede manier. De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger. De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat.

Oog hebben voor burgers, betekent oog hebben voor onze Medewerkers. Door een aantrekkelijke werkgever te zijn kunnen we maatschappelijk bevlogen Medewerkers aan ons verbinden, met uitdagend werk en kansen om te groeien, persoonlijk en in hun werk. Zodat zij onze klanten persoonsgericht en volgens de bedoeling van de wet van dienst kunnen zijn.

2.3. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop-, Contract- en Leveranciersmanagement (ICLM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Deze sectie treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van Overeenkomsten.

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van de directie Zorg en Welzijn. Het contracteigenaarschap is belegd bij de afdeling IT Diensten Zorg & Welzijn, onderdeel van de directie IT.

3. Opdrachtomschrijving

3.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

Aanleiding & huidige situatie

De SVB wil haar dienstverlening continu verbeteren en aanpassen op de behoeften van burgers en budgethouders. Dit is de reden dat de Directie Zorg en Welzijn (DZW) voor haar PGB-dienstverlening een aantal jaar geleden is gestart met de inrichting van het WfM proces. Met als doel om te kunnen garanderen dat klantbeloften worden waargemaakt. Inmiddels is de Directie Sociale Verzekeringen (DSV), verantwoordelijk voor betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW, ook gestart met het formuleren van de gewenste kaders voor het WfM proces. Tot op heden gebruiken beide directies meerdere softwareapplicaties voor de ondersteuning van het WfM proces. De applicaties die daarbij dominant zijn, zijn Excel en Power BI. Echter, de uitvoering bij DZW en DSV ervaart momenteel op meerdere fronten de technische limieten en beperkingen van deze hulpmiddelen. De gevolgen zijn dat er onder andere sprake is van verminderde schaalbaarheid, beperkte voorspelbaarheid en afnemende flexibiliteit voor Medewerkers bij het opgeven van voorkeuren over werktijden, verlof, etc. Daarnaast is het huidige proces kwetsbaar en zeer arbeidsintensief, waardoor veel voor de productie bedoelde beschikbare tijd wordt ingezet binnen het WfM proces en daarmee niet besteed kan worden aan de dienstverlening.

Om het WfM proces optimaal te faciliteren en te professionaliseren wil de SVB een WfM Oplossing verwerven. Door goed Capaciteitsmanagement en optimale Forecasting zullen beide directies beter in staat zijn hun capaciteit goed en tijdig af te stemmen op het Werkaanbod en de andere Activiteiten (denk bijvoorbeeld aan opleiding). Hiermee zorgt de SVB dat het flexibel, voorspelbaar en wendbaar is en blijft. Tegelijkertijd zal de WfM Oplossing de Medewerkers meer autonomie en regelruimte bieden.

Het is de bedoeling dat de WfM Oplossing door met name de directies DZW en DSV wordt gebruikt (eventueel ook andere SVB-gelieerde organisatieonderdelen). Beide directies voeren verschillende wetten en regelingen uit, waarbij de Medewerkers tijdens hun werkzaamheden informatie halen uit meerdere interne systemen. Om deze twee directies te kunnen faciliteren dient de WfM Oplossing derhalve verschillende regelsets te kunnen uitvoeren en scheiding kunnen borgen van de gegevens van de verschillende directies.

De huidige- en gewenste situatie, en de eisen en wensen waaronder het dient te worden gerealiseerd, worden nader uitgewerkt in het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage C) en de Architectuurbeschrijving (Bijlage D).

Doelstellingen

De SVB beoogt met het verwerven van een WfM Oplossing de volgende doelstellingen te bereiken:

1. Het verbeteren van de dienstverlening richting burgers en budgethouders door het verminderen/voorkomen van fouten in de WfM cyclus (met name in de Werkverdeling en het Roosteren).
2. Flexibele systeemondersteuning en koppelingen naar de SVB applicaties, zodat de processen van WfM zoals Forecasting, Capaciteitsmanagement, Roosteren, Dagsturing en rapportage & analyse - op een eenvoudige en naar de toekomst toe - op een vaste manier kunnen worden uitgevoerd;
3. Het voorkomen/beperken van handmatige arbeid in het WfM-proces door gebruik van verschillende systemen en (Excel)bestanden;

4. Het ondersteunen van de teams en leidinggevendenden om te werken aan Dossiers die passen bij de Beschikbaarheid en Vakkennis van de Medewerkers;
5. Het terugdringen van de administratieve last voor de Medewerkers, zoals het terugdringen van het aantal applicaties voor Medewerkers en zoveel mogelijk proberen te voorkomen om op meerdere plaatsen dezelfde gegevens in te vullen;
6. Medewerkers die goed werkgeverschap ervaren doordat zij meer regie krijgen op hun eigen inzetbaarheid en een op hun eigen wensen afgestemd takenpakket krijgen.
7. Goede systeemondersteuning voor betrouwbare (stuur)informatie, waarmee gestuurd kan worden.

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer voor het leveren van een SaaS-dienst en het realiseren van Implementatie, Exploitatie en Optimalisatie.

3.2. Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft zowel een marktverkenning als een marktconsultatie plaatsgevonden.

Op 26 mei 2023 heeft de SVB een open marktverkenning op TenderNed gepubliceerd. Met als doel voor de SVB om zich te laten informeren over beschikbare WfM Oplossingen en een beeld te krijgen van de bestaande leveranciers in deze markt. Deze marktverkenning bestond uit een schriftelijke ronde gevolgd door een eventuele mondelinge toelichting. Mede op basis van de ontvangen reacties van elf (11) deelnemende marktpartijen en de daaruit opvolgende dialoogsessies met zes (6) van deze deelnemers is de aanbestedingsstrategie opgesteld. Zie Bijlage E – Verslag marktverkenning.

Op 4 maart 2025 heeft de SVB een openbare marktconsultatie op TenderNed gepubliceerd met als doel om een aantal voorlopige aanbestedingsstukken te laten controleren en valideren door geïnteresseerde marktpartijen en tevens een aantal specifieke vragen beantwoord te krijgen. Hierin heeft de SVB van 7 deelnemende marktpartijen input gekregen, waarna de aanbestedingsstukken zijn aangescherpt. Zie Bijlage F – Verslag marktconsultatie.

3.3. Omschrijving van de Opdracht

De SVB wil één totaaloplossing verwerven bestaande uit de 5 WfM deelprocessen (Forecasting, Capaciteitsmanagement, Roosteren, Dagsturing, rapportage & analyse). De voorkeur van de SVB gaat hierbij uit naar een totaaloplossing waarin deze 5 WfM deelprocessen zich in één geïntegreerd systeem bevinden. De inzet van verschillende modules die leiden tot een totaaloplossing met 5 WfM deelprocessen is ook toegestaan, met inachtneming dat de SVB een Overeenkomst met één Opdrachtnemer sluit en dan ook maar één aanspreekpunt heeft (dus geen rechtstreeks contact door SVB met Onderaannemers e.d.) om tot een geheel te komen.

De Opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- het leveren van een SaaS-dienst voor WfM;
- Implementatie van de Oplossing (installatie, configuratie, inrichting, training aan verschillende gebruikersgroepen zoals functioneel Beheerders, teamleiders, eindgebruikers etc.);
- Exploitatie (licenties, leveren van technisch beheer en support conform afspraken in de DAP en SLA);
- Onderhoud op de omgeving en het doorvoeren van gevraagde changes van de SVB;

- Functioneel beheer volgens het principe van voor doen, samen doen en zelf doen;
- Optimalisatie (consultancy en ondersteuning op het gebied van IT en WfM processen);
- De te leveren Dienstverlening moet minimaal voldoen aan hetgeen is beschreven in Bijlage C Programma van Eisen en Wensen en Bijlage D Architectuurbeschrijving.

Buiten scope van de Opdracht valt:

- Workflow Management processen. Dit betekent dat het uitvoeren van de feitelijke Dossier afhandelingen in de centrale verzekeringsadministratie plaatsvindt en niet in WfM.

3.3.1. Complexiteit

De SVB wil benadrukken dat de complexiteit van de Opdracht vooral zit in:

- de inrichting van de beslis- en Prioriteringsregels in de WfM Oplossing, omdat die regels per wet/regeling, per directie en per bronsysteem verschillen;
- het feit dat de uitkomst van de verschillende beslis- en Prioriteringsregels op elk moment in de tijd tot op Dossier-/Werktakniveau en op het niveau van een individu tot een toewijzing van werk leidt;
- de front- en backoffice die per wet als één geheel gezien wordt, waardoor de WfM Oplossing moet functioneren voor telefonie, web-care én administratieve werkzaamheden (en eventuele nieuwe, toekomstige contactkanalen);
- het koppelen met de verschillende bronsystemen van de SVB, gezien de Oplossing integreert in het SVB landschap.

3.3.2. Implementatie

De beoogde start van de Implementatie is op 1 april 2026. Hierbij wordt gestart met de procesinrichting voor de directie DZW. De SVB heeft een duidelijke voorkeur voor een gefaseerde en kort cyclisch ingerichte Implementatie. In de gunningsfase wordt aan Deelnemer gevraagd een Implementatieplan voor beide directies (DZW en DSV) op te leveren. De SVB behoudt het recht om het Implementatieplan na Gunning, in afstemming met Opdrachtnemer, aan te laten passen.

Wanneer er nog niet direct een automatische koppeling met de backoffice systemen van de SVB mogelijk is dan is de SVB voornemens eerst de huidige broninformatie (bestanden) te gebruiken als tussentijdse oplossing, waarna in Q4 2026 kan worden gekoppeld naar de bronsystemen om de informatie rechtstreeks automatisch in te kunnen laden. De directie DSV zal naar verwachting vanaf 1 januari 2027 volgen qua inrichting. De implementatie dient eind 2027 afgerond te zijn.

Tijdens de omzetting van de huidige naar de nieuwe situatie is het van belang dat er voor de Medewerkers, die momenteel met o.a. Excel werken t.b.v. het WfM proces, een periode van schaduwdraaien (Excel naast de WfM Oplossing) volgt om nauwkeurig te volgen waar de output van de WfM Oplossing eventueel verschilt van de huidige output en wat daarvan de gevolgen zijn.

Bij de Implementatie voor DZW ligt de focus vooral op PGB1.0 en PGB2.0. Voor DSV richt de Implementatie zich met name op de sociale verzekeringen (SV-wetten/regelingen) in het AA-systeem: AOW, Anw, AIO, AKW en de zogenaamde bijzondere regelingen. Na de Implementatie is het de bedoeling dat de SVB de WfM Oplossing kan inzetten voor alle SVB wetten en regelingen, uitgezonderd de wetten en regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (V&O).

Opdrachtnemer dient de SVB te adviseren en te begeleiden bij het bepalen van de meest optimale inrichting van de Oplossing met inachtneming van de beschreven complexiteit zoals beschreven in de voorgaande paragraaf.

3.4. Functioneel beheer

De SVB zal zelf, zoveel als mogelijk, het functioneel beheer van de WfM Oplossing uitvoeren. De van de Opdrachtnemer benodigde ondersteuning en/of training om dit voor de SVB mogelijk te maken volgens het principe van voor doen, samen doen en zelf doen valt binnen de scope van de Opdracht, maar het door de SVB uit te voeren functioneel beheer zelf logischerwijs niet.

De SVB wil (na initiële inrichting) minimaal het volgende zelfstandig aan functioneel beheertaken en aanpassingen kunnen uitvoeren:

- Het beheren en toevoegen van rollen en gebruikers;
- Het geven van support op eerstelijns vragen;
- Het indienen van vragen aan de Opdrachtnemer (tweedelijns vragen over de WfM Oplossing);
- Het aanpassen van parameters t.b.v. bijvoorbeeld rapportages en Dagsturing;
- Het aanpassen van bedrijfsregels (over werktoewijzing aan Medewerkers, Prioritering, onderhoud van stamgegevens etc.);
- Het beheer, samenstellen, uitbreiden en onderhouden van rapportages en analyses.

3.5. Inschatting volumes en aantallen

In onderstaande tabel zijn de aantallen uit 2024 op jaarbasis weergegeven. Op basis hiervan heeft de SVB een inschatting gemaakt van de volumes en aantallen die benodigd zijn in het kader van WfM. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. De WfM Oplossing moet schaalbaar zijn om te kunnen omgaan met groei of krimp van het aantal Medewerkers, regelingen, dossiers etc.

Organisatieonderdeel	DSV			DZW		Totaal DSV en DZW
Werkstroom/regeling	AOW/Anw	AKW	Overige regelingen	PGB 1.0	PGB 2.0	
Aantal eindgebruikers ¹	600	550	600	135	115	2000
Aantal stafleden ²						165
Aantal administratieve taken	1.500.000	1.121.000	1.655.000	520.000	190.000	4.986.000
Telefoongesprekken	500.000	210.000	430.000	145.000	85.000	1.370.000
Webcare contacten	15.000	15.000	15.000	3.000	10.000	58.000
Benodigde Vakkennis categorieën	50	35	150	20	20	275

¹ Medewerkers in de uitvoering

² Stafleden, eveneens gebruikers:

Stafleden	DSV	DZW	Totaal DSV en DZW
Forecasting en Capaciteitsmanagement	3	2	5
Planning en Dagsturing	120	25	145
Data analyse	6	4	10
Functioneel Beheerder	2	1	3
WfM manager	1	1	2

Als aanvulling op bovenstaande tabel:

- De directie DZW kent op dit moment zo'n 15 hiërarchische Teams bestaande uit 12 tot 20 personen.
- De directie DSV heeft momenteel zo'n 140 hiërarchische Teams bestaande uit 12 tot 20 personen.

Voor beide directies geldt dat deze Teams opereren vanuit verschillende domeinen (regelingen). Deze personen zitten ook in meerdere functionele Teams of werken vanuit hun Team binnen meerdere domeinen. De Oplossing dient daarom de mogelijkheid te hebben verschillende individuen te koppelen aan meerdere Teams: functionele Teams en inzetteams.

3.6. Raming van de waarde van de Opdracht

De geraamde totale waarde van de Opdracht is: € 16.500.000,- exclusief btw over de maximale looptijd van de Overeenkomst van twaalf (12) Jaar, inclusief verlengingsopties, structurele kosten, (eenmalige) Implementatie kosten en optimalisatie kosten. Deze raming is een inschatting, gebaseerd op de bevindingen in de gedane marktconsultatie en met inbegrip van opties voor Optimalisatie.

De hoogte van de uitgaven is mede afhankelijk van politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen van de SVB, het werkelijke gebruik en ook de (digitale) ontwikkelingen in de WfM markt. Dit kan wijzigen en maakt een raming van de Opdracht lastig. Gegadigde dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde van de Opdracht – zowel naar boven als naar beneden – kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

3.7. Percelen

De SVB is van mening dat de Opdracht een gemengde overheidsopdracht betreft van leveringen en diensten. De verschillende onderdelen van de overheidsopdracht hebben naar mening van de SVB zodanig onderlinge samenhang dat zij één economische of één technische functie vervullen. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012.

Bij deze aanbesteding wordt geen gebruik gemaakt van een percelenverdeling. De motivering hiervoor is:

- De SVB heeft voorafgaand aan deze aanbesteding een marktconsultatie en marktverkenning uitgevoerd. Na de marktverkenning en marktconsultatie is gebleken dat het aantal ondernemingen dat in staat is om zelf (eventueel met gebruikmaking van een Combinatie) de Opdracht uit te voeren voldoende groot is om de daadwerkelijke mededinging voor de Opdracht te waarborgen.
- Gezien de huidige marktsamenstelling wordt niet verwacht dat de keuze van perceelverdeling de toetreding door partijen, van onder andere het MKB, tot de aanbesteding beperkt. Ook zijn de risico's voor de Opdrachtnemer niet groter door het niet opdelen in percelen.
- De SVB wenst uit efficiencyoverwegingen te worden ontzorgd. Door de Opdracht niet onder te verdelen in percelen heeft de SVB getracht te bewerkstelligen dat de organisatorische verantwoordelijkheid van de Opdracht in één hand komt te liggen. Het niet onderverdelen van de Opdracht in percelen leidt er onder meer toe dat de SVB minder facturen ontvangt,

minder managementinformatie behoeft te analyseren en minder account- en contractmanagementactiviteiten hoeft te verrichten.

- Het beleggen van de Opdracht bij één leverancier levert ook schaalvoordeel op. Hoe meer volume de SVB bij één leverancier belegt hoe, naar verwachting, aantrekkelijker de prijzen zullen worden.

3.8. Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met één (1) Opdrachtnemer voor de duur van vier (4) Jaar met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van twee (2) maal de periode van drie (3) Jaar, plus een (1) maal de periode van twee (2) Jaar. De maximale looptijd bedraagt dus in totaal twaalf (12) Jaar. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 31 maart 2026.

De SVB ziet WfM als een instrument waarmee interne strategische doelstellingen zoals opgenomen onder Hoofdstuk 2 en 3 gerealiseerd kunnen worden. WfM moet een bijdrage gaan leveren aan het verbeteren van te leveren dienstverlening en de verdere professionalisering van de SVB. Om deze strategische doelstellingen te verwezenlijken wil de SVB een langdurige samenwerking aangaan met een Opdrachtnemer om structurele verbeteringen en/of eventuele uitbreiding op lange termijn mogelijk te maken. Naar verwachting zal de definitieve inrichting en integrale ingebruikname van de Dienstverlening door de SVB een lange doorlooptijd kennen. Mede door deze aspecten geeft de SVB voorkeur aan een relatief lange duur van de Overeenkomst. De SVB sluit hierbij aan op de uitkomsten van de marktverkenning en marktconsultatie, waarbij leveranciers hebben aangegeven een initiële looptijd van drie (3) tot vijf (5) Jaar aan te willen houden met optioneel de mogelijkheid tot verlenging, gezien de inspanningen om de Oplossing optimaal te laten renderen.

De SVB beseft dat een maximale looptijd van twaalf (12) jaar tegen gelijkblijvende voorwaarden (behoudens prijsindexering) voor Deelnemers een uitdaging kan zijn. Indien van Opdrachtnemer niet langer kan worden gevergd om de Dienstverlening in ongewijzigde vorm voort te zetten – bijvoorbeeld wanneer dit door staking van bedrijfsactiviteiten van de softwareleverancier of wijziging in het producten- en dienstenportfolio van Opdrachtnemer, niet langer mogelijk is – dan kan Opdrachtnemer een verzoek indienen voor aanpassing van de tarieven of looptijd van de Overeenkomst, en zullen Partijen hierover met elkaar in overleg treden. Een dergelijke wijziging van de voorwaarden of het achterwege laten van verdere verlengingen is pas mogelijk na de initiële looptijd van de Overeenkomst van vier (4) Jaar en heeft pas effect na twaalf (12) maanden vanaf het indienen van dergelijk verzoek door Opdrachtnemer, tenzij Partijen gezamenlijk besluiten een kortere termijn te hanteren.

3.9. Wachtkamerovereenkomst

Met de Deelnemer die na Gunning als nummer twee eindigt gaat de SVB een Wachtkamerovereenkomst aan. Kenmerkend voor deze Wachtkamerovereenkomst is dat hierin geen Opdracht tot uitvoering is opgenomen. De Deelnemer waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan verplicht zich ertoe om zijn Inschrijving gestand te blijven doen gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst, en alsnog tot uitvoering van de Opdracht over te gaan in het geval dat de overeenkomst met de oorspronkelijk winnende Deelnemer binnen twaalf (12) maanden na het sluiten daarvan om wat voor reden dan ook wordt beëindigd. Deze Wachtkamerovereenkomst geldt voor een periode van twaalf (12) maanden na ondertekening. De Wachtkamerovereenkomst wordt in de Gunningsfase als bijlage bij de Gunningsleidraad verstrekt.

4. Aanbestedingsprocedure

De Opdracht betreft een gemengde overheidsopdracht voor leveringen en diensten zoals bedoeld in artikel 2.12a van de Aanbestedingswet 2012. Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV code
Software en informatiesystemen	48000000-8
IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning	72000000-5

4.1. Mededingingsprocedure met onderhandeling

De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de Mededingingsprocedure met onderhandeling. Gelet op de omvang en complexiteit van de Opdracht heeft de SVB gekozen voor deze procedure. De Opdracht is volgens de SVB – mede gelet op de beschreven complexiteit in paragraaf 3.3.1 - dusdanig complex, dat wegens de daaraan verbonden risico's niet kan worden gegund zonder voorafgaande dialoog met de Deelnemers en de SVB verwacht dat er niet in haar behoefte voorzien kan worden zonder aanpassing van gemakkelijk beschikbare Oplossingen. De SVB beoogt door middel van de onderhandelingsgesprekken over de voorlopige Inschrijving vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen.

De Mededingingsprocedure met onderhandeling bestaat uit 6 fases:

1. **Selectie:** Aanmelden en selecteren;
2. **Voorlopige Inschrijving:** het informeren, inschrijven en het openen van de 1^e Inschrijvingen;
3. **Onderhandeling:** (in meerdere rondes) onderhandelen over de Inschrijvingen;
4. **Definitieve Inschrijving:** het indienen definitieve versie Inschrijvingen;
5. **Gunning:** het beoordelen en gunnen;
6. **Validatie:** het doorlopen proof of concept (PoC).

Deze Selectieleidraad ziet uitsluitend toe op fase 1, de selectie. De gehele procedure wordt hieronder toegelicht.

1. Selectie

In deze eerste fase kan een geïnteresseerde aanbieder zich als Gegadigde aanmelden. Een Aanmelding wordt aan de hand van de Aanmeldingseisen, de Uitsluitingsgronden, de Geschiktheidseisen en de Selectiecriteria beoordeeld en geselecteerd. De SVB zal voor de daaropvolgende fase maximaal drie (3) Gegadigden uitnodigen voor het doen van een voorlopige Inschrijving. Indien meer dan drie (3) Gegadigden in aanmerking komen, zal op basis van Selectiecriteria een nadere selectie (zie paragraaf 6.5) plaatsvinden om te komen tot drie (3) Gegadigden.

2. Voorlopige Inschrijving

De Gegadigde die, op grond van het bepaalde in dit document, voldoet aan de eisen om in aanmerking te komen voor een uitnodiging tot Inschrijving en hiertoe wordt uitgenodigd, ontvangt de Gunningsleidraad met bijbehorende Bijlagen. Op basis hiervan dient de Gegadigde een voorlopige Inschrijving te doen.

Teneinde Gegadigden een zo duidelijk mogelijk beeld te geven van de omvang en reikwijdte van de Opdracht zijn zoveel mogelijk onderdelen die toezien op de Opdracht en uitvoering reeds meegenomen in, of toegevoegd als Bijlage aan, dit document. Echter de documenten die aan de Gegadigden worden toegestuurd die tot Inschrijving worden uitgenodigd, kunnen nog afwijken van het bepaalde in dit document en Bijlagen, in het geval dat bepaalde onderdelen zijn aangevuld en/of verder zijn uitgewerkt.

Na indiening van een voorlopige Inschrijving wordt Gegadigde aangemerkt als Deelnemer.

3. Onderhandeling

In fase 2 Voorlopige Inschrijving zijn de geselecteerde Gegadigden uitgenodigd om een voorlopige Inschrijving te doen (onderdeel hiervan is een demonstratie). Hierna wordt met iedere Deelnemer apart een onderhandelingsgesprek gevoerd. De onderhandeling zal in principe uit twee rondes bestaan, maar meer rondes zijn ook mogelijk, indien de SVB dit nodig acht.

De onderhandelingen zijn erop gericht om de voorlopige Inschrijvingen te verbeteren. Het doel van deze onderhandelingen is het optimaliseren van de Inschrijving, het verkrijgen van inzicht in de haalbaarheid van de ideeën van de Deelnemers en het optimaliseren van de Gunningsleidraad en bijbehorende Bijlagen. De onderhandelingen kunnen echter niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht.

Het is aan de SVB om gelijke behandeling van de Deelnemers te waarborgen tijdens de onderhandelingen en de SVB verstrekt geen inlichtingen die een of meer Deelnemers kunnen bevoordelen boven de andere.

In de onderhandelingsgesprekken kan aan de Deelnemers gevraagd worden om onderdelen van de Inschrijving door middel van wijzigingen en/of aanvullingen beter toe te snijden op de uitvraag. De Inschrijving kan op basis van de gesprekken worden aangepast.

Objectiviteit en transparantie zullen worden gewaarborgd, doordat de onderhandelingsgesprekken worden begeleid door een inkoopadviseur. Daarnaast zal het gesprek vastgelegd worden door middel van een verslag. Het verslag wordt beschikbaar gesteld aan de betreffende Deelnemer waarmee het gesprek is gevoerd. Aanvullend wordt informatie die in een onderhandelings sessie wordt besproken en relevant is voor alle Deelnemers opgenomen in de Gunningsleidraad en/of bijbehorende Bijlagen die daarop worden aangepast.

In de Gunningsleidraad zal de SVB het onderhandelingsproces nader toelichten.

4. Definitieve Inschrijving

Na de onderhandelingsgesprekken wordt de definitieve Gunningsleidraad met bijbehorende Bijlagen gedeeld met de Deelnemers. De Deelnemer krijgt de gelegenheid zijn voorlopige Inschrijving aan te passen en dient een definitieve Inschrijving in (onderdeel hiervan is een demonstratie).

5. Gunning

Tijdens deze fase vindt de beoordeling van de (definitieve) Inschrijvingen plaats en wordt de beoogde Opdrachtnemer geselecteerd. Gunning van de Opdracht vindt plaats op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (beste PKV). De beoordelingsprocedure en de daarbij geldende eisen en criteria worden in de Gunningsleidraad nader uitgewerkt. In hoofdstuk 7 wordt alvast een doorkijk gegeven naar de beoordelingsprocedure.

6. Validatie

Nadat de Inschrijvingen zijn beoordeeld dient de beoogde winnaar van deze aanbestedingsprocedure een zogenaamde Proof of Concept (PoC) te doorlopen. Het succesvol doorlopen van de PoC is een vereiste waaraan de betreffende Deelnemer dient te voldoen alvorens tot Gunning kan worden overgegaan.

Het organiseren van een PoC heeft als doel te controleren of de geboden Oplossing voldoet aan het gevraagde in het Programma van Eisen en Wensen en de Architectuurbeschrijving en of de Oplossing de functionaliteiten biedt zoals aangeboden. Deelnemer dient aan te tonen dat op de belangrijkste punten van de aanbieding wordt voldaan en dat tot contracteren kan worden overgegaan. De PoC is géén additioneel gunningscriterium dat gebruikt wordt bij de onderlinge vergelijking van de Inschrijvingen.

Ingeval het resultaat van de PoC naar het oordeel van de SVB niet voldoet aan het gevraagde zoals opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen en de Architectuurbeschrijving, dan wordt de betreffende Deelnemer van verdere deelname aan de aanbesteding uitgesloten. De PoC wordt in dat geval met de opvolgende Deelnemer doorlopen. Dit kan zich herhalen totdat de PoC goed wordt doorlopen of er geen Deelnemers resteren die in aanmerking komen. In de Gunningsleidraad zal de SVB de PoC nader uitwerken.

4.2. Algemene inkoopvoorwaarden

Op deze aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden ICT SVB versie december 2024 (Bijlage G) van toepassing. Op het verwerken van persoonsgegevens is de verwerkersovereenkomst van de SVB van toepassing. De Overeenkomst en de verwerkersovereenkomst worden in de Gunningsfase als Bijlage bij de Gunningsleidraad verstrekt.

Algemene of andere door de Gegadigde gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, met uitzondering van gebruikersvoorwaarden (ofwel licentievoorwaarden of EULA-voorwaarden). **Indien van toepassing, dient Gegadigde om eventuele gebruikersvoorwaarden die Gegadigde van toepassing zou willen verklaren op de softwarelicenties mee te sturen met diens Aanmelding.** Deze mogen enkel worden ingebracht voor de onderwerpen die zien op het gebruik van de softwarelicenties.

4.3. Aanbestedingsstukken

De SVB stelt de Aanbestedingsstukken via www.Tenderned.nl met elektronische middelen ter beschikking, waarmee geïnteresseerden in de gelegenheid zijn tot het vrij, rechtstreeks en volledig downloaden van de aanbestedingsstukken.

Deze Opdracht wordt via www.Tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do>) van de Europese Commissie gepubliceerd.

4.4. Inlichtingenbijeenkomst

De SVB organiseert een inlichtingenbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst wordt een toelichting gegeven op de aanbestedingsprocedure, de Opdracht en bijbehorende technische aspecten. Voor zover mogelijk zullen eventuele vragen worden beantwoord. De gestelde vragen en antwoorden worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen. Geïnteresseerden kunnen zich tot uiterlijk 14 mei

2025 via de berichtenmodule van TenderNed aanmelden voor deze inlichtingenbijeenkomst. De namen, contactgegevens en eventuele kentekens van de personen die naar de inlichtingenbijeenkomst komen, dienen hierbij te worden vermeld.

Als blijkt dat er te weinig belangstelling is voor de inlichtingenbijeenkomst, kan de SVB besluiten deze te annuleren. De Gegadigden krijgen dan zo snel mogelijk bericht over de annulering van de inlichtingenbijeenkomst.

De inlichtingenbijeenkomst vindt plaats op 19 mei 2025, van 10.00 tot 12.00 uur.

Adres: SVB, Papendorpseweg 93 in Utrecht.

Het is mogelijk om de inlichtingenbijeenkomst digitaal te volgen. Indien u de inlichtingenbijeenkomst digitaal bijwoont, kunt u enkel vragen via de chat stellen.

4.5. De planning

Voor de eerste fase (Selectie) is onderstaande planning van toepassing.

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Selectieleidraad inclusief Bijlagen op TenderNed	6 mei 2025
Uiterste termijn voor aanmelden inlichtingenbijeenkomst	14 mei 2025
Inlichtingenbijeenkomst	Utrecht 19 mei 2025, 10.00 tot 12.00 uur
Uiterste termijn voor het stellen van vragen	26 mei 2025, 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	6 juni 2025
Sluitingstermijn indienen Aanmeldingen (De datum en het tijdstip waarop de Aanmelding van Gegadigde door de SVB uiterlijk moet zijn ontvangen.)	19 juni 2025, 10.00 uur
Bekendmaking Selectiebeslissing	10 juli 2025
Afloop standstill-termijn	22 juli 2025
Selectie	23 juli 2025

In onderstaande tabel is de globale planning van de opvolgende fasen van deze aanbesteding weergegeven. De gedetailleerde planning van de opvolgende fasen volgt in de Gunningsleidraad.

Mijlpaal	Datum & tijd
Versturen Gunningsleidraad inclusief Bijlagen via TenderNed	1 september 2025
Sluitingstermijn indienen voorlopige Inschrijving	6 oktober 2025, 10.00 uur
Voorlopige demonstratie	7 of 8 oktober 2025
Onderhandelingsgesprekken	Week 44 en 45, 2025
Sluitingstermijn indienen van definitieve Inschrijving	7 januari 2026, 10.00 uur
Demonstratie	7 of 8 januari 2026
Versturen voorlopige Gunningsbeslissing	2 februari 2026
Validatiefase Proof of Concept	9 februari t/m 27 maart 2026
Definitieve Gunning	30 maart 2026
Ingangsdatum Overeenkomst	31 maart 2026

De SVB behoudt zich het recht voor alle genoemde data en tijden te wijzigen, indien omstandigheden naar het oordeel van de SVB daartoe aanleiding geven. In dat geval worden de nieuwe data en tijden tijdig digitaal kenbaar gemaakt.

4.6. Taal

De gehele aanbestedingsprocedure zal geschieden in de Nederlandse taal. Alle door de Gegadigde aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Gegadigde toch gebruik wenst te maken van documenten in de Engelse taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB bij gebreke waarvan het betreffende document buiten beschouwing kan worden gelaten. Hierdoor kan een Aanmelding onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

4.7. Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2.109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Geïnteresseerden en Gegadigden die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 4.8 op de voorgeschreven wijze per e-mail te worden ingediend. Geïnteresseerden en Gegadigden dienen zelf te verifiëren of hun e-mailbericht tijdig door de SVB is ontvangen.

Heeft u een vraag over het gebruik van TenderNed, neem dan contact met de servicedesk van TenderNed die bereikbaar is van 8.30 tot 17.00 via het gratis nummer 0800-8363376 (vanuit het buitenland +31 703798899) of servicedesk@tenderned.nl.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge vragen niet in behandeling worden genomen en dus niet worden beantwoord.

4.8. Nota van Inlichtingen

In de planning is de termijn opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De SVB streeft ernaar de Nota van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op www.Tenderned.nl te publiceren. Vragen dienen te worden gesteld via de 'vraag en antwoord' module van TenderNed. Vragen die worden ingediend na de in de planning gestelde termijn worden in regel niet in behandeling genomen.

Zie de handleiding van TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/vragen-stellen-een-aanbesteding>

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen de Selectieleidraad en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Gegadigden om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft die leidt tot vertraging bij het verzenden en/of ontvangen van vragen en antwoorden die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen, dan komt dat voor risico van de Gegadigde. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen.

4.8.1. Indienen van vragen en opmerkingen

Gegadigden dient 'vraag en antwoord' via TenderNed te gebruiken voor:

- 1) Vragen over de Selectieleidraad
Gegadigden hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over de Selectieleidraad (inclusief alle Bijlagen). Zij stellen deze vragen voor de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in de Nota van Inlichtingen.
- 2) Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden
Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Gegadigden tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Gegadigden dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden en/of hierover vragen te stellen, zodat de aanbestedingsstukken zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Gegadigde eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt of hierover een vraag stelt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Gegadigde. Indien de Gegadigde eventuele vragen niet tijdig aan de SVB stelt en/of bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerkt de Gegadigde daarmee immers in beginsel zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Gegadigde van mening is dat in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Gegadigde SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Gegadigden een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.
- 3) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar
In het geval dat een Gegadigde om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsstukken inzake zijn economische en financiële draagkracht te overleggen, kan hij dat gemotiveerd met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht (zie artikel 2.91 Aanbestedingswet 2012). Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Gegadigde daartoe een verzoek per e-mail in te dienen voor de uiterste termijn voor het stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overlegd.

4.9. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn:

Adres:

Sociale Verzekeringsbank

T.a.v. mw. L. van Wolferen /

ICLM, directie Bedrijfsvoering

Van Heuven Goedhartlaan 1

1181 KJ Amstelveen

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

E-mail:

inkoop@svb.nl

In behandeling door:

mw. Luka van Wolferen

4.10. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over het handelen van de SVB tijdens een aanbestedingsprocedure. De SVB heeft hiervoor een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure ingericht. De afhandeling van klachten verloopt conform de procedure, zoals uiteengezet in Bijlage H.

4.11. Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Gegadigden in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens de onderhavige selectiefase van deze aanbesteding geen bovengemiddelde inspanning van Gegadigden wordt gevraagd. Gelet daarop heeft de SVB in de selectiefase de afweging gemaakt om Gegadigden geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Gegadigden geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

De SVB is van mening dat de opvolgende fases wel bovengemiddelde inspanning van de Deelnemers vraagt. De SVB hanteert een kostenvergoeding van € 15.000,- incl. btw voor de Deelnemers die een definitieve Inschrijving indienen maar niet in aanmerking komen voor de uiteindelijke Opdracht. Met andere woorden; enkel de afgewezen Deelnemers krijgen de hierboven genoemde kostenvergoeding. De SVB vindt dat de gevraagde inzet aan de zijde van de winnende Deelnemer in verhouding staat tot de te behalen omzet. Verder kunnen Deelnemers geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

4.12. Voorbehoud en vertrouwelijkheid

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadeplichtig te zijn.

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan Medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Overeenkomst met de Opdrachtnemer zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

4.13. Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in de Selectieleidraad in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld, dan wel noodzakelijk is voor een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

4.14. Mededeling Selectiebeslissing, standstill-termijn

Na de beoordeling van de Aanmeldingen maakt de SVB de Selectiebeslissing schriftelijk per berichtgeving in TenderNed gelijktijdig bekend aan alle Gegadigden. Aan de Selectiebeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in.

Een Gegadigde die zich niet kan verenigen met de Selectiebeslissing en hiertegen in rechte wenst op te komen, dient – op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak – niet later dan 7 Werkdagen na de dag van het bekend maken van de Selectiebeslissing een kortgedingprocedure terzake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een betekende kortgedingdagvaarding op het kantoor van de SVB te Amstelveen, waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de bevoegde rechtbank te Amsterdam. Door het doen van een Aanmelding stemt de Gegadigde ermee in dat deze termijn van 7 Werkdagen geldt als een vervaltermijn.

De SVB behoudt zich het recht voor om deze vervaltermijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen.

Indien geen van de afgewezen Gegadigden binnen genoemde termijn van 7 Werkdagen na bekendmaking van de Selectiebeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Gegadigden menen geen aanspraak te kunnen maken op het doen van een voorlopige Inschrijving.

5. Aanmelding

5.1. Checklist Aanmelding

De Aanmelding dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed uiterlijk vóór de Sluitingstermijn.

De Aanmelding bestaat uit de volgende documenten:

Onderwerp	Omschrijving	Vereist document	Bij Aanmelding	Op verzoek
Algemene verklaring	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA*	Bijlage A	X	
Uitsluitingsgronden	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Kopie KvK uittreksel	X	
	Gedragsverklaring aanbesteden	Format Justis		X
	Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	A: Kerncompetenties middels referenties	Bijlage B	X	
	B: Kwaliteitsmanagement middels ISO 9001:2015	Kopie certificaat	X	
	C: Informatiebeveiliging middels ISO 27001 certificering	Kopie certificaat incl. toepasselijkheidsverklaring	X	
	D1: Aansprakelijkheidsverzekering	Kopie polis		X
	D2: Accountsverklaring zonder continuïteitsparagraaf	Kopie verklaring		X
Selectiecriteria	1. Ervaring met het realiseren van koppelingen	Conform vormvereisten par. 6.5.1.	X	
	2. Ervaring met gebruiksvriendelijkheid	Conform vormvereisten par. 6.5.2.	X	
	3. Best practices	Conform vormvereisten par. 6.5.3.	X	
Gebruikersvoorwaarden	Evt. gebruikersvoorwaarden die van toepassing zijn op de softwarelicenties	Eigen document. Zie par. 4.2	X	

*Zie paragraaf 5.2 t/m 5.4 ingeval in Combinatie, Onderaannemer(s) en/of Derde(n) wordt ingeschreven.

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Gegadigde(n) die de SVB voorlopig heeft geselecteerd pdf-kopieën van originele bewijsstukken op te vragen. Deze pdf-kopieën van originele bewijsstukken moeten binnen 5 Werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze originele bewijsstukken en de digitale Aanmelding is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Aanmelding stemt de Gegadigde in met de procedure en alle in deze Selectieleidraad én de Nota van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.

5.2. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

Marktpartijen die niet in staat zijn om zelfstandig te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en/of niet in staat zijn de Opdracht zelfstandig uit te voeren, kunnen zich Aanmelden als Combinatie.

Voor de deelname van een Combinatie aan de aanbestedingsprocedure gelden de volgende voorwaarden:

- **Ieder lid van de Combinatie vult een eigen Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in, die rechtsgeldig wordt ondertekend. Deze UEA's worden met de Aanmelding ingediend.**
- **In het UEA geeft het lid van de Combinatie aan:**
 - **Dat op hen geen van de Uitsluitingsgronden uit paragraaf 6.3 van toepassing is;**
 - **De verdeling van werkzaamheden tussen de leden van de Combinatie, aan te geven bij deel II, onderdeel A van het UEA;**
 - **De naam van het lid dat optreedt als vertegenwoordiger en penvoerder van de Combinatie, tevens aan te geven bij deel II, onderdeel A van het UEA;**
- Door ondertekening van het UEA verklaart ieder lid van de Combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de Opdracht in al zijn onderdelen. De SVB zal een meerpartijenovereenkomst aangaan met de leden van de Combinatie, tenzij anders bepaald.

Na het indienen van de Aanmelding mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen, tenzij:

- De wijziging het gevolg is van herstructurering van de onderneming (bijvoorbeeld fusie, overname of faillissement) van één van de leden van de Combinatie of de Gegadigde overtuigend aantoont dat de wijziging noodzakelijk is voor de correcte uitvoering van de Opdracht;
- De Combinatie na wijziging blijft voldoen aan alle door de SVB in de aanbestedingsprocedure gestelde eisen en voorwaarden; en
- De Combinatie uitdrukkelijke schriftelijke toestemming verkrijgt van de SVB voor de wijziging.

De voorwaarden zijn cumulatief: aan alle drie moet worden voldaan om een wijziging van de Combinatie na Aanmelding mogelijk te maken.

Het is niet toegestaan om tegelijkertijd zowel zelfstandig en als lid van een Combinatie aan te melden op de aanbesteding. In een dergelijk geval wordt de zelfstandige Aanmelding terzijde gelegd en enkel de Aanmelding als lid van de Combinatie beoordeeld.

5.3. Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Gegadigde kan gebruik maken van Onderaannemers. Er is sprake van de inzet van een Onderaannemer als een andere (markt)partij wordt ingeschakeld voor de uitvoering van een deel van de werkzaamheden.

Voor de inzet van Onderaannemers gelden de volgende voorwaarden:

- De Gegadigde is en blijft volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en correcte uitvoering van de Opdracht;
- Onderaannemers voldoen aan alle eisen en voorwaarden die in deze aanbestedingsprocedure aan de Opdracht worden gesteld, voor zover van toepassing op de uit te voeren werkzaamheden;
- **Onderaannemers die reeds bekend zijn op het moment dat Gegadigde de Aanmelding indient, worden door Gegadigde vermeld in deel II, onderdeel D van het UEA.**
- Wanneer een Gegadigde zich Aanmeldt met Onderaannemers, dienen deze Onderaannemers ook daadwerkelijk voor de opgegeven werkzaamheden te worden ingezet.

Na het indienen van de Aanmelding mag de Gegadigde geen wijzigingen meer aanbrengen in de (al dan niet) opgegeven Onderaannemers en/of de door hen uit te voeren werkzaamheden, tenzij:

- De wijziging het gevolg is van herstructurering van de onderneming (bijvoorbeeld fusie, overname of faillissement) van een Onderaannemer of de Gegadigde overtuigend aantoon dat de wijziging noodzakelijk is voor de correcte uitvoering van de Opdracht;
- De Gegadigde na wijziging blijft voldoen aan alle door de SVB in de aanbestedingsprocedure gestelde eisen en voorwaarden;
- De Gegadigde uitdrukkelijke schriftelijke toestemming verkrijgt van de SVB voor de wijziging.

De voorwaarden zijn cumulatief: aan alle drie moet worden voldaan om een wijziging van Onderaannemer na Aanmelding mogelijk te maken.

5.4. Eisen aan Derden

Een Gegadigde kan een beroep doen op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen in deze Selectieleidraad.

Voor de inzet van Derden gelden de volgende voorwaarden:

- De Gegadigde is en blijft volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en correcte uitvoering van de Opdracht;
- **In het UEA geeft Gegadigde in deel II, onderdeel C aan per Derde voor welke Geschiktheidseis deze wordt ingezet;**
- Per Derde toont Gegadigde aan daadwerkelijk over de inzet en/of middelen te kunnen beschikken, die relevant zijn voor de Geschiktheidseisen waarvoor de Derde wordt ingezet;
- **Iedere Derde vult een eigen UEA in die rechtsgeldig wordt ondertekend. Deze UEA's worden met de Aanmelding ingediend.**

Voor Derden die worden ingezet om te voldoen aan de gestelde technische en beroepsbekwaamheidseisen geldt aanvullend dat Deelnemer moet aantonen dat deze Derden als Onderaannemer worden ingezet in de uitvoering van de Opdracht. De eisen die hiervoor zijn gesteld voor de inzet van Onderaannemers, zijn eveneens van toepassing bij de inzet van de Derde.

Na het indienen van de Aanmelding mag de Gegadigde geen wijzigingen meer aanbrengen in de (al dan niet) opgegeven Derden, tenzij:

- De wijziging het gevolg is van herstructurering van de onderneming (bijvoorbeeld fusie, overname of faillissement) van de Derde of de Gegadigde overtuigend aantoon dat de wijziging noodzakelijk is voor de correcte uitvoering van de Opdracht;
- De Gegadigde na wijziging blijft voldoen aan alle door de SVB in de aanbestedingsprocedure gestelde eisen en voorwaarden;
- De Gegadigde uitdrukkelijke schriftelijke toestemming verkrijgt van de SVB voor de wijziging.

De voorwaarden zijn cumulatief: aan alle drie moet worden voldaan om een wijziging van Derde na Aanmelding mogelijk te maken.

5.5. Concernaanmelding

Aanmeldingen van Gegadigden bij deze aanbesteding – zelfstandig, in Combinatie of als Onderaannemer - moeten onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door zich aan te melden voor deze aanbesteding, verklaart Gegadigde dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Gegadigden aanmelden of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Aanmelding te vermelden dat en met welke andere onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Aanmelding te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Gegadigden binnen 7 Werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Aanmelding. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan Aanmeldingen uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Aanmelding zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

5.6. Integriteit Ondernemers

Gegadigde voldoet met betrekking tot integriteit aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in:

- a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Gegadigden;
- b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities;
- c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure;
- d) dat hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.

Bij uitvoering van deze Opdracht is de 'Gedragscode SVB' (Bijlage I) van toepassing.

Alle door Gegadigde in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Gegadigde naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Door aan te melden op deze aanbesteding, verklaart Gegadigde hieraan te kunnen voldoen. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Gegadigde is aangeboden.

Gegadigde erkent door Aanmelding dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

5.7. Eigendomsvoorbehoud Aanmeldingen

De SVB aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Aanmelding en de daarbij behorende documenten. De SVB heeft de vrijheid om de ingediende Aanmeldingen niet te retourneren naar de betreffende Gegadigde en deze stukken conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

5.8. Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit de Selectieleidraad worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze Selectieleidraad bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het (intellectueel) eigendom van de door de SVB verstrekte informatie berust bij de SVB.

5.9. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

De Aanmeldingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Aanmeldingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Gegadigde is verplicht eventuele wijzigingen in de Aanmelding door te geven aan de SVB die van invloed kunnen zijn op de verdere Inschrijving op deze aanbesteding.

5.10. Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben en gezet door een daartoe rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon, op het moment van indiening van de Aanmelding, conform het handelsregister. Aanmeldingen die niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

6. Beoordeling Aanmeldingen

6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het beoordelingsproces van de selectiefase uitgewerkt aan de hand van de volgende stappen:

stap 1. Aanmeldingseisen

stap 2. Uitsluitingsgronden

stap 3. Geschiktheidseisen

stap 4. Selectiecriteria

Indien een Gegadigde niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, dan kan de SVB toch verder gaan met het beoordelen van de Aanmelding. Er is uitdrukkelijk geen sprake van een gefaseerde beoordeling. Het uitsluiten van een Gegadigde kan derhalve op ieder moment, onafhankelijk van de reden voor uitsluiting.

6.2. Aanmeldingseisen

Een Aanmelding die niet of niet volledig voldoet aan de Aanmeldingseisen zoals beschreven in hoofdstuk 5 en 6 van de Selectieleidraad, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

6.2.1. Risico te laat ontvangen Aanmeldingen

Te laat ingediende Aanmeldingen op TenderNed kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien TenderNed een storing heeft en als gevolg daarvan Gegadigden mogelijk niet op tijd hun Aanmelding kunnen uploaden, dan is dat voor risico van de Gegadigde.

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Gegadigden verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (paragraaf 4.9), aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde Sluitingstermijn, de Aanmelding te uploaden. De SVB kan in dat geval bepalen dat de Aanmelding op andere wijze (en eventueel alsnog tijdig) en in overeenstemming met art. 2.109a Aanbestedingswet 2012 kan worden ingediend. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de termijn voor het indienen van de Aanmeldingen te verlengen.

Om eventuele risico's met betrekking tot storingen op TenderNed uit te sluiten, adviseert de SVB Gegadigden ten eerste om niet te wachten tot het laatste moment met het indienen van de Aanmelding op TenderNed, maar tijdig te beginnen met uploaden.

6.3. Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Aanmelding op Uitsluitingsgronden dient Gegadigde Bijlage A, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Gegadigde (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment

van indiening van de Aanmelding zal Gegadigde hieraan voldoen en blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Gegadigde dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen en ingediend bij de Aanmelding. Een Aanmelding met een onvolledig en/of onjuist (inclusief niet rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure.

De SVB stelt een Gegadigde waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Gegadigde zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 5 Werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Gegadigde wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing, kan ook leiden tot het uitsluiten van de Aanmelding van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Als er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of als aan een of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, zal de Gegadigde worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB heeft geoordeeld dat de Gegadigde haar betrouwbaarheid voldoende heeft aangetoond.

Een extra Uitsluitingsgrond wordt hieraan toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente Uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA (en onder andere onder verwijzing naar en met toepassing van artikel 5 duodecies van geconsolideerde versie van Verordening (EU) nr. 833/2014 per 13 april 2022) verklaart Gegadigde (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

- a. Gegadigde is een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigd natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b. Gegadigde is een rechtspersoon, entiteit of lichaam die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a;
- c. Gegadigde is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a of b; of
- d. Gegadigde besteedt meer dan 10% van de opdrachtwaarde uit aan Onderaannemers, leveranciers of andere entiteiten die vallen onder a t/m c.

Gegadigden die verkeren in de situaties onder a t/m d kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.3.1. Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

Gegadigde dient de volgende bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps- /handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Bij Aanmelding.	Gegadigde: • Zelfstandig • Combinanten • Derden
2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud is, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Aanmelding.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Selectiebeslissing.	Gegadigde: • Zelfstandig • Combinanten • Derden
3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Aanmelding.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Selectiebeslissing.	Gegadigde: • Zelfstandig • Combinanten • Derden

Voor een Gegadigde die gevestigd is in een andere lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moeten overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012. De SVB kan op basis van haar discretionaire bevoegdheid bepalen of de vervangende bewijsstukken geldig zijn.

6.4. Geschiktheidseisen en bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Gegadigde geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in de Selectieleidraad omschreven Opdracht. Een Aanmelding die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan (ook nog op een later moment in de procedure) worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Gegadigde dat Gegadigde voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

Aan te tonen Geschiktheidseisen
Geschiktheidseis A: Kerncompetenties middels referenties
- Referentie A1: "Kerncompetentie – SaaS-dienst" - Referentie A2: "Kerncompetentie – Prioriteren" - Referentie A3: "Kerncompetentie – Werkverdeling"
Geschiktheidseis B: Kwaliteitsborging
ISO 9001:2015 certificering
Geschiktheidseis C: Informatiebeveiliging
ISO 27001 certificering inclusief toepasselijkheidsverklaring
Geschiktheidseis D: Afdekken financiële risico's
- D1: Aansprakelijkheidsverzekering - D2: Accountsverklaring zonder continuïteitsparagraaf

6.4.1. Kerncompetenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van Gegadigden. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

Geschiktheidseis A: Kerncompetenties middels referenties	
Geschiktheidseis A1: Referentie	Kerncompetentie – SaaS-dienst
Gegadigde is aantoonbaar in staat om een WfM Oplossing te leveren als SaaS-dienst met ten minste drie (3) bronsystemen, waarbij in ieder geval een koppeling wordt gemaakt met een backoffice bronsysteem (administratief) én een frontoffice bronsysteem (telefonie en/of WhatsApp). Andere systemen kunnen bijvoorbeeld een HR-systeem of Power BI zijn.	
Geschiktheidseis A2: Referentie	Kerncompetentie - Prioriteren
Gegadigde is aantoonbaar in staat om een WfM Oplossing te leveren, die verschillende klantcontact kanalen kan bedienen en administratief werk kan Prioriteren naar Product, productgroepen, beschikbare capaciteit, Teams/afdelingen/kantoren, benodigde Vakkennis voor de afhandeling en toegestane Norm- en doorlooptijd.	
Geschiktheidseis A3: Referentie	Kerncompetentie – Werkverdeling
Gegadigde is aantoonbaar in staat om een WfM Oplossing te leveren, waarbij het betreffende administratieve dossier o.b.v. Product, productgroepen, beschikbare capaciteit, Teams/afdelingen/kantoren, benodigde Vakkennis voor de afhandeling en toegestane Norm- en doorlooptijd kan worden toegewezen aan Medewerkers of Teams met de vereiste Vakkennis.	

Gegadigde toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentie-opdrachten.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- De referentie-opdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentie-organisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd.
- Indien de gegadigde zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Gegadigde aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de Gegadigde bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Gegadigde te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie-organisatie. Gegadigde vermeldt de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Eén referentie per kerncompetentie. Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Gegadigde een referentieformulier, die als Bijlage B is toegevoegd.

Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Gegadigde ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

6.4.2. Kwaliteitsborging

De kwaliteit van de onderneming van de Gegadigde, de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening worden onder andere bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt. De Gegadigde dient op een vooraf gestelde en gestructureerde manier aan kwaliteitsmanagement te doen.

Geschiktheidseis B: Kwaliteitsborging
Certificering ISO 9001:2015 (of gelijkwaardig)
Gegadigde dient het volgende certificaat of aantoonbaar werkende vergelijkbare systeem te bezitten: • Een geldig ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Gegadigde over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 9001:2015 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering. 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:

- a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of
 - b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren.
3. Een ander (eigen) kwaliteitsborgingsysteem, in het geval Gegadigde niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek;
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke Derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het kwaliteitsborgingsysteem;
 - c. proces van offerte tot facturatie;
 - d. inzet en ontwikkeling van mensen en middelen;
 - e. kwaliteitszorg en -verbetering;
 - f. kwaliteitsborging (managementsysteem);
 - g. projectmanagement en dienstverlening.
4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de kwaliteit gelijkwaardig aan de Europese norm ISO 9001:2015 ten grondslag liggende eisen voor de hieronder omschreven aspecten, in het geval Gegadigde niet over een ISO 9001:2015 certificaat beschikt.

Voor het kwaliteitsborgingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage A, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), geeft de Gegadigde aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Gegadigde niet beschikt over een ISO 9001:2015 certificaat, dan dient de Gegadigde te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam certificerende organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Gegadigde.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.

6.4.3. Informatiebeveiliging

Geschiktheidseis C: Informatiebeveiliging

Certificering ISO 27001 incl. toepasselijkheidsverklaring (of gelijkwaardig)

Gegadigde dient het volgende certificaat of aantoonbaar werkende vergelijkbare systeem te bezitten:

- Een geldig ISO 27001 certificaat **inclusief toepasselijkheidsverklaring**, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat.

Om aan te tonen dat Gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Gegadigde over één van de volgende bewijstukken:

1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-27001, dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering.
2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of
 - b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/IEC-17021 voor het certificeren.
3. Een ander (eigen) informatieveiligheidssysteem, in het geval Gegadigde niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek.
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke Derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het informatiebeveiligingssysteem.
 - c. De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht worden benoemd.
 - d. De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging.
 - e. De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van Medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten.
 - f. Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten.
4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van het informatieveiligheidssysteem in het geval Gegadigde niet over een certificaat beschikt, gelijkwaardig aan de Europese norm ISO-27001 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten.

Voor de informatiebeveiliging gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage A, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), geeft de Gegadigde aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Gegadigde niet beschikt over een ISO-27001 certificaat, dan dient de Gegadigde te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen conform hierboven genoemd) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven. De beoordeling van de gelijkwaardigheid ligt bij de SVB.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, verklaring van toepasselijkheid, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Gegadigde.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.

6.4.4. Afdekken financiële risico's

Gegadigde dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

Geschiktheidseis D: Afdekken financiële risico's

D1. Aansprakelijkheidsverzekering

Gegadigde dient te beschikken over:

- Een aansprakelijkheidsverzekering ter dekking van schade tijdens het uitvoeren van de Overeenkomst met een minimale dekking van € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis en met een totale dekking van € 1.500.000 per jaar.

Om aan te tonen dat Gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Gegadigde over één van de volgende bewijsstukken:

1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Gegadigde zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet.
2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Gegadigde aan de verzekeringseis voldoet.
3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Gegadigde conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Overeenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage A, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), geeft de Gegadigde aan, aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Gegadigde.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.
- Deze verzekering dient ten minste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

Geschiktheidseis D: Afdekken financiële risico's

D2. Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf

Gegadigde dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. Gegadigde beschikt over een goedkeurende controleverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende controleverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de gegadigde) bevatten.

Indien Gegadigde niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe onafhankelijke accountant, omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan beschikt Gegadigde tenminste over een samenstellingsverklaring.

Om aan te tonen dat Gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Gegadigde over een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring of kopie van de samenstellingsverklaring.

Voor de accountantsverklaring gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage A, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, geeft de Gegadigde aan, aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan Gegadigde.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.

6.5. Beoordeling op basis van Selectiecriteria

Indien zich meer dan drie (3) Gegadigden hebben aangemeld die voldoen aan de Aanmeldingseisen, ten aanzien van wie zich geen Uitsluitingsgronden voordoen en die voldoen aan de Geschiktheidseisen, zal een nadere selectie plaatsvinden op basis van de volgende Selectiecriteria:

Selectiecriteria		Maximale puntenscore
1	Ervaring met het realiseren van koppelingen (paragraaf 6.5.1.)	35
2	Ervaring met gebruiksvriendelijkheid (paragraaf 6.5.2.)	45
3	Best practices (paragraaf 6.5.3.)	20
Totaal		100

De kolom 'maximale puntenscore' betreft het maximaal te behalen punten per Selectie criterium. Voor de uitgewerkte omschrijving van de Selectiecriteria wordt verwezen naar paragraaf 6.5.1. t/m 6.5.3.

De Selectiecriteria zijn bedoeld om vast te stellen in welke mate Gegadigde geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de Opdracht. De mate van geschiktheid van Gegadigde wordt beoordeeld aan de hand van de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid.

Met de Selectiecriteria kan door Gegadigde een score worden behaald. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de wijze waarop invulling wordt gegeven aan hetgeen wordt gevraagd. De maximale totaalscore voor de Selectiecriteria is 100 punten.

De beoordelingscommissie hanteert onderstaande waarderingsmaatstaf voor de beoordeling van de antwoorden van de Gegadigden op de Selectiecriteria.

Waardering:

Percentage van de punten	Score	Uitleg
100%	Uitstekend	De ervaring draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is volledig concreet en toetsbaar beschreven en is op veel aspecten onderscheidend en biedt op meer dan 2 aspecten meerwaarde.
90%	Goed	De ervaring draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is overwegend concreet, toetsbaar en volledig beschreven en is op enkele aspecten onderscheidend en biedt op 1 of 2 aspecten meerwaarde.
60%	Voldoende	De ervaring draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is gedeeltelijk concreet, toetsbaar en volledig beschreven, maar is niet of nauwelijks onderscheidend en biedt geen of nauwelijks meerwaarde.
20%	Matig	De ervaring draagt in matige wijze bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is niet concreet, toetsbaar en volledig beschreven en is niet onderscheidend en biedt geen relevante meerwaarde.
0%	Onvoldoende	De ervaring draagt in het geheel niet bij aan het bereiken van de doelstelling(en).

Aan de hand van de behaalde scores wordt een rangorde van Gegadigden vastgesteld. De drie (3) hoogst scorende Gegadigden worden geselecteerd voor de volgende fase.

6.5.1. Selectie criterium 1 - Ervaring met het realiseren van koppelingen

Doelstelling

De SVB wil de WfM Oplossing met verschillende applicaties, administratie- en bronsystemen koppelen, waardoor de Oplossing integreert in het SVB landschap.

Vraagstelling

Beschrijf wat uw ervaring is met het realiseren van verschillende vormen van koppelingen. Neem hierin uw aanpak en mogelijkheden voor het leggen van koppelingen vanuit zowel procesmatig als technisch perspectief mee, en ga daarbij in ieder geval op de onderstaande punten in:

- Het realiseren van koppelingen met maatwerkapplicaties en bronsystemen bij voorkeur conform de standaards, zoals vastgelegd in het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage C), met ondersteuning van de klant zelf;
- Het bieden van bewezen koppelingen met standaard SaaS Oplossingen van andere partijen (met name voor HR systemen) bij voorkeur conform de standaards, zoals vastgelegd in het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage C);
- Het ontsluiten van gegevens uit een WfM Oplossing naar een datawarehouse en/of andere voorzieningen ten behoeve van data-opslag en data-analyse;
- Het (near) realtime (< 5 sec.) verwerken van grote volumes dossiergegevens; dagelijks 100.000 dossierhandelingen, zoals dossierupdates en uitgevoerde Activiteiten in Dossiers door Medewerkers.
- Het (near) realtime (< 5 sec.) actualiseren van de werktoewijzing en het updaten van de persoonlijke werkpakketten voor Medewerkers aan de hand van de verwerking van dossierupdates en uitgevoerde Activiteiten in Dossiers.
- De inrichting van beslis- en Prioriteringsregels voor backoffice werkzaamheden in een WfM Oplossing, waarbij verschillende beslis- en Prioriteringsregels op elk moment in de tijd tot op Dossier-/Werktaakniveau en op het niveau van een individu en/of Team tot een toewijzing van werk leidt.

Vormvereiste

De uitwerking van Selectie criterium 1 bestaat maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig), lettertype Calibri 10pt, exclusief een eventueel voorblad of inhoudsopgave maar inclusief afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, et cetera. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Gegadigde. Bij overschrijding van het aangegeven aantal pagina's in de beantwoording worden de extra (boventallige) pagina's niet in de beoordeling meegenomen.

6.5.2. Selectie criterium 2 - Ervaring met gebruiksvriendelijkheid

Doelstelling

De SVB is voor deze aanbesteding op zoek naar een Gegadigde die ervaring heeft met het inzetten van een gebruiksvriendelijke WfM Oplossing en het belang hiervan inziet voor gebruikers. Met een gebruiksvriendelijke WfM Oplossing bedoelt de SVB tenminste:

- dat het aantal handelingen dat nodig is om een taak uit te voeren zo beperkt mogelijk is;
- dat de user interface overzichtelijk is;
- dat de user interface en de user experience intuïtief zijn en beperkte training vereisen;
- dat er een eenvoudig en snelle zoekfunctie/helpfunctie beschikbaar is voor gebruikers waarmee informatie en functies eenvoudig vindbaar zijn;
- dat rapportages overzichtelijk, makkelijk leesbaar en aanpasbaar zijn;
- dat parameters en instellingen makkelijk en naar eigen wensen aan te passen en in te stellen zijn;
- dat er duidelijke digitale leermiddelen en instructiemateriaal voorhanden is om gebruikers mee op weg te helpen.

Vraagstelling

Beschrijf wat uw ervaring is met het ophalen en doorvoeren van verschillende gebruikerswensen in de WfM Oplossing. Neem hierin uw aanpak en mogelijkheden voor het aanleveren en doorvoeren van wensen en noodzakelijke veranderingen mee:

- Denk hierbij aan opgedane ervaringen betreffende het proces en werkwijzen om bugs en verstoringen te melden;
- Denk hierbij aan opgedane ervaringen betreffende het proces en werkwijzen om gebruikerswensen en verbetervoorstellen te realiseren;
- Denk hierbij aan het inzicht geven in doorlooptijden bij het oplossen van bugs en het realiseren van wensen en verbeteringen.

Vormvereiste

De uitwerking van Selectie criterium 2 bestaat maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig), lettertype Calibri 10pt, exclusief een eventueel voorblad of inhoudsopgave maar inclusief afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, et cetera. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Gegadigde. Bij overschrijding van het aangegeven aantal pagina's in de beantwoording worden de extra (boventallige) pagina's niet in de beoordeling meegenomen.

6.5.3. Selectie criterium 3 - Best practices

Doelstelling

De SVB is voor deze aanbesteding op zoek naar een Gegadigde die (nieuwe) inzichten in het vakgebied van WfM op gestructureerde wijze toepast voor het leveren en realiseren van een SaaS-dienst voor klanten.

Vraagstelling

Gegadigde zal een hogere waardering op dit Selectie criterium ontvangen naarmate Gegadigde meer aandacht besteedt of in het recente verleden heeft besteed aan het (zelf) ontwikkelen en toepassen van best practices binnen zijn of haar onderneming om (nieuwe) inzichten in het vakgebied concreet toepasbaar te maken en Gegadigde deze best practices ook bij opdrachten in de praktijk brengt. Gegeven het bovenstaande wordt Gegadigde gevraagd het volgende te beschrijven in relatie tot best practices in het vakgebied voor WfM voor het leveren en realiseren van een SaaS-dienst:

1. De wijze waarop Gegadigde in algemene zin (zelf) zorgdraagt en/of heeft zorggedragen voor ontwikkeling en toepassing van best practices in het vakgebied van WfM voor het leveren en realiseren van een SaaS-dienst.
2. De specifieke best practices die Gegadigde (zelf) heeft ontwikkeld en toepast, in ieder geval voor onderstaande onderwerpen:
 - a. Forcecasting
 - b. Capaciteitsmanagement
 - c. Roosteren
 - d. Dagsturing
 - e. Rapportage en analyse
 - f. Innovatie / doorontwikkeling (roadmap)
3. De daadwerkelijke toepassing van deze best practices in de praktijk.

Vormvereiste

De uitwerking van Selectie criterium 3 bestaat maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig), lettertype Calibri 10pt, exclusief een eventueel voorblad of inhoudsopgave maar inclusief afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, et cetera. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Gegadigde. Bij overschrijding van het aangegeven aantal pagina's in de beantwoording worden de extra (boventallige) pagina's niet in de beoordeling meegenomen.

N.B.: er wordt gevraagd naar hoe de Gegadigde deze aspecten in algemene zin heeft geregeld bij opdrachten in het recente verleden en/of geborgd heeft binnen zijn of haar onderneming. Er wordt niet gevraagd op welke wijze Gegadigde uitvoering gaat geven aan de onderhavige Opdracht, dit zal aan de orde komen tijdens de Gunningsfase.

6.5.4. Beoordeling

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie bestaande uit materiedeskundigen. Elk lid van de beoordelingscommissie beoordeelt in eerste instantie individueel, waarbij het lid afhankelijk van zijn deskundigheid een deel dan wel het geheel van de Selectiecriteria beoordeelt. Daarna kent de beoordelingscommissie in consensus per Selectie criterium een score toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Aanmelding op het betreffende Selectie criterium.

De beoordelingscommissie bestaat uit:

- Selectie criterium 1: Architect, Integratie specialist, Business analyst DZW, Business analyst IT en Vertegenwoordiger eindgebruikers.
- Selectie criterium 2: Business analyst DZW, Business analyst DSV, Vertegenwoordiger eindgebruikers, WfM expert en Medewerker bedrijfsbureau.
- Selectie criterium 3: Business analyst DZW, Business analyst IT, Vertegenwoordiger eindgebruikers, WfM expert en Service Manager.

De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van (externe) deskundigen. De SVB behoudt zich het recht voor om personen in de beoordelingscommissie te vervangen in het geval van ziekte en/of afwezigheid door een gelijkwaardig functieprofiel.

Bij elke uitwerking op een Selectie criterium dient Gegadigde de volledige uitwerking voor het betreffende Selectie criterium te geven. De inkoopadviseur zal nagaan of de Gegadigde op het betreffende Selectie criterium aan alle vormvereisten zoals omschreven in paragraaf 6.5.1. t/m 6.5.3. voldoet.

De beoordeling resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Gegadigden op basis van het totaal aantal behaalde punten. De totale puntenscore van een Gegadigde op Selectie criteria wordt bepaald door de behaalde punten per Selectie criterium bij elkaar op te tellen.

De SVB behoudt zich het recht voor om een verificatieronde te houden indien de SVB van mening is dat er onduidelijkheden zijn in de Aanmelding van een Gegadigde en er daardoor mogelijk geen goede beoordeling kan plaatsvinden van de Aanmeldingen of indien de SVB redenen heeft te twijfelen aan de juistheid van de Aanmelding.

De drie (3) Gegadigden die op de Selectie criteria de hoogste totaalscore behalen worden geselecteerd voor de volgende fase, voorlopige Inschrijving. Indien een Aanmelding achteraf ongeldig blijkt te zijn, zal de betreffende Gegadigde uit de rangorde worden geschrapt. De opvolgende geschikte Gegadigde, op basis van de oorspronkelijke rangorde, wordt in dit geval uitgenodigd voor de voorlopige Inschrijving.

Indien door een gelijke stand in ranking, het aantal Gegadigden dat voor selectie in aanmerking komt niet beperkt kan worden tot drie (3), wordt de ranking van de Gegadigden met een gelijke stand in ranking bepaald door de hoogste score op het zwaarstwegende Selectie criterium. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt de ranking van de betreffende Gegadigde bepaald door de hoogste score op het op één na zwaarstwegende Selectie criterium. Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces net zo lang herhaald met het daaropvolgende zwaarstwegende Selectie criterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende Gegadigde voor alle Selectie criteria gelijk zijn wordt de ranking bepaald door loting tussen de desbetreffende

Gegadigden onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen wie geselecteerd wordt. De betreffende Gegadigden mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de geselecteerde Gegadigde bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Gegadigden ter beschikking worden gesteld.

6.6. Selectie en afwijzing

Alle Gegadigden ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 4.5. de mededeling welke Gegadigden de SVB heeft geselecteerd voor de volgende fase, de voorlopige Inschrijving.

Voor de afgewezen Gegadigden worden bij deze mededeling de gronden voor de afwijzende beslissing opgenomen.

Alle Gegadigden ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 4.5. van de Selectieleidraad ook een mededeling indien de SVB niet tot Selectie overgaat en de aanbesteding intrekt.

7. Doorkijk gunning

7.1 Gunningscriterium

De Overeenkomst wordt gegund aan de Deelnemer met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (beste PKV), waarbij prijs voor 20% meeweegt en kwaliteit voor 80%.

7.1.1 Beste PKV

Hieronder volgt een korte toelichting op de verwachte uitwerking van de gunningscriteria op basis waarvan de definitieve Inschrijving met de beste PKV wordt bepaald. Deze onderdelen zijn onder voorbehoud. De daadwerkelijke uitwerking wordt opgenomen in de Gunningsleidraad.

Subgunningscriterium	Onderwerp
SGC-K1	Invulling wensen
SGC-K2	Demonstratie
SGC-K3	Dienstverlening
SGC-K4	Implementatie
SGC-K5	Duurzaamheid
SGC-P	Prijs
Totaal	100

8. Bijlagen

De volgende Bijlagen maken een integraal onderdeel uit van deze Selectieleidraad. Deze zijn separaat met deze Selectieleidraad meegestuurd.

<u>Bijlage</u>	<u>Betreft</u>
<u>A</u>	<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>
<u>B</u>	<u>Referentieformulier</u>
<u>C</u>	<u>Programma van Eisen en Wensen</u>
<u>D</u>	<u>Architectuurbeschrijving</u>
<u>E</u>	<u>Verslag marktverkenning</u>
<u>F</u>	<u>Verslag marktconsultatie</u>
<u>G</u>	<u>Algemene inkoopvoorwaarden ICT SVB versie december 2024</u>
<u>H</u>	<u>Klachtenprocedure</u>
<u>I</u>	<u>Gedragscode SVB</u>
<u>J</u>	<u>Handleiding Social Return</u>