

Beschrijvend Document

Europese Aanbesteding volgens de openbare procedure

Online E-cursussen voor Volwassenen

(Brede persoonlijke ontwikkeling)

Colofon	
Opgesteld door	Koninklijke Bibliotheek
Datum	6 december 2024
Versie	Definitief
Kenmerk	TN500274
CPV-code	80500000-9 / 80570000-0

Inhoudsopgave

DEFINITIELIJST	4
1. INLEIDING	9
1.1 AANLEIDING EN CONTEXT VAN DE AANBESTEDING	9
1.2 DE AANBESTEDENDE DIENST	9
1.3 DOELSTELLINGEN.....	10
1.4 MARKTCONSULTATIE	10
1.5 GEBRUIK AANBESTEDINGSPLATFORM.....	11
2. INHOUD VAN DE OPDRACHT	12
2.1 OPDRACHTOMSCHRIJVING	12
2.2 SCOPE VAN DE OPDRACHT	15
2.3 BUITEN SCOPE	16
2.4 PERCEELINDELING	16
2.5 OMVANG VAN DE OPDRACHT	18
2.6 VARIANTEN	19
2.7 CONTRACTVORM.....	19
3. VERLOOP VAN DE AANBESTEDING	22
3.1 PROCEDURE	22
3.2 PLANNING.....	22
3.3 COMMUNICATIE GEDURENDE DE AANBESTEDING.....	22
3.4 INFORMATIEVERSTREKKING	23
3.5 INDIENEN VAN DE INSCHRIJVINGEN	24
3.6 OPENING VAN DE INSCHRIJVINGEN	24
3.7 BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	24
3.8 GUNNINGSBESLISSING.....	25
3.9 VERIFICATIE.....	25
3.10 KLACHTENAFHANDELING	25
4. EISEN AAN DE INSCHRIJVER.....	27
4.1 INLEIDING	27
4.2 AANBIEDINGSBRIEF (A1).....	28

4.3	UITSLUITINGSGRONDEN	28
4.4	GESCHIKTHEIDSEISEN	31
4.5	INSCHRIJVEN MET ONDERAANNEMERS	35
4.6	INSCHRIJVEN IN EEN SAMENWERKINGSVERBAND	36
4.7	SANCTIES RUSLAND	36
5.	TOETSING VAN DE INSCHRIJVINGEN	38
5.1	INLEIDING	38
5.2	AKKOORDVERKLARING TOETSINGSCriteria	38
6.	BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	39
6.1	GUNNINGSMETHODE GEWOGEN FACTOR METHODE	39
6.2	BEOORDELINGSTEAM	39
6.3	WIJZE VAN BEOORDELEN	40
6.4	BEOORDELINGSSCORES VOOR DE KWALITATIEVE GUNNINGSCriteria	40
6.5	DOCUMENTEN/GEGEVENS EN BEOORDELINGSASPECTEN	41
6.6	BEREKENEN VAN DE EINDSCORES	42
6.7	GUNNINGSCriteria	42
7.	BIJLAGEN	52

DEFINITIELIJST

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Begrip	Definitie
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Raamovereenkomst.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de KB en de Inschrijver plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door de KB gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van Aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Actieve gebruiker	Actieve gebruikers zijn bibliotheekleden die een E-cursus zijn gestart.
Authenticatie	Verificatie van een identiteit of account
Authenticatievoorziening (AV)	Door de KB ingekochte SaaS oplossing voor accountbeheer en Authenticatie
Autorisatie	Het vaststellen of een geauthentiseerde Gebruiker toegang mag krijgen tot een aangesloten Dienst

Basispakket	De in dit pakket geplaatste content is door KB op voordracht van de KB Inkoopcommissie ingekocht voor alle leden en bezoekers van de Bibliotheek. Het Basispakket wordt jaarlijks vastgesteld door inkoopcommissie.
Bibliotheek	Koepelterm voor Lokale Bibliotheken en de Landelijke Digitale Bibliotheek
Beginner	Zelfstandige Gebruiker met geen of weinig kennis van het leergebied (tegenover Gevorderde).
Beschrijvend Document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door de KB een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bijlage(n)	Een Bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Collectie	De totale verzameling van fysieke exemplaren die in eigendom zijn van de Lokale Bibliotheken en digitale exemplaren van de Landelijke Digitale Bibliotheek.
Derde(n)	Een andere entiteit op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze Derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door de Leverancier op basis van de Raamovereenkomst ten behoeve van de KB te verlenen Diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die Diensten (dienen te) worden gedaan.
Digitaal Basisniveau 2	Gebruiker kan veelvoorkomende digitale toepassingen gebruiken en handelingen verrichten, gerelateerd aan de leef-, werk- en leeromgeving. Gedefinieerd volgens de Standaarden digitale vaardigheden ve (volwassenen educatie).
Doelgroep	Alle bibliotheekleden met een geldig lidmaatschap, met Taalniveau B1 en Digitaal Basisniveau 2.

E-cursus	Elektronische interactieve online cursus, zelfstandig te volgen op verschillende devices.
Gebruikers	Leden van de Bibliotheek, dat wil zeggen leden van de Lokale Bibliotheek en/of leden van de Landelijke Digitale Bibliotheek.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen.
Gevorderde	Zelfstandige Gebruiker met redelijk tot veel kennis over het leergebied (tegenover Beginner).
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald.
Herziene Documentatie	Herziene Documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsstukken.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan de KB en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
KB	Koninklijke Bibliotheek (KB) de nationale Bibliotheek van Nederland, de aanbestedende Dienst.
Klantregistratiesysteem	De door de KB zelfontwikkelde backend applicatie voor het beheer van klantgegevens.
Landelijke Digitale Bibliotheek	Plaats- en tijdonafhankelijke voor een ieder toegankelijke bibliotheekvoorziening, als bedoeld in de Wsob.
Leersysteem/ Leermanagementsysteem	Een systeem met overzicht over het leeraanbod, waarin de voortgang van de Gebruiker wordt bijgehouden.
Leverancier	De partij die auteursrechthebbende is van de Content dan wel een licentie van de rechthebbende(n) heeft verkregen om de Content in Digitale Vorm openbaar te maken en te verveelvoudigen. Tevens de partij met wie de KB de Raamovereenkomst afsluit.

Lokale Bibliotheek	Een organisatie met rechtspersoonlijkheid die een of meerdere voor een ieder toegankelijke openbare bibliotheekvoorzieningen verzorgt en die in overwegende mate door een of meer gemeenten dan wel de openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius of Saba wordt gesubsidieerd of in stand gehouden, als bedoeld in de Wsob.
Nota van Inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van de KB en wijzigingen van het Beschrijvend Document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van het Beschrijvend Document en prevaleert boven het Beschrijvend Document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van Inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene Documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten.
Onderaannemer(s)	Een Leverancier/Dienstverlener die de Leverancier zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde Opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Leverancier als hoofdaannemer. De Leverancier blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze Onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in het Beschrijvend Document.
Opdracht	De Opdracht van de KB aan de Leverancier (s) tot hetgeen is overeengekomen in de Raamovereenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Omdat deze Aanbesteding is opgedeeld in meerdere Percelen is er sprake van meerdere afgebakende sub Opdrachten binnen de totale Opdracht.
Opdrachtgever	De KB, in dit geval de Koninklijke Bibliotheek, die de Raamovereenkomsten aangaat met de Leveranciers.

Raamovereenkomst	Een overeenkomst tussen de KB en één of meer Leveranciers met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen Opdrachten vast te leggen en op grond waarvan de KB aan de Opdrachtnemer een Opdracht kan verlenen tot het verrichten van Diensten of het doen van Leveringen. Bij een Raamovereenkomst geldt geen afnameverplichting.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de Raamovereenkomst/Opdracht waarop kan worden ingeschreven.
Programma van Eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Taalniveau B1	Eenvoudig Nederlands. Duidelijke titel en tussenkoppen, actieve schrijfstijl met voorbeelden, eenvoudige woorden die iedereen kent, korte en duidelijke zinnen. Gedefinieerd volgens de taalvaardigheidstabel van het CEFR.
Thuisgebruik	Leden van de Bibliotheek (Lokale Bibliotheek en/of Landelijke Digitale Bibliotheek) kunnen middels Authenticatie van gebruikersnaam en wachtwoord de online Content buiten de muren van de Lokale Bibliotheek raadplegen.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

Interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- Het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- Met het gebruik van woorden zoals: inclusief, mede begrepen, waaronder en omvattende wordt bedoeld met inbegrip van, maar niet beperkt tot.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding

In dit Beschrijvend Document staat informatie over de Europese Aanbesteding van E-cursussen voor Volwassenen (Persoonlijke ontwikkeling) voor de Koninklijke Bibliotheek (hierna de KB). De KB wenst vier Raamovereenkomsten te sluiten, per Perceel één Raamovereenkomst.

De KB nodigt Geïnteresseerden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers moeten voldoen aan de voorwaarden in dit Beschrijvend Document en bijgevoegde Bijlages.

Voor de Collectie van de Landelijke Digitale Bibliotheek heeft de Koninklijke Bibliotheek namens de Inkoopcommissie van openbare bibliotheken jaarlijks een budget beschikbaar om digitale content in te kopen. Deze digitale content (e-books, luisterboeken, digitale leermiddelen en bronnen, etc.) kan worden ingezet in openbare bibliotheken en aangeboden worden aan hun leden. Jaarlijks bepaalt de Inkoopcommissie welke content wordt ingekocht. Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met diversiteit in het aanbod en het gebruik van de content in voorgaande jaren.

Deze Aanbesteding ziet toe op de inkoop van online E-cursussen voor volwassenen voor educatieve digitale content.

Met de inkoop van E-cursussen/digitale content wordt bijgedragen aan het realiseren van 3 maatschappelijke opgaven waarin de Bibliotheken een belangrijke rol spelen

1. Een Geletterde Samenleving
2. Participatie in de informatiesamenleving
3. Leven Lang Ontwikkelen

De samenwerking en de focus op deze 3 maatschappelijke opgaven zijn verder uitgebreid vastgelegd in een convenant. Meer over deze inhoud is te vinden via [Maatschappelijke opgaven | Bnetwerk \(bibliotheeknetwerk.nl\)](#)

De huidige Raamovereenkomsten voor het aanbod van de uitgevraagde content lopen af op 1 juli 2025. Met deze reden wordt de content, via deze Aanbesteding, opnieuw in de markt gezet.

1.2 De aanbestedende Dienst

De KB is de nationale Bibliotheek van Nederland. Haar taak is het behouden en beschikbaar stellen van Nederlands cultureel erfgoed in gedrukte en geschreven, en in meerdere mate ook in digitale vorm. Sinds 31 augustus 1993 is de KB een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Per 1 januari 2015 is de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden

waarmee de KB een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken heeft gekregen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van stelseltaken. De KB is op grond van de Wsob verantwoordelijk voor de ontwikkeling en instant houden van de Landelijke Digitale Bibliotheek

1.3 Doelstellingen

De KB wenst met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren:

Doelstelling	Toelichting
1. Flexibiliteit en actualiteit	De KB wenst een samenwerking waarin het aanbod gemakkelijk kan worden aangepast. De capaciteit van het aanbod moet kunnen worden aangepast aan actuele ontwikkelingen en behoeftes in de maatschappij.
2. Proactief en partnerschap	De KB wenst een samenwerking met partijen die meedenken, ongevraagd advies geven en proactief inspringen op de behoeften van de KB, zodat er altijd gewerkt wordt met een actueel en passend aanbod.
3. Gebruiksvriendelijkheid	De KB wenst een omgeving die intuïtief werkt, waar de Gebruiker in control is en waar een aanbod is dat aansluit op het niveau van de Gebruiker.
4. Consistente kwalitatieve Dienstverlening	De KB wenst een consistente kwaliteit van de Dienstverlening van Leveranciers, waarbinnen betrouwbaarheid, standaardisatie, continue verbetering, klanttevredenheid en efficiency hoog in het vaandel staan.

Tabel 1. Doelstellingen Aanbesteding

1.4 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze Aanbesteding heeft de KB een marktconsultatie uitgevoerd. Het verslag en de daarbij verstrekte informatie van de marktconsultatie zijn toegevoegd als Bijlage I 'Samenvatting Marktconsultatie' bij dit Beschrijvend Document. Delen van de antwoorden van de marktconsultatie zijn gebruikt ter onderbouwing om deze Aanbestedingsstukken op te stellen, deze onderdelen zijn ter verduidelijking in Bijlage I geel gearceerd.

De marktconsultatie bestond uit twee hoofdonderdelen:

1. E-cursussen voor volwassenen (persoonlijke ontwikkeling)
2. E-cursussen non-formeel aanbod voor basisvaardigheden voor volwassenen

Op basis van de uitkomsten van de marktconsultatie is in overleg met de Inkoopcommissie geconcludeerd dat, met de huidige informatie, alleen een Aanbesteding kan worden doorlopen voor onderdeel 1: E-cursussen voor volwassenen (persoonlijke ontwikkeling). Daarnaast is naar voren gekomen dat het wenselijk is om daarbinnen het onderdeel 'digitale

vaardigheden, competenties en burgerschap' in een apart Perceel onder te brengen. Ook kwam naar voren dat het wenselijk is om aparte Percelen te maken voor cursussen op niveau B1, en cursussen op Gevorderden niveau.

Voor onderdeel 2: E-cursussen non-formeel aanbod voor basisvaardigheden voor volwassenen is aanvullend onderzoek nodig om dit aanbod op de juiste wijze in de markt te zetten. Dit onderzoek vergt meer tijd dan op voorhand voorzien. De Aanbesteding voor onderdeel 2 wordt op een later moment gepubliceerd. Het exacte tijdstip hiervan is nog niet bekend.

1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform

De KB stelt alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform (TenderNed). De Inschrijver kan zijn Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. De KB is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door de Inschrijver en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en het Beschrijvend Document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het Beschrijvend Document boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

Let op – Om toegang te krijgen tot TenderNed dient een onderneming te beschikken over eHerkenning. Het aanvragen van eHerkenning kan enkele weken duren. Meer informatie over het aanvragen van eHerkenning is te vinden op de website van TenderNed.

2. Inhoud van de Opdracht

2.1 Opdrachtomschrijving

In deze paragraaf worden de huidige en gewenste situatie toegelicht.

De KB erkent dat alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de content bij Leverancier of haar licentiegever(s) berusten, artikelen uit de ARVODI-2018 die hierop hiermee in tegenspraak zijn komen te vervallen.

2.1.1 Huidige situatie

Sinds 1 januari 2015 - met het ingaan van de Wsob - wordt de centrale inkoop van e-content uitgevoerd door de Inkoopcommissie. In de praktijk betekent dit dat de Koninklijke Bibliotheek (KB) namens de Staat digitale content voor de Landelijke Digitale Bibliotheek inkoopt, en dat zij dit dus doet op voordracht van de Inkoopcommissie; de vertegenwoordigers uit de openbare Lokale Bibliotheken.

Het landelijk inkopen van e-content door de KB via de Inkoopcommissie heeft een aantal voordelen:

1. Met eenduidige producten kan er eenvoudiger op grote schaal (landelijk) gecommuniceerd worden;
2. Door eenduidigheid van het aanbod wordt voorkomen dat bibliotheken tijd en middelen kwijt zijn aan zelf ontwikkelde, of zelf ingekochte materialen;
3. Door eenduidigheid van het aanbod kan er op landelijk niveau eenvoudig gebenchmarkt worden en kan de maatschappelijke relevantie van de Bibliotheek richting landelijke stakeholders (denk aan de verschillende ministeries en andere landelijke partijen) aangetoond worden;
4. Door eenduidigheid in het aanbod kan er gemakkelijk schaalvergroting plaatsvinden;
5. Door eenduidigheid in het aanbod is het makkelijker om een kwaliteitswaarborging te garanderen;
6. Door landelijk aanbod is het gemakkelijker om ook landelijke effectmetingsinstrumenten toe te passen.

In de huidige situatie zijn de E-cursussen opgedeeld in twee onderdelen, wetende:

- Onderdeel 1: Persoonlijke ontwikkeling
- Onderdeel 2: Basisvaardigheden voor volwassenen

In de huidige situatie zijn e-cursussen ingekocht verdeeld over hiervoor benoemde onderdelen met in totaal tien percelen. In totaal zijn er zestien Raamovereenkomsten afgesloten verdeeld over deze percelen. In de huidige situatie bedraagt de omvang van het geheel aan ingekochte e-cursussen ruim 2,6 miljoen euro exclusief btw per jaar.

Perceel	Huidige situatie	Huidige omvang
---------	------------------	----------------

Onderdeel 1 Persoonlijke ontwikkeling (zelfredzamen)		
Digitale Geletterdheid	1 contract	€ 187.500 excl. btw
Leesbevordering en kennismaking literatuur	Geen contract	n.v.t.
Persoonlijke ontwikkeling ontmoeting & debat	1 contract	€ 100.000 excl. btw
Kunst & Cultuur	1 contract	€ 45.000 excl. Btw
Onderdeel 2 Basisvaardigheden voor volwassenen		
Taal NT1 en NT2	3 contracten	€ 387.000 excl. btw
Digitale basisvaardigheden	2 contracten	€ 695.000 excl. btw
Werk & inkomen	2 contracten	€ 157.000 excl. btw
Gezondheid	1 contract	€ 185.000 excl. btw
Inburgering	2 contracten	€ 69.000 excl. btw
Persoonlijke ontwikkeling breed	2 contracten	€ 268.000 excl. btw
E-overheid (NB: Perceel uit Aanbesteding 2022 - onderdeel E-cursussen basisvaardigheden)	1 contract	€ 560.000 excl. btw

Tabel 2. Verdeling percelen huidige situatie

In bovenstaande tabel is een overzicht opgenomen van de huidige verdeling van percelen, Raamovereenkomsten en omvang van de huidige Raamovereenkomsten.

Een groot deel van de huidige Raamovereenkomsten voor E-cursussen loopt per 1 januari 2025 af. Vandaar dat er een nieuwe Europese Aanbesteding voor het inkopen van E-cursussen start. De KB is voornemens genoemde onderdelen opnieuw aan te besteden maar wel in een andere vorm. Gezien de complexiteit en de doorlooptijd van deze Aanbesteding heeft de Inkoopcommissie besloten om een deel van de huidige Raamovereenkomsten ter overbrugging door te laten lopen tot en met 30 juni 2025, en een deel van de Raamovereenkomsten af te laten lopen per 1 januari 2025. Na het doorlopen van de Aanbesteding gaan de nieuwe Raamovereenkomsten voor onderdeel 1 per 1 juli 2025 in.

In deze Aanbesteding wordt alleen onderdeel 1, in een aangepaste Perceelindeling, ingekocht. Voor nadere toelichting over deze keuze zie paragraaf 1.4.

2.1.2 Gewenste situatie

We leven in een samenleving die voortdurend verandert door digitalisering en technologische ontwikkelingen. Daarnaast hebben ook economische, demografische en sociale ontwikkelingen steeds grote gevolgen voor bijv. de arbeidsmarktpositie van burgers. Ieder individu dient juist vandaag de dag de mogelijkheid te hebben en te krijgen om mee te kunnen blijven doen in de samenleving. De Bibliotheek biedt diverse digitale mogelijkheden om op een zelfgekozen manier en tempo verder te ontwikkelen. Het gaat dan ook om het door ontwikkelen van vaardigheden voor iedereen: blijven doen en blijven leren.

In het algemeen geldt voor de gehele bibliotheekcollectie (fysiek en digitaal) dat deze uitnodigt tot het vergroten van ieders verbeeldingskracht, leesplezier stimuleert en ontspanning biedt. De Gebruiker wordt bovendien geïnspireerd door relevante en betrouwbare informatie. De Bibliotheek draagt zo bij aan de persoonlijke ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke kansen van het algemeen publiek. De Collectie vormt zowel een doel (inspireren en ontspannen) als een middel (ter ontwikkeling).

In de gewenste situatie blijft de behoefte bestaan om E-cursussen voor persoonlijke ontwikkeling voor volwassenen vanaf 16 jaar in te kopen voor de Collectie van de openbare bibliotheken. Er zullen vier Raamovereenkomsten worden afgesloten waardoor er kan worden voorzien in deze behoefte. Er wordt gezocht naar Leveranciers die een aanbod hebben dat aansluit op de behoefte m.b.t. E-cursussen voor *“Leven Lang Ontwikkelen voor volwassenen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling”*. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst moet het mogelijk zijn de E-cursussen aan te passen en zullen deze E-cursussen moeten worden doorontwikkeld op basis van trends en ontwikkelingen in de maatschappij. De E-cursussen zijn bedoeld voor Gebruikers van de Bibliotheek. De KB wil openbare bibliotheken uitrusten met een kwalitatief goed aanbod E-cursussen om mensen de kans te geven zich een leven lang te ontwikkelen.

In de gewenste situatie zal er in vier Percelen worden gewerkt. Voor een toelichting op de Percelen zie paragraaf 2.4. In paragraaf 2.4 wordt ook uiteengezet welke cursussen er binnen het betreffend Perceel op elk niveau moet worden aangeboden.

De wens is om het aantal Actieve gebruikers sterk te laten groeien. Dit wil de KB bereiken door de inzet van o.a. landelijke campagnes die zich richten op het brede aanbod van Bibliotheken waaronder de landelijke digitale collectie. De afgelopen 4 jaar lag het aantal Actieve gebruikers per jaar tussen de 15.000 tot 35.000 per Leverancier. Met inspanningen vanuit campagnes, marketing, communicatie en verbinding met de programmering van Bibliotheken verwacht de KB de komende jaar een groei in Gebruikers, waarbij gestreefd wordt

naar	50.000	Actieve	gebruikers.
------	--------	---------	-------------

De KB wil op termijn de gebruikgegevens opnemen in het e-content dashboard, inzichtelijk voor medewerkers van Bibliotheken. De Leverancier levert hiervoor periodiek en op verzoek van de KB de cijfers met betrekking tot gebruik aan.

De KB onderzoekt de mogelijkheden voor een eigen leerplatform. In de gewenste toekomstige situatie wordt gewerkt met een KB Leermanagementsysteem waarbinnen de E-cursussen worden aangeboden. In de komende jaren zal in samenspraak met de gecontracteerde Leveranciers worden onderzocht welke stappen zullen worden ondernomen. De KB zal de Leveranciers op de hoogte houden van de ontwikkelingen hieromtrent. Leveranciers die worden gecontracteerd moeten er dus rekening mee houden dat er in de toekomst een mogelijke wisseling van platform plaatsvindt en dat er op dat platform moet worden aangesloten. Dit gebeurt uiteraard in overleg met betreffende Leveranciers.

Om een koppeling te maken met de NBC (Nationale Bibliotheek Catalogus, waarin Gebruikers kunnen zoeken en vinden in de totale Collectie van alle Bibliotheken) levert de Leverancier metadata aan. Indien er geen standaardkoppelvlak aanwezig, dan is er maatwerk benodigd. Leverancier en KB bespreken samen een passende oplossing.

2.1.3 Verplichtingen van de KB

De KB hanteert de volgende afspraken:

- KB stelt de Content uit het Basispakket waarvoor Thuisgebruik is afgesproken, Online beschikbaar achter inlog op basis van een geldende combinatie gebruikersnaam en wachtwoord.
- KB is niet verplicht de toegang tot de Content te verlenen.
- KB stelt de Content enkel beschikbaar aan Gebruikers van de Bibliotheek; de Content mag niet beschikbaar gesteld worden aan andere instellingen (zoals onderwijsinstellingen) anders dan de Bibliotheek.

2.2 Scope van de Opdracht

De beoogde oplossing omvat een zelfstandig, zonder begeleiding, te volgen E-cursussen voor Volwassenen aangeboden via een online Leersysteem. De aangeboden E-cursussen zijn onderdeel van het Basispakket, en sluiten aan op de thema's Digitaal en Persoonlijke Ontwikkeling Breed, en worden regelmatig geactualiseerd. De volgende criteria zijn op de E-cursussen van toepassing:

- E-cursussen voor volwassenen gericht op Persoonlijke Ontwikkeling;
- Doelgroep vanaf Basisniveau 2;
- Beschikbaar voor Gebruikers via Single Sign On, lidmaatschap van de Bibliotheek is een vereiste;
- De E-cursussen dienen zelfstandig, zonder begeleiding, gevolgd kunnen worden;
- Materiaal voldoet aan eisen die aan de gehele Collectie gesteld worden (divers/pluriform, etc.);

- E-cursussen geven de Gebruiker in eigen gekozen tijd/tempo/plaats verdieping of verbreding bij activiteiten en programmering in de Bibliotheek óf geeft andersom juist een aanzet tot deelname aan vervolgactiviteiten in de Bibliotheek;
- E-cursussen bieden, afhankelijk van het Perceel waar op wordt ingeschreven, mogelijkheden om op verschillende van de volgende leergebieden te ontwikkelen: leefstijl/gezondheid/vitaliteit, digitaal burgerschap, digitale vaardigheden (voortbouwend op Basisniveau 2, t/m ervaren en verdiepend), democratie/democratisch burgerschap, informatievaardigheden, mediawijsheid en desinformatie, cyberweerbaarheid, AI, duurzaamheid /natuur/milieu/klimaat, creativiteit/digitale mogelijkheden benutten: fotobewerking/video/social media, werk zoeken/solliciteren, 'office skills' Beginners en Gevorderden, spreken, presenteren en storytelling, leesbevordering /kennismaking met literatuur, schrijven (creatief en zakelijk), (kunst)geschiedenis, muziek, filosofie: brede algemene ontwikkeling, fotografie, koken, etc;
- E-cursussen zijn toegankelijk voor diverse devices, minimaal: desktop, laptop, tablet en smartphone;
- Leveranciers bieden meta-inzicht in data over gebruik en impact van E-cursussen binnen een dashboard omgeving;
- Leverancier bieden E-cursussen met verschillende tijdsaders en werkvormen en is aan te passen aan de leerdoelen van de Gebruiker. De voortgang van de Gebruiker wordt bijgehouden, een herstart bij het gebleven onderdeel is mogelijk na een nieuwe inlogsessie.

2.3 Buiten scope

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de Opdracht, maar behoren niet tot de scope van de Opdracht:

- E-cursussen non-formeel aanbod voor Basisvaardigheden voor Volwassenen;
- E-cursussen die onder begeleiding/coördinatie van bibliotheekmedewerkers/vrijwilligers plaatsvinden;
- E-cursussen die niet door de Inkoopcommissie gefinancierd worden; of andere content dan E-cursussen (digitale bronnen, e-books, luisterboeken) die door de KB Inkoopcommissie gefinancierd wordt;
- E-cursussen voor medewerkers van de KB.

2.4 Perceelindeling

De Opdracht is verdeeld in vier Percelen, te weten:

- **Perceel 1. Digitaal burgerschap**, geschikt voor de Beginner met als instapeis: Digitaal Basisniveau 2 en Taalniveau B1. E-cursussen hebben een duidelijke indicatie van niveau, zijn te volgen zonder begeleiding, laagdrempelig aanbod van E-cursussen, een verscheidenheid qua leergebieden, en korte modules. Minimaal

20 E-cursussen variërend in duur, met tenminste de volgende onderwerpen: Digitale vaardigheden, cyberveiligheid, mediawijsheid, informatievaardigheden, desinformatie, AI, programmeren, creativiteit, foto/video/social media, democratisch burgerschap, web development.

- **Perceel 2. Digitaal burgerschap**, geschikt voor de Gevorderde Gebruiker. Minimaal 20 cursussen variërend in duur, met tenminste de volgende onderwerpen: Digitale vaardigheden, cyberveiligheid, mediawijsheid, informatievaardigheden, desinformatie, AI, programmeren, creativiteit foto/video/social media, democratisch burgerschap, web development.
- **Perceel 3. Persoonlijke ontwikkeling breed**, geschikt voor de Beginner met als instapeis: Digitaal Basisniveau 2 en Taalniveau B1. E-cursussen hebben een duidelijke indicatie van niveau, zijn te volgen zonder begeleiding, laagdrempelig aanbod van E-cursussen, een verscheidenheid qua leergebieden, en korte modules. Minimaal 20 E-cursussen variërend in duur, met tenminste de volgende onderwerpen: vitaliteit en gezondheid, office skills, productiviteit, spreekvaardigheid, zakelijk en creatief schrijven, duurzaamheid, natuur, klimaat, (kunst) geschiedenis, werk zoeken/solliciteren, muziek, filosofie, koken, talen.
- **Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed**, geschikt voor de Gevorderde Gebruiker. Minimaal 20 cursussen variërend in duur, met tenminste de volgende onderwerpen: vitaliteit en gezondheid, office skills, productiviteit, spreekvaardigheid, zakelijk en creatief schrijven, duurzaamheid, natuur, klimaat, (kunst) geschiedenis, werk zoeken/solliciteren, muziek, filosofie, koken, talen.

2.4.1 Onderbouwing Percelen

Perceel 1 Digitaal burgerschap Beginner	Perceel 3 Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner
Perceel 2 Digitaal burgerschap Gevorderd	Perceel 4 Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Tabel 3. Verdeling Percelen Onderdeel 1 (huidige Aanbesteding)

Het uitgevraagde materiaal is gericht op twee verschillende inhoudelijke thema's, per thema ingericht op twee niveaus. Perceel 1: Digitaal burgerschap Beginner, met cursussen voor de Gebruiker vanaf Basisniveau 2, en Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd, met cursussen voor de Gebruiker vanaf Gevorderd niveau. Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling

breed Beginner, met cursussen voor de Gebruiker vanaf Basisniveau 2, en een Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd, met cursussen voor de Gebruiker vanaf Gevorderd niveau.

Perceel 1 en 2 liggen inhoudelijk dicht bij elkaar, maar verschillen onderling wat betreft niveau. Ditzelfde geldt voor Perceel 3 en 4. Hierdoor is een clustering in vier afzonderlijke Percelen logisch. Door deze splitsing wordt het tevens mogelijk voor MKB's en lokale partijen om zich in te schrijven op deze Aanbesteding, waardoor kleinere aanbieders kunnen focussen op één specifiek Perceel. Deze aanpak stelt Leveranciers in staat om een totaalpakket per Perceel aan te bieden dat aansluit bij de specifieke behoeften van elke Doelgroep. Door de niveau-indicatie krijgt de Gebruiker meer kans om in, of door te stromen. De structuur biedt dan de mogelijkheid om binnen een breed thema op een passend niveau te starten en eventueel door te stromen naar een volgend niveau binnen hetzelfde thema of een andere cursus.

Het materiaal binnen Perceel 1 en 2 is geschikt voor verschillende niveaus op het gebied van digitaal burgerschap, van basisniveau 2 tot gevorderd. Een heldere doorverwijzing vanaf het basisniveau en/of een niveau-indicatie bij het cursusmateriaal draagt bij aan een soepele gebruikerservaring. Perceel 3 en 4 richten zich op persoonlijke ontwikkeling in brede zin, bieden een scala aan cursussen voor diverse interesses en ontwikkelingsdoelen, en is eveneens geschikt voor verschillende niveaus, van basisniveau 2 tot gevorderd.

Door te werken met een beperkt aantal Leveranciers per Perceel kan er per Perceel of per Leverancier één portaal worden aangeboden. Dit portaal stelt Gebruikers in staat hun voortgang te monitoren en te bewaken, wat bijdraagt aan een betere gebruikservaring en inzicht biedt in persoonlijke leerdoelen.

2.4.2 Inschrijven op aantal Percelen

Er zijn geen beperkingen aan het aantal Percelen waarop een Inschrijver mag inschrijven; het staat de Inschrijver vrij om te kiezen op welke Percelen hij zich inschrijft. Een Inschrijver mag dus ook op meerdere Percelen inschrijven en kan ook meerdere (of alle) Percelen winnen.

2.5 Omvang van de Opdracht

Met betrekking tot de omvang van de Opdracht kunnen onderstaande aantallen verstrekt worden.

Omschrijving	Aantal cursussen	Eenheid	Aantal Leveranciers
Perceel 1. Digitaal burgerschap,	Minimaal 20 cursussen variërend in duur	Maximaal €177.750 excl. btw per jaar voor 50.000 licenties	1 Leverancier

geschikt voor Beginner, basisniveau			
Perceel 2 Digitaal burgerschap gevorderd	Minimaal 20 cursussen variërend in duur	Maximaal €177.750 excl. btw per jaar voor 50.000 licenties	1 Leverancier
Perceel 3 Persoonlijke ontwikkeling breed, starter	Minimaal 20 cursussen variërend in duur	Maximaal €122.500 excl. btw per jaar voor 50.000 licenties	1 Leverancier
Perceel 4 Persoonlijke ontwikkeling breed, gevorderd	Minimaal 20 cursussen variërend in duur	Maximaal €122.500 excl. Btw per jaar voor 50.000 licenties	1 Leverancier

Tabel 4. Geschatte omvang Opdracht per jaar

In de Aanbesteding worden boven genoemde bedragen per Perceel als plafondbedrag per jaar gehanteerd voor 50.000 licenties en toegang tot de aangeboden cursussen (minimaal 20) per kalenderjaar. Indien er in de loopt van de Raamovereenkomst meer dan 50.000 licenties moeten worden afgenomen geldt de prijs per licentie zoals deze in het prijzenblad is opgenomen en mogen het werkelijk aantal licenties worden gefactureerd, de bewijslast ligt bij de Leverancier. De eerste en laatste kalenderjaarafrekening vindt plaats naar ratio van aantal maanden binnen dat betreffende kalenderjaar.

De KB behoudt zich het recht om binnen de Raamovereenkomsten op te schalen tot maximaal 75.000 licenties per Perceel. Indien vroegtijdig de 75.000 licenties per Perceel wordt overschreden zal er opnieuw moeten worden aanbesteed.

2.6 Varianten

Varianten zijn niet toegestaan.

2.7 Contractvorm

2.7.1 Type en duur van de Raamovereenkomst

Aangezien het werkelijk aantal af te nemen licenties niet vaststaat is de KB is voornemens om per Perceel één Raamovereenkomst af te sluiten.

De Raamovereenkomsten hebben een initiële looptijd van twee jaar. De verwachte ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 mei 2025, en zonder verlenging eindigt deze van rechtswege op 30 april 2027.

De KB heeft de mogelijkheid om de Raamovereenkomst onder dezelfde condities driemaal te verlengen met telkens twee jaar, waardoor de totale looptijd maximaal acht jaar kan bedragen.

Uit de marktconsultatie is gebleken dat een langere looptijd, tot maximaal acht jaar, een wenselijk scenario is voor potentiële Inschrijvers. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zullen de gecontracteerde partijen materiaal ontwikkelen, actualiseren en implementeren. Vanwege de benodigde investering in tijd en geld door de gecontracteerde partijen dient er een redelijke terugverdientermijn tegenover te staan. Daarom is, conform de uitkomst van de marktconsultatie, besloten om een maximale looptijd van acht jaar te hanteren.

2.7.2 Afspraken Omgang Persoonsgegevens tussen Verwerkersverantwoordelijken

Voor de uitvoering van de Opdrachten onder de Raamovereenkomsten zullen mogelijk persoonsgegevens worden verwerkt, daarom zijn afspraken tussen de verwerkersverantwoordelijken verplicht. In de Bijlage C is een concept 'Afspraken tussen Verwerkingsverantwoordelijken' bijgevoegd die in de basis van toepassing is op alle werkzaamheden die voortvloeien uit deze Aanbesteding. Nadere invulling van de concept 'Afspraken tussen verwerkingsverantwoordelijken' wordt tussen de KB en de Leverancier afgestemd na definitieve gunning.

2.7.3 Wachtkamerregeling

De KB maakt voor deze Aanbesteding, per Perceel, gebruik van een 'wachtkamerregeling'. Hierbij neemt de Inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijver is geëindigd, plaats in de zogenaamde 'wachtkamer' en wordt met hem een wachtkamerovereenkomst gesloten.

Dit houdt het volgende in. Indien:

- I. geen Raamovereenkomst tot stand komt tussen de KB en de (voorlopig) gegunde Inschrijver, of
- II. na totstandkoming van de Raamovereenkomst de Leverancier de proefperiode van twaalf maanden niet succesvol afrondt, of
- III. de Raamovereenkomst om andere redenen wordt beëindigd binnen de periode van één jaar na de uiterlijke inschrijfdatum van de Aanbesteding,

kan de KB desgewenst besluiten om de Opdracht niet opnieuw aan te besteden, maar met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijver tot een Raamovereenkomst te komen.

Voor de formalisering van de wachtkamerregeling wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten tussen de KB en de Inschrijver die plaatsneemt in de wachtkamer. De KB is geenszins verplicht om met de in de wachtkamer verblijvende Inschrijver overleg te plegen en/of hem te contracteren. De periode gedurende de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal twaalf maanden na de totstandkoming van de Raamovereenkomst. De KB kan de Inschrijver eerder uit de wachtkamer laten. De Inschrijver met wie een

Wachtkamervereenkomst is gesloten doet zijn Inschrijving gestand gedurende de periode dat de Inschrijver zich in de wachtkamer bevindt. Door het indienen van een Inschrijving gaan Inschrijvers akkoord met deze wachtkamerregeling.

3. Verloop van de Aanbesteding

3.1 Procedure

De KB volgt een openbare Europese Aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning wordt gehanteerd: de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De KB behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

Mijlpaal	Datum
Publicatie Aanbesteding	6 december 2024
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	20 december 2024, vóór 10:00 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen (streefdatum)	10 januari 2025
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	17 januari 2025, vóór 10:00 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen (streefdatum)	24 januari 2025
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (deadline)	7 februari 2025, vóór 10:00 uur
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	3 april 2025
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk vijf kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing, dat wil zeggen 8 april 2025, vóór 17.00 uur.
Einddatum opschortende termijn	28 april 2025
Definitieve gunning	29 april 2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst	1 mei 2025
Ingangsdatum implementatie	1 mei t/m 30 juni 2025
Start ingebruikname	1 juli 2025

Tabel 5. Planning

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van de KB of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. De KB neemt berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 *Indienen van vragen en opmerkingen*

De Geïnteresseerde heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van de Vraag & Antwoord-module binnen het Aanbestedingsplatform. Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden in de regel niet beantwoord. De KB kan niet garanderen dat vragen die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, worden beantwoord. De KB behoudt zich het recht voor vragen en/of opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de Aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

De Geïnteresseerde wordt verzocht om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. De KB publiceert de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en behoudt zich het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. De KB geeft geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vragensteller kan worden afgeleid.

Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van Inlichtingen om worden beantwoord. De Geïnteresseerde kan de KB gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door 'Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van Inlichtingen' te vermelden. Indien de KB van oordeel is dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, wordt dit medegedeeld aan de Geïnteresseerde. De Geïnteresseerde kan de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door de KB laten beantwoorden in de Nota van Inlichtingen.

In de tweede vragenronde kunnen Geïnteresseerden uitsluitend nog vragen stellen over de antwoorden uit de eerste vragenronde.

3.4.2 *Beantwoorden van vragen in de nota('s) van inlichtingen*

De KB sluit een vragenronde af met het publiceren van een Nota van Inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en de antwoorden van de KB. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maakt de KB melding in een Nota van Inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met Herziene Documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

De KB publiceert de Nota's van inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan wordt geen notificatie verstuurd; een Geïnteresseerde dient er zelf voor zorg te dragen dat de

informatie tot hem komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand een button op het Aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze Aanbesteding).

3.5 Indienen van de Inschrijvingen

De Inschrijving moet, per Perceel, digitaal worden ingediend via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum en tijdstip zoals vermeld in de planning op het Aanbestedingsplatform.

De KB adviseert de Inschrijver om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. De KB beschouwt een niet tijdig ingediende Inschrijving als niet ingediend en neemt deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor rekening van de Inschrijver. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. De KB en de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

3.6 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen zijn voor de KB niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor Inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd opent de KB de Inschrijvingen. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van Inschrijvingen aanwezig zijn.

3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening worden de Inschrijvingen gecontroleerd en beoordeeld.

3.7.1 *Controle op volledigheid en vormvereisten*

De KB controleert of een Inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

3.7.2 *Toetsing*

De KB toetst of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of de Inschrijver en de Inschrijving voldoen aan de Geschiktheidseisen en de toetsingscriteria. Een Inschrijving die niet voldoet aan deze criteria wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

3.7.3 *Inhoudelijke beoordeling*

De KB beoordeelt de Inschrijving op basis van het Gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop de KB dat doet is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maakt de KB de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Inschrijvers. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende de opschortende termijn is het de KB niet toegestaan de Raamovereenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver(s).

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kan de KB bewijs opvragen om de informatie die de Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren. Indien er aanvullende bewijsstukken moeten worden geleverd, dan moet dit binnen een termijn van vijf kalenderdagen.

Uitsluiting na verificatie.

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentieel winnende Inschrijver

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De KB zal de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Als na verificatie blijkt dat de potentieel winnende Inschrijver zijn aanbod niet kan nakomen of niet voldoet aan dan komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De KB zal de gunningsbeslissing dan intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.10 Klachtenafhandeling

Indien Inschrijver een klacht heeft met betrekking tot de Aanbestedingsstukken, de procedure of de voorlopige gunning dan heeft Inschrijver de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Let wel, het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure – waaronder de Bezwaartermijn van twintig kalenderdagen – niet op.

De stappen van een standaard klachtafhandeling

1. Inschrijver dient zijn klacht via een e-mail aan inkoop@kb.nl waarin in de titel helder staat omschreven dat het om een klacht gaat en welke Aanbesteding het betreft. In deze schriftelijke klacht maakt Inschrijver duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem de klacht zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de Aanbesteding.
2. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.

3. De klacht zal worden toegewezen aan een inkoopadviseur binnen de KB die niet bij de Aanbesteding betrokken is.
4. De inkoopadviseur die de klacht in behandeling neemt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat KB er van uitgaat dat de Inschrijver kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
5. De inkoopadviseur die de klacht in behandeling neemt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de Inschrijver en KB aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. De inkoopadviseur die de klacht in behandeling begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
6. Wanneer KB na het onderzoek door de inkoopadviseur die de klacht in behandeling tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en KB corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt KB dit zo spoedig mogelijk mee aan de Inschrijver. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de Aanbesteding bij KB aan de betrokkenen in de Aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
7. Wanneer KB na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wordt de klacht gemotiveerd afgewezen en ontvangt Inschrijver hierover bericht.
8. De inkoopadviseur die de klacht in behandeling heeft kan op verzoek van de Inschrijver of KB voorstellen dat de klacht, voordat daarop door KB wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
9. Als KB aan de Inschrijver heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als KB nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts

1. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de KB kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
2. Een klager kan zijn klacht pas voorleggen aan de Commissie als de KB een beslissing heeft genomen op de klacht of als de KB heeft nagelaten binnen een redelijke termijn een beslissing te nemen.
3. Ook de inkoopadviseur die de klacht in behandeling heeft kan het initiatief nemen om de Commissie in te schakelen.

4. Eisen aan de Inschrijver

Alle onderdelen uit dit hoofdstuk gelden voor alle Percelen. Indien Inschrijver op meerdere Percelen inschrijft dienen alle stukken voor de betreffende Percelen separaat te worden ingediend in TenderNed.

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen de KB hanteert en welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren. Verdere voorschriften en voorwaarden kan Inschrijver vinden in Bijlage D. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Inschrijver aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen.

Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

- Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s);
- Inschrijver inschrijft als een Samenwerkingsverband;
- Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 4.5 en 4.6 voor aanvullende voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

In de tabel c is aangegeven welke bewijsstukken de Inschrijver moet bijvoegen bij de Inschrijving. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Inschrijver. Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

De KB behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) Inschrijver.

	Nr.	Omschrijving	Bij Inschrijving	Op verzoek
Algemene verklaring	A1	Aanbiedingsbrief	X	
	A2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (indien beroep wordt gedaan op Derde(n) of als er als combinatie wordt ingeschreven UEA's aanleveren	X	

		zoals opgenomen in paragraaf 4.3.1)		
Uitsluitingsgronden	U1	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	X	
		Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister van alle Onderaannemers	X	
	U2	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	U3	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	E1	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	E2	Ervaring van de Inschrijver	X	
	E3	Vereisten standaarden	X	
Na gunning (winnende Inschrijver)	I1	Crediteurenformulier		X

Tabel 6. Bewijsstukken

4.2 Aanbiedingsbrief (A1)

De Inschrijver dient een aanbiedingsbrief bij de Inschrijving te voegen. In de aanbiedingsbrief dienen ten minste de volgende zaken te zijn opgenomen:

- Het Perceel of de Percelen waarop de Inschrijver inschrijft.
- De naam van de Inschrijver waarmee hij staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.
- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens de Inschrijver het aanspreekpunt zal zijn tijdens de Aanbesteding.
- Indien van toepassing: De namen van de Onderaannemers of Derden of leden van het Samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de Opdracht of Raamovereenkomst op hen een beroep wordt gedaan.

4.3 Uitsluitingsgronden

De KB verklaart dat naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het gaat om:

- Deel III A Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;
- Deel III B Gronden die verband houden met de betaling van belastingen en sociale premies;

- Deel III C Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten.

De redenen voor het van toepassing verklaren van de facultatieve Uitsluitingsgronden zijn als volgt. De KB wenst uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.3.1 Invullen UEA (A2)

Voor het indienen van de ingevulde UEA wordt er uitsluitend gebruik gemaakt van de UEA-wizard in TenderNed.

Inschrijver dient de UEA-tool volledig in te vullen en te ondertekenen door middel van de UEA-wizard op TenderNed. Het UEA is mede voorzien van naam, telefoonnummer en adresgegevens van een contactpersoon van Inschrijver. Meer informatie over de UEA-wizard is opgenomen op: [Hoe vul ik het Uniform Europees Aanbestedingsdocument \(UEA\) in? TenderNed.](#)

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s), dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen;
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Inschrijver vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat;
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver zich beroept op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dient de Inschrijver in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de

Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving. Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van het Verzoek tot deelneming.

Let op – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

4.3.2 *Bewijsmiddelen ten behoeve van de Uitsluitingsgronden*

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van de verklaring van de Inschrijver middels het UEA dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaardt de KB, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

U1 - Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient de Inschrijver een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. De inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister dient bij de Inschrijving te worden ingediend.

U2 - Gedragsverklaring aanbesteden

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Inschrijver verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

De Inschrijver kan de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. **Let op** In verband met de lange verwerkingstermijn adviseert de KB om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek van de KB, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt, is dit voor risico van de Inschrijver. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

De gedragsverklaring aanbesteden dient na voorlopige gunning binnen vijf kalenderdagen door de voorlopig gegunde Inschrijver te worden ingediend.

U3 - Verklaring van de Belastingdienst

Een verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Inschrijver als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.

De verklaring belastingdienst dient na voorlopige gunning binnen vijf kalenderdagen door de voorlopig gegunde Inschrijver te worden ingediend.

4.4 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepaalt de KB mede of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' wordt in het UEA de volgende Geschiktheidseisen bedoeld. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

4.4.1 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E1)

De Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht. De KB acht een minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000,- per kalenderjaar passend. Door

ondertekening van het UEA verklaart de Inschrijver dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Indien de Inschrijver op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de Opdracht, dient hij een schriftelijke verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij te verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de Opdracht, met de Inschrijver de hierboven genoemde verzekering afsluit.

De winnende Inschrijver verstrekt als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient minimaal één van de leden het bewijs van verzekering te verstrekken waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan dient de Inschrijver daarvan bewijs te verstrekken.

4.4.2 Ervaring Inschrijver (E2)

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende deskundig en ervaren is voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe acht de KB het noodzakelijk dat de Inschrijver bepaalde kerncompetenties heeft. De Inschrijver toont met referentieopdrachten aan dat hij beschikt over die kerncompetenties. Alle kerncompetenties zijn van toepassing op alle Percelen. Indien op meerdere Percelen wordt ingeschreven dient de Inschrijver de referenties bij alle Percelen los in te dienen.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet de Inschrijver beschikken over de volgende kerncompetenties:

#	Kerncompetentie
A	Ervaring met het leveren van digitaal cursusmateriaal in diverse (leer)vormen (zoals korte en lange modules, video's, interactieve elementen), dat aansluit bij diverse vaardigheidsniveaus en onderwerpen.
B	Ervaring met het leveren, onderhouden en hosten van minimaal 20.000 licenties binnen een cursusomgeving met een uptime van minimaal 99%.

C	Minimaal drie jaar ervaring met het aanbieden van veelzijdige E-cursussen, passend bij de Doelgroep en toegankelijk op verschillende devices (minimaal desktop, laptop, tablet en smartphone).
D	Ervaring met het leveren van Diensten aan een kleine of middelgrote semioverheidsorganisatie of culturele instelling, zoals een Bibliotheek of educatieve instelling, passend bij de inhoudelijke behoeften van het Perceel.
E	Minimaal één jaar ervaring met het periodiek beheren en actualiseren van E-cursuscontent, inclusief het doorvoeren van inhoudelijke aanpassingen op basis van actuele ontwikkelingen en gebruikersfeedback, passend bij de inhoudelijke behoeften van het Perceel.

Tabel 7. Kerncompetenties

Inschrijver toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie. Het is **toegestaan** om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. De Inschrijver gebruikt hiervoor Bijlage E.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- Ingeval van een reeds afgeronde Opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende Opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende op Opdracht dracht gebruikt de Inschrijver alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Indien de Inschrijver bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een Samenwerkingsverband, dan beschrijft de Inschrijver wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende Opdrachtgever uitgevoerd.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s)

om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.

- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt de Inschrijver bewijs dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

De KB behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

4.4.3 Vereisten standaarden (E3)

De Inschrijver dient te voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen, alle vereiste standaarden gelden voor alle Percelen:

Norm Standaard	Toelichting
Kwaliteit	De Inschrijver dient te beschikken over een certificering op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. Hiermee toont de Inschrijver aan te beschikken over een systematische aanpak voor kwaliteitsborging en continue verbetering van de Dienstverlening. De Inschrijver toont dit aan door het overleggen van een, op het moment van Inschrijving, geldig ISO 9001-certificaat of een gelijkwaardige certificering. Indien de Inschrijver een gelijkwaardige certificering indient, ligt de bewijslast dat deze certificering vergelijkbaar is met ISO 9001 bij de Inschrijver.
Milieu	De Inschrijver dient te beschikken over een certificering waaruit blijkt dat de Inschrijver maatregelen neemt op het gebied van milieubeheer en duurzaamheid. De Inschrijver toont dit aan door het overleggen van een, op het moment van Inschrijving, geldig ISO 14001-certificaat of een gelijkwaardige certificering. Indien de Inschrijver een gelijkwaardige certificering indient, ligt de bewijslast dat deze certificering vergelijkbaar is met ISO 14001 bij de Inschrijver.
Informatiebeveiliging	De Inschrijver dient te beschikken over een certificering op het gebied van informatiebeveiligingsmanagement om te waarborgen dat de informatiebeveiliging gestructureerd en gedocumenteerd wordt beheerd en voldoet aan internationale standaarden.

	De Inschrijver toont dit aan door het overleggen van een, op het moment van Inschrijving, geldig ISO 27001-certificaat of een gelijkwaardige certificering. Indien de Inschrijver een gelijkwaardige certificering indient, ligt de bewijslast dat deze certificering vergelijkbaar is met ISO 27001 bij de Inschrijver.
Kwaliteit opleidings-sector	De Inschrijver dient te beschikken over een certificering die aantoont dat de aangeboden trainingen en opleidingen voldoen aan de eisen van goed ondernemerschap, kwaliteit, transparantie en integriteit binnen de opleidingssector. De Inschrijver toont dit aan door het overleggen van een, op het moment van Inschrijving, geldig NRTTO-certificaat of een gelijkwaardige certificering. Indien de Inschrijver een gelijkwaardige certificering indient, ligt de bewijslast dat deze certificering vergelijkbaar is met het NRTTO-certificaat bij de Inschrijver.

Tabel 8. Norm standaarden

De Inschrijver dient de gevraagde certificaten in te dienen bij Inschrijving. In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt de Inschrijver daarvan bewijs.

4.5 Inschrijven met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) Onderaannemer(s) die eerder in dit hoofdstuk zijn beschreven, geldt het volgende. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de Inschrijver aan te geven in Bijlage F:

- I. welke Onderaannemer(s) dit betreft en
- II. voor welk deel van de Raamovereenkomst deze Onderaannemer(s) wordt (worden) ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de Inschrijver een beroep doet op deze Onderaannemer(s).

Na Inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de KB.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Leverancier bepaalde voorschriften/handelingen uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan.

In het geval dat de Leverancier een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de Leverancier aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een Onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is. Op eerste verzoek van de KB toont Inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

4.6 Inschrijven in een Samenwerkingsverband

In geval van een Samenwerkingsverband verklaren alle leden van het Samenwerkingsverband door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband dient in de Inschrijving aan te geven welke (rechts-) persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van de KB, leidt in de regel tot uitsluiting.

Een Samenwerkingsverband wijst gedurende de Aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een penvoerder aan die gerechtigd is namens het Samenwerkingsverband op te treden.

4.7 Sancties Rusland

Op grond van artikel 5 duodecies van Verordening (EU) 2022/576 van de Raad van 8 april 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014 betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren kan de KB deze Opdracht niet gunnen aan:

- A. een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam.
- B. een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50 % direct of indirect in handen zijn van een entiteit als bedoeld in punt a) van dit lid.

- C. een natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam handelend namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld punt a) of b) van dit lid, met inbegrip van Onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen in de zin van de richtlijnen inzake overheidsopdrachten, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de Opdracht vertegenwoordigen.

Bij het voornemen tot gunning kan de KB om passende bewijsmiddelen vragen aan de Inschrijver wie zij voornemens is de Opdracht te gunnen.

5. Toetsing van de Inschrijvingen

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan de Inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding
T2	Bijlage A - Programma van Eisen
T3	Bijlage B - Concept van de Raamovereenkomst
T4	Bijlage C – Concept afspraken tussen verwerkersverantwoordelijken
T5	Bijlage K – De ARVODI-2018 de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten
T5	Bijlage L - Concept van de Wachtkamerovereenkomst

Tabel 9. Toetsingscriteria

5.2 Akkoordverklaring Toetsingscriteria

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver:

- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Raamovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de ARVODI-2018 en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de wachtkamerovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Concept afspraken tussen verwerkersverantwoordelijken en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

6. Beoordeling van de Inschrijvingen

De KB is voornemens de Opdracht per Perceel als volgt te gunnen:

Perceel 1: gunnen aan één Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding

Perceel 2: gunnen aan één Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding

Perceel 3: gunnen aan één Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding

Perceel 4: gunnen aan één Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding

De KB weegt de kwalitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

6.1 Gunningsmethode Gewogen Factor Methode

Om de Inschrijving, per Perceel, op prijs en kwaliteit te kunnen beoordelen maakt de KB gebruik van de 'gewogen factor methode'. Bij de gewogen factor methode wordt aan elk Gunningscriterium een weging toegekend, uitgedrukt in een percentage. Bij elkaar opgeteld is het totaal van de wegingspercentages 100%.

Afhankelijk van de beoordeling wordt per Gunningscriterium een score gegeven. Deze ongewogen score wordt vermenigvuldigd met de weging van het desbetreffende Gunningscriterium, wat resulteert in een gewogen score per Gunningscriterium. De gewogen scores van alle Gunningscriteria bij elkaar opgeteld vormen samen de eindscore. De Inschrijving met de hoogste eindscore komt als eerste in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

6.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen op de vier Percelen gezamenlijk stelt de KB een beoordelingsteam samen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie leden die de deskundigheid hebben die nodig is om per Perceel de Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van het beoordelingsteam, medewerkers van de KB of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

6.3 Wijze van beoordelen

Het beoordelingsteam leest en beoordeelt per Perceel elke Inschrijving volledig op basis van de specifieke informatie die per Gunningscriterium is verstrekt. Elk Gunningscriterium wordt afzonderlijk beoordeeld, en verwijzingen naar informatie die onder andere Gunningscriteria valt, worden niet meegenomen in de beoordeling. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten en per Gunningscriterium wordt een consensus bereikt over één gezamenlijke score door het beoordelingsteam. Het beoordelingsteam krijgt geen inzage in de aangeboden prijs. De prijs wordt beoordeeld door de sr. Inkoopadviseur.

Indien u op meerdere Percelen inschrijft dient u per Perceel de gevraagde informatie/beantwoording kwaliteitsvragen en prijzenbladen in te dienen.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat alle relevante informatie direct onder het juiste Gunningscriterium moet worden opgenomen. Informatie die niet rechtstreeks is gekoppeld aan het specifieke Gunningscriterium wordt buiten beschouwing gelaten. Hiermee wordt een eenduidige en consistente beoordeling gewaarborgd.

6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria

In de hiernavolgende paragrafen zijn de Gunningscriteria omschreven. Voor de kwalitatieve Gunningscriteria kent het beoordelingsteam per Gunningscriterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Inschrijver ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Gunningscriterium een van de volgende scores gegeven:

Score	Omschrijving	Percentage van max. te behalen punten
Uitstekend	- De gegeven informatie sluit volledig aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; - De gegeven informatie is concreet en uitstekend onderbouwd; - Het overtreft de verwachtingen van KB en/of biedt uitstekende meerwaarde.	100 %
Goed	- De gegeven informatie sluit goed aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; - De gegeven informatie is concreet en goed onderbouwd; - Het komt goed tegemoet aan de verwachtingen van KB en/of biedt op onderdelen meerwaarde.	60 %
Voldoende	- De gegeven informatie sluit aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; - De gegeven informatie is in beperkte mate concreet en voldoende onderbouwd; - Het komt tegemoet aan de verwachtingen van KB, maar biedt geen verdere meerwaarde.	20 %

Onvoldoende	De gegeven informatie sluit onvoldoende aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante onderdelen van de beantwoording.	0%, de Inschrijving wordt terzijde gelegd.
-------------	--	--

Tabel 10. Beoordelingsscore

De KB verwacht een hoge mate van kwaliteit van de Inschrijver. Om in aanmerking te komen voor een Raamovereenkomst moet er per Gunningscriterium minimaal 'Voldoende' worden gescoord. Indien na beoordeling blijkt dat op één of meerdere onderdelen niet minimaal 'Voldoende' is gescoord komt de Inschrijving niet in aanmerking voor de gunning van deze Opdracht en wordt deze terzijde gelegd.

6.5 Documenten/Gegevens en beoordelingsaspecten

Verderop in dit hoofdstuk wordt per Gunningscriterium beschreven:

- (i) welke documenten/gegevens de Inschrijver in het kader van het betreffende Gunningscriterium moet aanleveren; en
- (ii) op welke aspecten het beoordelingsteam de beoordeling op het betreffende Gunningscriterium uitvoert (per Gunningscriterium is hiervoor een grijs beoordelingskader opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk).

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende Gunningscriterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving (bijvoorbeeld als de Inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig, onderdeel bevat).

Ad (ii) Bij de beoordeling op de Gunningscriteria houdt het beoordelingsteam, naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, ook rekening met de wijze waarop de Inschrijver de door hem gemaakte keuzes heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
- Toont de Inschrijver zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht hij toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan de Inschrijver om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt, en te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

Let op: de Inschrijver wordt gevraagd in de Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt (dus niet: 'We kunnen...' of 'We doen mogelijk...', maar: 'We zullen...' of 'We doen...'). Onduidelijkheden in de Inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De genoemde beoordelingsaspecten die per Gunningscriterium zijn weergegeven in het vervolg van dit hoofdstuk zijn geen nadere Gunningscriteria of sub-Gunningscriteria. Het betreffen aspecten waaraan de Inschrijver wordt gevraagd ten minste aandacht te besteden bij het opstellen van de Inschrijving. De genoemde aspecten zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

6.6 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Perceel per Inschrijver wordt berekend door optelling van de gewogen scores op alle Gunningscriteria. De Inschrijver met de hoogste eindscore komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien twee of meer Inschrijvers dezelfde hoogste eindscore halen, dan geldt het volgende:

- De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste niet-afgeronde eindscore.
- Ingeval ook de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium 1. Plan van Aanpak incl. implementatie, onderhoud en doorontwikkeling.
- Indien ook op het Gunningscriterium 1. Plan van Aanpak incl. implementatie, onderhoud en doorontwikkeling door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium 2. Aanbod en aanpasbaarheid.
- Indien ook op het Gunningscriterium 2. Aanbod en aanpasbaarheid door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium 3. Helpdesk Gebruikers en Openbare Bibliotheken.
- Indien ook op het Gunningscriterium 3. Helpdesk Gebruikers en Openbare Bibliotheken door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium 4. Duurzame opslag en verwerking.
- Indien ook op het Gunningscriterium 4. Duurzame opslag en verwerking door desbetreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan vindt loting plaats tussen die Inschrijvers, om te bepalen aan wie de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door de KB onder toezicht van een door de KB aangestelde onafhankelijke expert of notaris. De betreffende Inschrijvers mogen aanwezig zijn bij de loting.

6.7 Gunningscriteria

Om per Perceel de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert de KB de onderstaande Gunningscriteria.

Gunningscriterium (voor de vier Percelen gelijk)		Weging	Max. score (gewogen)
Kwaliteit			
G1	Plan van Aanpak incl. implementatie, onderhoud en doorontwikkeling	25%	250 punten
G2	Aanbod (onderwerpen en niveau's) en aanpasbaarheid	25%	250 punten
G3	Helpdesk KB, Gebruikers en Openbare Bibliotheken	20%	200 punten
G4	Duurzame opslag en verwerking	10%	100 punten
Prijs			
P1	Totaalprijs	20%	200 punten
Totaal		100 %	1.000 punten

Tabel 11. Gunningscriteria

6.7.1 G1 Plan van Aanpak incl. implementatie, onderhoud en doorontwikkeling – Maximaal 250 punten te behalen

Het is voor de KB en de Bibliotheken van groot belang dat de ingekochte e-cursussen tijdig worden geïmplementeerd inclusief hieraan gerelateerd platform en/of systeem en het onderhouden en ontwikkelen van de cursussen en het platform en/of systeem na de implementatie. Daarom wil de KB met dit Gunningscriterium inzicht krijgen in de stappen (een planning in weken) die de Inschrijver zal nemen om de implementatie vlekkeloos te laten verlopen en inzichtelijk te krijgen hoe onderhoud (correctief, adaptief en preventief) en doorontwikkeling vorm wordt gegeven. Vandaar dat de KB een Plan van Aanpak vraagt waarin helder uiteengezet wordt hoe er zorg wordt gedragen voor de implementatie, het onderhoud na de implementatie en de doorontwikkeling van het geen geboden.

Een goed uitgevoerd plan van aanpak is essentieel voor een vlotte start en continuïteit in de Dienstverlening.

Doelstelling

De KB wil een plan dat de stabiliteit en kwaliteit van het E-cursusplatform waarborgt, een tijdige implementatie garandeert, en waarin de doorontwikkeling van E-cursussen afgestemd is op veranderende behoeftes van de Doelgroep.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

- Een beschrijving van het implementatieplan (met fasering en mijlpalen) dat de tijdige start en het tijdig in gebruik treden van de Dienstverlening waarborgt, inclusief een risicoanalyse aangevuld met oplossingen waar op voorhand rekening mee gehouden wordt.
- Een omschrijving van het onderhoudsplan voor servers en cursussen, inclusief frequentie van updates en upgrades. Hoe wordt er gewaarborgd dat de cursussen beschikbaar zijn en blijven voor een ieder die hier behoefte aan heeft binnen de Doelgroep.
- Een voorstel voor doorontwikkeling van de cursussen, waarin aandacht is voor het up-to-date houden van content en technologie.

Maximumaantal pagina's

Het plan van aanpak is maximaal zes pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G1: Plan van Aanpak

Het plan van aanpak wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het plan van aanpak en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin uw uitwerking concreet en volledig is.
- De mate waarin uw uitwerking passend is ten aanzien van de Opdracht en daarmee het vertrouwen van de KB wekt.
- In hoeverre het plan van aanpak inzicht geeft in een tijdige implementatie en stabiele en toekomstgerichte uitvoering.
- De mate waarin het aanbod up-to-date wordt gehouden en de trend en ontwikkelingen in de huidige en toekomstige maatschappij hierin mee worden genomen.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)Gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De KB kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

6.7.2 G2 Aanbod en Aanpasbaarheid – Maximaal 250 punten te behalen

Verschillende behoeftes vragen om verschillend aanbod, en aangezien de Doelgroep een breed onderdeel van maatschappij beslaat wordt er gezocht naar een manier om voor al deze mensen passend aanbod te bieden. Dit criterium is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de flexibiliteit van het cursusaanbod en de mate waarin het aanbod kan worden aangepast aan de specifieke behoeftes binnen de maatschappij.

Doelstelling

De KB streeft naar een aanbod dat voldoende ruimte biedt voor maatwerk, zodat beter kan worden aangesloten bij de wensen en behoeften van de verschillende Doelgroepen.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

- Een overzicht van het aanbod in cursussen dat aan de KB wordt aangeboden, leervormen en een beschrijving van het Leersysteem.
- Beschrijving van de mogelijkheden en procedures om het cursusaanbod aan te passen/actualiseren.
- Toelichting op hoe de leeromgeving inspeelt op de individuele leerbehoefte van de Gebruiker/bibliotheeklid.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal drie pagina's A4-formaat, exclusief de Bijlage waarin het aanbod wordt weergegeven. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G2: Aanbod en Aanpasbaarheid

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin uw uitwerking concreet en volledig is,
- De mate waarin uw uitwerking passend is ten aanzien van de Opdracht en daarmee het vertrouwen van de KB wekt;
- De wijze en mogelijke verschillende leervormen waarop cursussen worden aangeboden.

- De omvang van het aangeboden aantal cursussen en de relevantie van het aanbod waaruit gekozen kan worden en de mate van flexibiliteit en maatwerk die wordt geboden;

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)Gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De KB kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

6.7.3 G3 Helpdesk voor KB, Gebruikers en Openbare Bibliotheken – Maximaal 200 punten te behalen

Voor de KB is het belangrijk dat niet alleen de medewerkers van de KB en de Openbare Bibliotheken snel en goed worden geholpen, maar ook vragen van Gebruikers (bibliotheekleden) op adequate wijzen worden opgepakt en opgelost. Met dit criterium vraagt de KB inzicht in de helpdeskvoorzieningen die de Inschrijver biedt aan zowel Gebruikers als aan de Openbare Bibliotheken zelf, om ondersteuning te bieden bij vragen en technische problemen.

Doelstelling

De KB wil een helpdeskstructuur die zowel voor de KB, de Openbare bibliotheken als voor Gebruikers snel, toegankelijk en effectief is, zodat problemen snel worden opgelost en Gebruikers een positieve ervaring hebben en behouden met het platform.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

- Omschrijving van de helpdeskprocessen en de bereikbaarheid voor de KB, Openbare Bibliotheken en Gebruikers.
- Toelichting op de kwalificaties van helpdeskmedewerkers, de vorm(en) van ondersteuning en de gehanteerde reactietijden.
- Beschrijving van de te hanteren procedures voor feedback en opvolging.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal twee pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid

van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G3: Helpdesk voor Gebruikers en Openbare Bibliotheken

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin uw uitwerking concreet en volledig is,
- De mate waarin uw uitwerking passend is ten aanzien van de Opdracht en daarmee het vertrouwen van de KB wekt;
- De mate waarin de helpdeskprocedures bijdragen aan een toegankelijke, goed bereikbare en effectieve ondersteuning voor zowel Openbare Bibliotheken als Gebruikers.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)Gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De KB kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

6.7.4 G4 Duurzaamheid – Maximaal 100 punten te behalen

Voor de KB is duurzaamheid van groot belang, vandaar dat er in de Aanbesteding rekening wordt gehouden met het verduurzamen van het aanbod. Elke Leverancier kan zijn/haar bijdrage hieraan leveren. Dit criterium beoogt inzicht te krijgen in de maatregelen die de Inschrijver neemt op het gebied van duurzaamheid, met bijzondere aandacht voor het minimaliseren van het gebruik van servers, opslag en het verlagen van energieverbruik binnen de Diensten die binnen deze Opdracht worden geboden.

Doelstelling

De KB streeft naar een duurzaam E-cursusaanbod dat bijdraagt aan de bredere duurzaamheidsdoelstellingen van de organisatie, waaronder efficiënter gebruik van servers, energiegebruik en beperking van digitale opslag waar mogelijk.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

- Beschrijving van de maatregelen die worden genomen om opslag en energieverbruik te beperken en waar mogelijk te minimaliseren binnen deze Opdracht. Indien dit nog niet van toepassing is wenst de KB een toelichting hoe de Inschrijver zich de komende twee jaar zal inspannen om dit wel te realiseren.
- Informatie over energiezuinige technologieën of duurzame initiatieven die bijdragen aan het verlagen van de ecologische voetafdruk binnen deze Opdracht. Indien dit nog niet van toepassing is wenst de KB een toelichting hoe de Inschrijver zich de komende twee jaar zal inspannen om dit wel te realiseren.
- Beschrijving van eventuele certificeringen of duurzame bedrijfsprocessen die worden toegepast binnen deze Opdracht. Indien dit nog niet van toepassing is wenst de KB een toelichting hoe de Inschrijver zich de komende twee jaar zal inspannen om dit wel te realiseren.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal twee pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G4: Duurzaamheid

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin uw uitwerking concreet en volledig is,
- de mate waarin uw uitwerking passend is ten aanzien van de Opdracht en daarmee het vertrouwen van de KB wekt;
- de mate waarin de beschreven duurzaamheidsmaatregelen bijdragen aan de vermindering van opslag en energieverbruik, nu en/of in de toekomst.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)Gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De KB kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

6.7.5 Prijs

Inschrijver dient in Bijlage H de groen gearceerde cellen in te vullen. Hieronder volgt de toelichting op het invullen van het prijzenblad en de beoordeling hiervan.

Er wordt gewerkt met plafond bedragen per Perceel per jaar. De plafondbedragen per Perceel per jaar zijn als volgt:

- Perceel 1: € 177.750,- exclusief btw
- Perceel 2: € 177.750,- exclusief btw
- Perceel 3: € 122.500,- exclusief btw
- Perceel 4: € 122.500,- exclusief btw

Binnen het plafondbedrag verwacht de KB minimaal een aanbod van 50.000 licenties en van minimaal 20 verschillende relevante cursussen verschillend in duur. Indien in de loopt van de tijd blijkt dat er meer dan 50.000 licenties nodig zijn kunnen werkelijke aantallen worden gefactureerd tegen vastgelegde prijs per licentie. De 50.000 licenties zijn genomen als uitgangspunt voor het plafondbedrag.

Opbouw prijs

De Inschrijver vult in cel C4 zijn all-in totaal prijs voor 50.000 licenties in. Op basis daarvan wordt een prijs per licentie vastgesteld.

De Inschrijver vult dus alleen cel C4, C6 in en bij C12 t/m C16 de gevraagde informatie. Overige cellen mogen niet worden aangepast.

Daarnaast vult de Inschrijver in hoeveel relevante cursussen hij aanbied. Dit moet overeen komen met het aantal dat is aangeboden in Gunningscriterium 2. Op basis van de prijs en het aantal aangeboden cursussen wordt er automatisch berekend hoeveel de prijs per cursus is op basis van 50.000 licenties. Deze prijs is leidend voor het toekennen van het aantal punten in dit onderdeel. Zie het voorbeeld verder op in deze paragraaf.

De Inschrijver met de goedkoopste prijs per cursus krijgt het maximaal aantal punten, wetende 200 punten. Andere Leveranciers ontvangen relatief op basis van de laagste prijs per cursus hun punten. Zie het voorbeeld verder op in deze paragraaf.

Hiermee wordt de berekening van punten als volgt:

$(\text{Goedkoopste prijs per cursus} / \text{Eigen prijs per cursus}) \times 200 = \text{behaalde aantal punten}$.

Tegemoetkoming minimale afnamen

Aangezien het niet helder is hoeveel licenties er werkelijk per jaar worden afgenomen komt de KB gecontracteerde Leveranciers tegemoet. Elke gecontracteerde Leverancier kan per Perceel jaarlijks minimaal 30.000 licenties in kosten brengen. Dit is de prijs die Raamovereenkomst met de prijs die in cel D4 wordt weergegeven maar 30.000. Mochten er in een jaar meer dan 30.000 licenties worden gebruikt (tot maximaal 50.000), dan mag de Leverancier het werkelijk aantal licenties maal de prijs per licentie in rekening brengen. Zie het voorbeeld verderop in deze paragraaf.

Voorbeeld ter verduidelijking voorstaande:

Als er twee inschrijvingen worden ontvangen op Perceel 1 met de volgende gegevens:

Inschrijver 1 biedt een totaal prijs van €150.000,- exclusief btw aan met 50 cursussen en 50.000 licenties.

Inschrijver 2 biedt een totaal prijs van €120.000,- exclusief btw aan met 20 cursussen en 50.000 licenties.

Berekening Inschrijver 1

$€150.000,- / 50 = €3.000,-$ gemiddelde prijs per cursus

Berekening Inschrijver 2

$€120.000,- / 20 = €6.000,-$ gemiddelde prijs per cursus

Inschrijver 1 krijgt 200 punten, omdat deze de laagste prijs heeft behaald. Inschrijver 2 krijgt het volgende aantal punten:

$(3000/6000)*200 = 100$ punten voor Inschrijver 2.

Nadere toelichting

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

- Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden als totaalprijs per jaar in euro's en exclusief btw.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, implementatie, onderhoud (correctief, adaptief en preventief), up-to-date houden van cursussen, helpdeskservices, exitkosten en

logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Inschrijver als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.

- Het is de Inschrijver niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen.
- Opgegeven prijs mag niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is neemt de KB artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige Inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door de KB gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

7. Bijlagen

BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN

BIJLAGE B CONCEPT VAN DE RAAMOVEREENKOMST

BIJLAGE C CONCEPT AFSPRAKEN TUSSEN VERWERKERSVERANTWOORDELIJKEN

BIJLAGE D VOORSCHRIFTEN EN VOORWAARDEN

BIJLAGE E ERVARING INSCHRIJVER

BIJLAGE F BEROEP TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID

BIJLAGE G BEROEP FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

BIJLAGE H PRIJZENBLAD

BIJLAGE I SAMENVATTING MARKTCONSULTATIE

BIJLAGE J ONBOARDING LEVERANCIER ENKEL LOGING

BIJLAGE K ARVODI-2018