

Beschrijvend Document

Kansspelautoriteit

Applicatiebeheer Exact omgeving



Kansspelautoriteit

Datum: 12 mei 2026
Versie: V1.0
Status: Definitief
Auteur: projectteam aanbesteding Exact Ksa

Inhoudsopgave

1. INLEIDING.....	7
1.1 De Kansspelautoriteit.....	7
1.2 Doel en beschrijving van de opdracht.....	9
1.3 Huidige situatie en applicatielandschap	9
1.4 IT-organisatie	11
2. SCOPE GEVRAAGDE DIENSTEN	12
Scope.....	12
Wijziging van de opdracht	14
Looptijd overeenkomst	15
Motivering samenvoeging opdracht.....	15
Leeswijzer	15
3 AANBESTEDINGSPROCEDURE, PLANNING EN VOORSCHRIFTEN	17
Planning	17
Communicatie.....	18
Inlichtingen, verbetervoorstellen, tegenstrijdigheden en klachten	18
Pre-bid meeting	18
Vragen en inlichtingen	18
Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	19
Klachten	19
Voorschriften	19
De Inschrijving.....	19
Overeenkomst.....	20
Voorbehoud	20
Kostenvergoeding	20
Voorafgaande afspraken en/of overeenkomsten	20
Vertrouwelijkheid	20
Gunning van de opdracht.....	21
Geschillen over gunning van de opdracht.....	21
Wachtkamerbepaling.....	21
Prijzen.....	21
Beoordelingsteam	22
Procedure van gunning	22
Varianten.....	22
Inschrijven als combinatie of met onderaannemers.....	22
Informatie over verplichtingen Inschrijvers	22
Gebruik van Standaardformulieren	23

Geldigheidsduur	23
Instemming	23
4. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	24
Bewijsmiddelen.....	24
Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	24
Geschiktheidseisen (Minimumeisen).....	24
Geschiktheidseis 1: Financiële en economische draagkracht	25
Geschiktheidseis 2: Verzekering.....	25
Geschiktheidseis 3: Technische bekwaamheid	26
Geschiktheidseis 4: Certificaten	26
Geschiktheidseis 5: Inschrijving Handels- en Beroepsregister	27
Geschiktheidseis 6: Nederlandse taal	27
Geschiktheidseis 7: Geen sprake van een Russische Inschrijver, Derde of Onderaannemer	27
Geschiktheidseis 8: Exact expertise	28
5. GUNNINGSCRITEIA	29
Beoordelen van conformiteit aan de eisen en de Gunningscriteria	29
Gunnen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.....	29
Kwaliteit	30
Gunningscriteria kwaliteit	30
G1 - Beoordeling in beheer name en teamsamenstelling.....	30
G2 - Beoordeling ten aanzien van de beheer diensten	33
Prijs.....	36
Eindbeoordeling.....	38
Berekening beoordelingsprijs: gunnen op waarde	38
Voorbeeld beoordeling	38
Berekenen van de eindscore	38
Gelijk geëindigd.....	38
Beoordelingsresultaat.....	38
Verificatie.....	39
BIJLAGE 1: INSCHRIJFFORMULIER.....	40
BIJLAGE 2: COMBINATIES EN ONDERAANNEMERS	41
BIJLAGE 3: KERNCOMPETENTIES	44
BIJLAGE 4 OTAP STRAAT EXACT OMGEVING	46
BIJLAGE 5: PRIJZENBLAD	47
BIJLAGE 6: CONCEPT OVEREENKOMSTEN	48
BIJLAGE 7: UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	50

Begrippen en definities

De onderstaande begrippen die gebruikt worden in de Aanbestedingsdocumenten, hebben de definitie zoals hieronder omschreven

Aanbesteder	Kansspelautoriteit (ook wel afgekort als Ksa)
Beschrijvend Document/ Aanbestedingsdocument	Het document, inclusief Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen die hierop betrekking hebben, waarin de Aanbestedingsprocedure en Minimumeisen, Geschiktheidscriteria en gunningscriteria (nader) zijn vastgelegd.
Derden	Iedere partij anders dan Opdrachtgever en Opdrachtnemer (/Inschrijver) tussen wie een Overeenkomst wordt gesloten.
Diensten/Dienstverlening	Combinatie van beheerdiensten zoals beschreven in dit document
Exitfase	Werkzaamheden om de dienstverlening te beëindigen en/of over te dragen aan Ksa of een door Ksa aan te wijzen derde partij (opvolgende leverancier).
Gebruikers	Medewerkers van Ksa
Geschiktheidseisen	Geschiktheidseisen zoals opgenomen in Hoofdstuk 4
Inschrijver	De Ondernemer die een inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De aanbieding van de Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht.
Minimumeisen	Eisen waaraan de Inschrijver en de Inschrijving moeten voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.
Ondernemer	De rechtspersoon die deelneemt aan deze aanbesteding.
Operationele fase	Fase na acceptatie van in beheername waarin de Exact omgeving operationeel gebruikt wordt en beheer en support wordt verleend door Opdrachtnemer.
Technisch beheer	Uitvoeren van alle technische beheertaken waaronder in ieder geval programmatuur van de Exact omgeving, het uitbreiden van software en het uitvoeren van beveiligingsupdates alsmede het installeren van nieuwe en verbeterde versies van de programmatuur van de Exact omgeving. Het bijhouden en opzetten van de verschillende omgevingen (OTAP) valt ook onder het Technisch beheer.
Functioneel beheer	Functioneel beheer is het geheel van regie, beheer- en ondersteunende werkzaamheden waarmee de informatievoorziening en bedrijfsapplicaties dusdanig worden ingericht, gebruikt en bewaakt dat zij blijvend aansluiten op de bedrijfsprocessen en gebruikersbehoeften. Daarbij vormt functioneel beheer de schakel tussen business, eindgebruikers en technische beheer- of ontwikkelpartijen. De functioneel beheer taken bestaan uit: <ol style="list-style-type: none"> 1. Beheren van functionaliteit en inrichting Het onderhouden van functionele instellingen, parameters, autorisatiemodellen en configuraties voor zover deze niet tot technisch beheer behoren. 2. Ondersteunen van gebruikers Het beantwoorden van functionele vragen, begeleiden van gebruik, behandelen van functionele verstoringen en verzorgen van gebruiksinstructies. 3. Behandelen van wijzigingen Het door van wijzigingen in applicatiefunctieelheid.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Opstellen, beheren en actueel houden van functionele ontwerpen. 5. Testen en accepteren Het voorbereiden, uitvoeren of coördineren van functionele tests en vrijgave-adviezen. 6. Beheren van gegevenskwaliteit en functionele gegevensafspraken Het bewaken van de juiste, volledige en tijdige vastlegging en het signaleren van functionele dataproblemen. 7. Autorisatiebeheer op functioneel niveau Het definiëren, toekennen, wijzigen en controleren van rollen en rechten. 8. Documenteren en kennisbeheer Het opstellen en onderhouden van gebruikersdocumentatie, beheerafspraken, procesbeschrijvingen en overdrachtsinformatie. 9. Coördineren met technische en externe partijen Het afstemmen met technisch beheer, leveranciers, ontwikkelteams en servicedesk over incidenten, wijzigingen, releases en structurele verbeteringen. 10. Ondersteunen van release- en implementatieprocessen Het voorbereiden van ingebruikname, communicatie, instructie en nazorg bij nieuwe of gewijzigde functionaliteit. 11. Rapporteren en adviseren Het rapporteren over gebruik, verstoringen, wijzigingen, risico's en verbeterkansen, en het adviseren van Ksa. 12. Bewaken van continuïteit vanuit gebruikers- en procesperspectief Het bijdragen aan maatregelen voor beschikbaarheid, werkbaarheid, fallback-afspraken en procescontinuïteit.
--	---

1. Inleiding

Dit Beschrijvend Document bevat informatie over de Europese aanbesteding van de Kansspelautoriteit voor Applicatiebeheer Exact Financials Enterprise en Synergy Enterprise en aanverwante modules. Met dit document worden geïnteresseerde Ondernemers uitgenodigd een Inschrijving in te dienen voor de uitvoering van de Opdracht. Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met één Inschrijver die zich niet bevindt in de situatie van één van de Uitsluitingsgronden, die voldoet aan de gestelde Geschiktheidscriteria en die de Inschrijving heeft ingediend die is gekwalificeerd als Inschrijving met de 'Beste Prijs – Kwaliteit Verhouding'.

1.1 De Kansspelautoriteit

De Kansspelautoriteit (afgekort als Ksa) is een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) met eigen rechtspersoonlijkheid die als onafhankelijk toezichthouder fungeert voor een veilig en betrouwbaar kansspelaanbod. De Kansspelautoriteit informeert en beschermt consumenten tegen onder andere misleidende reclame en helpt kansspelverslaving voorkomen. De Kansspelautoriteit gaat illegale kansspelen tegen, evenals het gebruiken of misbruiken van kansspelen voor criminele activiteiten, zoals witwassen, financiering van terrorisme en aan kansspelen gerelateerde wedstrijdvervalsing. Bovendien behoort het reguleren van een passend legaal aanbod tot een van de kerntaken. Onderdeel van deze taak is het beoordelen en toekennen, dan wel afwijzen van vergunningsaanvragen, toezien op naleving van wet- en regelgeving door vergunninghouders en handhavend optreden bij het niet naleven daarvan. De Kansspelautoriteit is internationaal toenemend toonaangevend. Kijk voor meer informatie over de Kansspelautoriteit op: <https://kansspelautoriteit.nl/>

Gokken is een spelvorm waar mensen zich in kunnen verliezen. De Kansspelautoriteit (Ksa) wil daarom dat mensen dit op een veilige en betrouwbare manier kunnen doen. Het maakt daarbij niet uit of dit op een website, via een app, in een casino of in een speelhal gebeurt.

Onze missie is: veilig spelen. Al onze medewerkers zetten zich hier elke dag voor in: toezien op betrouwbare kansspelen, transparante aanbieders die zich aan de regels houden en een goede bescherming van de speler.

Wij hebben de wettelijke taak om de markt te reguleren en toezicht te houden. Wij handhaven als het ergens misgaat, we geven voorlichting, helpen bij het zo goed mogelijk voorkomen en bestrijden van verslaving en we bieden de mogelijkheid een gokstop te nemen. Zo maken we veilig spelen mogelijk.

Toezichthouder kansspelen

De Kansspelautoriteit is de toezichthouder op de markt voor de kansspelen. Wij zijn een zelfstandig bestuursorgaan en voeren in opdracht van de staatssecretaris voor Rechtsbescherming het Nederlandse kansspelbeleid uit. Bij het uitvoeren hiervan zijn wij onafhankelijk. Onze taken zijn onder andere vastgelegd in de Wet op de kansspelen.

Ons streven

Wij streven naar een wereld waarin kansspelen betrouwbaar zijn en aanbieders transparant. De speler wordt beschermd. Het spel is eerlijk en de winkansen zijn duidelijk. Er zijn geen gokverslaafden en geen illegale praktijken.

Wat wij doen

De Ksa heeft 7 wettelijke taken. De eerste is het **reguleren van de kansspelmarkt** door vergunningen te verlenen aan kansspelaanbieders. Om een vergunning te krijgen, moeten aanbieders voldoen aan voorwaarden. De Kansspelautoriteit controleert of dat het geval is.

Wij houden **risicogestuurd toezicht**. Dat doen wij door vergunninghouders te controleren. Als de voorwaarden in de vergunning of wet- en regelgeving niet worden nageleefd, gaan wij over tot

handhaving. Dat kan op verschillende manieren. Dit varieert van het voeren van een gesprek tot het opleggen van een boete of het intrekken van een vergunning. Toezicht is onze 2e wettelijke taak. **Handhaving** is onze 3e wettelijke taak. De Kansspelautoriteit treedt op bij illegale activiteiten, bijvoorbeeld als een kansspel illegaal wordt aangeboden. Het gaat om zowel fysiek als online aangeboden kansspelen.

De 4e wettelijke taak is het **bevorderen van verslavingspreventie**. Dit doen wij door toe te zien op de vergunninghouders, die een zorgplicht hebben. Ook werken wij aan bewustwording van de risico's die er aan kansspelen kleven. Verder stimuleren wij dat organisaties samenwerken om te voorkomen dat consumenten kansspelverslaafd raken.

De 5e wettelijke taak is het geven van **voorlichting en informatie**. Dat is bijvoorbeeld het beantwoorden van vragen van gemeenten - medetoezichthouders - als er vragen zijn over kansspelen. Ook burgers hebben vragen, bijvoorbeeld wat ze kunnen doen als ze vinden dat een spel niet eerlijk is verlopen. Organisaties stellen eveneens vragen, bijvoorbeeld een voetbalvereniging die een loterij wil organiseren en met de opbrengst een nieuwe kantine wil bouwen.

De 6e wettelijke taak is het **tegengaan van gokgerelateerde matchfixing bij vergunninghouders**. Vergunninghouders van (online) sportwedenschappen en de totalisator moeten maatregelen treffen om matchfixing binnen hun wedaانبod te voorkomen en tegen te gaan. Zo moeten de vergunninghouders signalen die kunnen duiden op matchfixing detecteren en melden bij de juiste instanties.

Onze 7e wettelijke taak is het **beheren van het Centraal register uitsluiting kansspelen (Cruks)**. In de missie van de Ksa staat 'Veilig spelen' centraal. Cruks helpt de speler zichzelf te beschermen.

Spelers die zichzelf registreren in Cruks sluiten zich voor ten minste zes maanden uit van deelname aan risicovolle kansspelen bij alle in Nederland legale aanbieders, zowel online als landgebonden. Aanbieders van risicovolle kansspelen met een vergunning zijn verplicht Cruks te raadplegen voordat zij een speler toegang geven tot hun spelaanbod. Behalve vrijwillig is het ook mogelijk onvrijwillig in Cruks te worden geregistreerd. Hiervoor is het nodig dat een belanghebbende, bijvoorbeeld een partner, familielid of kansspelaanbieder, bij de Ksa een verzoek indient tot registratie. Na een zorgvuldige procedure bepaalt de Ksa of het verzoek wordt ingewilligd.

Advies Rechtsbescherming

Naast deze 7 taken adviseert de Kansspelautoriteit de minister voor Rechtsbescherming over het kansspelbeleid. Dat doen wij gevraagd en ongevraagd.

Ontwikkeling

De Ksa werd in 2012 opgericht als zelfstandig bestuursorgaan. Tot die tijd was reguleren van de kansspelmarkt een taak die het ministerie van Justitie en Veiligheid uitvoerde via de eigen organisatie. Als ZBO voert de Ksa deze taken uit in opdracht van het ministerie, maar wel onafhankelijk.

Sinds de oprichting van de Ksa is de gokmarkt steeds sterk in ontwikkeling geweest. De meest recente grote verandering is het legaliseren van het online aanbod eind 2021. Er is meer aanbod, er zijn meer spelers en ook politiek en maatschappelijk is er meer dan ooit aandacht voor de gokmarkt en de potentieel negatieve gevolgen van (overmatig) gokken. Mede hierom ligt er binnen het werk van de Ksa steeds meer nadruk op het voorkomen van gokverslaving en het zowel financieel als maatschappelijk beperken van gokschaade.

Dit betekent dat ook de Ksa continu in ontwikkeling blijft om goed aangehaakt te blijven op de ontwikkelingen in de markt en in de politiek. De organisatie groeit sterk. Hierbij is van belang dat Ksa een op zichzelf staande entiteit is, en geen gebruik maakt van gedeelde diensten (zoals het Shared Service Center van het Rijk).

1.2 Doel en beschrijving van de opdracht

De opdrachtgever (verder ook wel aangeduid als Kansspelautoriteit, Ksa of Aanbestedende dienst) zoekt een opdrachtnemer die Ksa kan voorzien in dienstverlening rondom haar Exact omgeving.

De Exact omgeving vormt een centrale applicatie waarin kritische bedrijfsprocessen worden ondersteund. Exact is op dit moment ingericht als onderdeel van de bedrijfsvoering van de Ksa en bevat onder meer bestaande administratieve processen, stamdata, autorisaties, rapportages, koppelingen, specifieke inrichting en aanpassingen aan werkprocessen, workflows, controles en historische gegevens.

De kritische bedrijfsprocessen zijn onder meer:

- Financieel
- Inkoop
- Vergunningen
- Document Management
- Voorlichting
- Juridische ondersteuning
- Toezicht/Handhaving
- Personeelsadministratie

Vrijwel alle medewerkers van de Kansspelautoriteit maken gebruik van deze software.

Naast één aanspreekpunt zijn belangrijke doelstellingen:

- Up-to-date houden van de actuele versies van de software in onderlinge samenhang.
- Stabiël werkende software, middels correctieve ondersteuning en preventief beheer om verstoringen in de bedrijfsprocessen te voorkomen
- Integriteit van de databases achter Exact
- Adequate beveiliging
- Nauwe samenwerking met de partij die de hosting verzorgt van de Exact omgeving, momenteel is dit Solvinity
- Nauwe samenwerking met de leveranciers van Exact software en leveranciers van aanvullende software onderdelen
- Goede ondersteuning bij benodigde aanpassingen van de inrichting en doorontwikkeling van de software
- Goede periodieke ondersteuning van beheerders op locatie en/of op afstand, o.a. ook bij functionele vraagstukken en bij het bouwen van queries waarbij in voorkomende gevallen het bouwen van queries ook volledig bij de leverancier kan liggen.
- Goede advisering over de inrichting van de Exact omgeving
- Goede ondersteuning bij en onderhouden van, zowel technisch als qua beveiliging, van de diverse API-koppelingen van ESE met het CMS van de Ksa.

Voor meer info over de huidige situatie, verwijzen we naar de paragraaf "Huidige situatie en applicatielandschap".

1.3 Huidige situatie en applicatielandschap

Momenteel maken 10 gebruikers gebruik van Exact Financials Enterprise. Momenteel maken 230 (professional licenties) gebruikers gebruik van Exact Synergy Enterprise van de ingerichte workflows en selfservice. En er zijn 50 zware gebruikers die gebruik maken van Exact Synergy Enterprise.

Het applicatielandschap van de Exact software bestaat uit

- Exact Synergy Enterprise (dit wordt in dit document ook afgekort als ESE) versie 501 (ServicePack11)
- Exact Financials Enterprise (dit wordt in dit document ook afgekort als EFE) versie 7.38.02, waarin de boekhouding wordt gevoerd
- Scansys ImageCapture voor inkomende documenten (waaronder facturen, bijvoorbeeld

aanvragen voor vergunningen en merktekens) versie (zowel Manager als Client): 9.7.6, deze is gekoppeld aan ESE. Er worden documenten gescand die optisch leesbaar en doorzoekbaar zijn. Documenten worden vanuit Image Capture in ESE geregistreerd en er worden automatisch na het scannen enkele andere processen en werkstromen in ESE opgestart.

- GLM-module voor de registratie van extra velden, Het gaat hier om: 'DP Free Fields', 'DP Multiple Projects', 'DP Multiple Accounts' en 'PP Free Fields'. Deze software is toegevoegd om de beperkte veld mogelijkheden van documenten en projecten te kunnen uitbreiden. Hierdoor kan gebruik worden gemaakt van onder meer externe velden op documentkaarten of op projectkaarten en bestaat de mogelijkheid om 1 document bijv. te kunnen koppelen aan meerdere relaties of projecten (1:n) versie 501 (ServicePack11)
- TVM: Triggers and Validation Manager versie TVM: 09.05.01 (AddOn Maatwerkmenu waar TVM onder draait: 06.07.01)
- Quercis software: Quercis proces analyser QPA, Quercis proces manager QPM Quercis Process Optimizer QPO versie 4.
- Daarnaast wordt gebruik gemaakt van CIFAS workflow transactions (versie 5.79.1.5) & Cifas Synergy Configurator versie loopt mee met de Exact Synergie versies.
- De Ksa maakt binnen de ESE gebruik van de MS office-integration (Office Integrator en Word merge Add-on SE versie 07.03.02) en de module Excel Add-on.
- Daarnaast worden de volgende applicaties / add-ons van Exact ingezet:
- Exact Document Downloader versie 5.0.0.32
- Exact Webservices versie loopt mee met de Exact Synergie versies
- Document Preview v4.2.0.5768

Er zijn vergaande inrichtingen/ aanpassingen in de software gedaan voor:

- Heffingen proces (is eigenlijk functionele inrichting in ESE met een koppeling voor verwerking in de boekhouding naar EFE): dit proces ondersteunt het innen van een bijdrage uit de omzet van vergunninghouders. Dit bestaat uit een voorlopige en definitieve aanslag voor de heffing, automatische matching en de automatische boekhoudkundige verwerking in EFE.
- Kansspelen Op Afstand KOA-portaal (met Software van Quercis). De Ksa maakt gebruik van een portaal waar kansspelvergunningen voor online aanbod kunnen worden aangevraagd danwel gewijzigd en er vindt communicatie met een deel van de vergunninghouders plaats. Dit portaal is gekoppeld aan Exact Synergy Enterprise. Het portaal is ontwikkeld en in beheer bij de leverancier (Quercis).
- Er zijn daarnaast diverse API koppelingen met formulieren vanuit het content management systeem

Wanneer in dit document wordt gesproken van 'Exact software' of 'Exact omgeving' dan wordt daarmee bedoeld de combinatie van ESE, EFE inclusief gekoppelde applicaties, tenzij anders is aangegeven.

De betreffende Exact software wordt gebruikt in combinatie met een MS SQL server 19.3.4.0 (voor ESE), Progress versie 12.8.11 en OpenEdge database versie 12.8.11 (voor EFE) Voor deze connectie is een ODBC driver benodigd.

Daarnaast is er een IIS (Internet Information Services) server momenteel in combinatie met Chrome. De Kansspelautoriteit maakt binnen de Exact software gebruik van de MS office-integratie en van de module Excel Add-In. Ten behoeve van het aanmaken van (uitgaande) facturen van de Kansspelautoriteit zijn er voor Exact Financials Enterprise factuur lay-outs gebouwd.

De Kansspelautoriteit heeft voor de genoemde Exact software, Scansys, aanvullende software alsmede voor de databases zelf licentieovereenkomsten afgesloten.

De Exact software staat bij de hostingpartij in een OTAP straat: ontwikkel, test, acceptatie en productie. De ontwikkel, test en acceptatie omgeving zijn afzonderlijke omgevingen. De acceptatie en de productie-omgeving zijn in de regel identiek.

In de bijlage 4: OTAP straat Exact omgeving treft u de andere informatie aan over de huidige omgeving voor de Migratie Financial/Synergy/ScanSys van O naar T naar A naar P.

1.4 IT-organisatie

Ksa heeft zelf momenteel drie functioneel beheerders in dienst. Deze zorgen voor:

- de afhandeling van eerste lijns vragen (interne service desk) en stemmen af met de tweede lijns die verzorgd wordt door de leverancier
- daarnaast voeren zij het functioneel applicatiebeheer uit voor Synergy Enterprise, TVM en GLM. Dit bestaat uit het inrichten, aanpassen van workflows, schermen, stambestanden, autorisaties en rapporten

Naast de drie beheerders is er een service manager die de SLA/DAP bewaakt en dienstverlening afstemt op operationeel en tactisch niveau met de leverancier. Tevens zal de leverancier contact hebben met de teammanager automatisering en security (tevens CISO) voor periodieke strategische afstemming.

2. Scope gevraagde diensten

Scope

We vragen opdrachtnemer om voor Ksa de volgende diensten te verlenen:

1. Helpdesk:

- Tweede lijns helpdesk van in ieder geval 8:00 tot 17:30 uur tijdens werkdagen voor vragen van applicatiebeheerders Ksa. De helpdesk dient telefonisch en per mail bereikbaar te zijn. Daarnaast moet de opdrachtnemer een gangbaar ticketsysteem beschikbaar hebben voor inzage in de afhandeling van incidenten, problemen en wijzigingen. Voor response tijden van de helpdesk verwijzen we naar de service levels.

- Ten aanzien van de service levels van de helpdesk en incident afhandeling geldt de volgende classificatie van incidenten (met bijbehorende respons- en hersteltijd:

P1 Urgent - Ksa loopt (imago)schade op bij haar stakeholders of beveiligingsincidenten/meldingen

Impact: Impact op groot deel of alle eindgebruikers.

Urgentie: Uitval van een of meerdere bedrijfskritische applicaties of processen. Door de verstoring is een cruciale functie in het primaire proces niet beschikbaar. Het gehele business proces ligt stil. Er is geen workaround.

Responstijd 15 minuten

Hersteltijd 90 minuten

P2 Hoog - De meerderheid van de medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden niet uitvoeren.

Impact: Impact op groot deel of alle eindgebruikers.

Urgentie: Door de verstoring is een deel van het primaire proces niet beschikbaar, kritische processen zijn: vergunningverlening, factuurbetalingen, heffingenproces. Een gedeelte van het business proces ligt stil. Er is geen workaround.

Responstijd 30 minuten

Hersteltijd 3 uur

P3 Middel - Één of een beperkt aantal medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden niet uitvoeren of

De meerderheid van de medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden niet optimaal uitvoeren

Impact: Impact op klein deel van de eindgebruikers.

Urgentie: Door de verstoring is een functionaliteit van een proces niet beschikbaar. Primaire werkzaamheden kunnen doorgang vinden. Er is geen workaround.

Alle Incidenten die niet vallen onder de definities van prioriteit 1 of 2.

Responstijd 1 uur

Hersteltijd 1,5 werkdagen

P4 Laag - Één of een beperkt aantal medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden niet optimaal uitvoeren

Impact: Impact op één of enkele eindgebruikers.

Urgentie: Gebruikersvragen waarbij geen onbeschikbaarheid aan de orde is. Er is een workaround, of de verstoorde functie is niet essentieel voor het primaire proces. Met andere woorden, de dagelijkse operatie van Klant ondervindt geen hinder.

Responstijd 2 uur

Hersteltijd 4,5 werkdagen

P5 *Lange termijn* - Alle medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden, mogelijk met een workaroud, uitvoeren

Responstijd 2 uur

Hersteltijd 9 werkdagen

2. Technisch applicatiebeheer

- Installeren van updates, upgrades en patches van software en/of databases zodat de Exact omgeving up-to-date blijft en in samenhang blijft functioneren. Ksa wil de mogelijkheid hebben om één versie te kunnen achterlopen (n-1). Deze installaties zullen gedurende onderhoudsvensters worden uitgevoerd, het onderhoudsvenster is woensdag van maximaal 18.00 tot donderdagochtend 05.00 uur. Gepland onderhoud wordt in ieder geval 1 week van te voren worden aangekondigd.
- Installatie, in samenwerking met Ksa en de hostingpartij van Exact software, ScanSys en andere onderdelen van Exact, inclusief projectmanagement
- Sparringpartner voor bespreken van voorgenomen changes;
- Oplossen van incidenten en problemen in de werking van de software;
- Monitoring minimaal tijdens 8:00 tot 17:30 uur op werkdagen, van de Exact omgeving zodat eventuele incidenten en problemen en achteruitgang van performance voorkomen kunnen worden. De monitoring van de technische infrastructuur voor de Exact omgeving wordt uitgevoerd door de hosting partij.
- Monitoring van de security en het geven van hardening adviezen danwel het opvolgen van hardening adviezen van andere leveranciers inzake de Exact omgeving. Ook hier geldt dat de monitoring van de security van de technische infrastructuur voor de Exact omgeving wordt uitgevoerd door de hosting partij.
- Daarnaast kan ook de hostingpartij wijzigingen uitvoeren die impact kunnen hebben en wellicht ook ondersteuning vragen, bijvoorbeeld bij upgrade van de server en storage omgeving.

3. Functioneel applicatiebeheer

- Op Exact Financials Enterprise en de Quercis software het betreft hier onder andere het inrichten en aanpassen van: schermen, stambestanden, autorisatie, rapporten en koppelingen met ESE;
- Integratie met specifiek aangeschafte modules van in de Exact omgeving (zoals TVM, GLM software);
- Zorgdragen voor juiste werking van Office integratie.

4. Consultancy op afroep:

- Doorvoeren van ontwikkelingen van functionele aard; inclusief eventueel projectmanagement
- In voorkomende gevallen het configureren en bouwen van werkstromen in Exact Synergy Enterprise alsmede het samenstellen van rapporttemplates en factuur layouts
- Advies met betrekking tot optimaal gebruik van de software;
- Voor wat betreft de inrichting van de werkzaamheden geldt dat de Kansspelautoriteit eraan hecht dat er een vast moment met een nader te bepalen frequentie is waarop het vaste inhoudelijke aanspreekpunt van de opdrachtnemer op afstand aanwezig zijn
- Er dient een mogelijkheid te zijn om on-site ondersteuning te geven. De frequentie van de vaste aanwezigheid is afhankelijk van de gedurende die periode voorziene werkzaamheden en wordt tijdig in onderling overleg besproken. Dit onderlinge overleg neemt niet weg dat opdrachtnemer er minimaal tweewekelijks moet kunnen zijn. Tussentijdse afstemming en werkzaamheden kunnen in beginsel op afstand plaatsvinden.

5. Changemanagement

- Doorvoeren van standaard changes. Hiervoor geldt een maximale doorlooptijd van 5 werkdagen, tenzij anders overeengekomen in het DAP
- Doorvoeren van spoed/ emergency changes - De prioriteit wordt afgeleid van het te verwachten Incident
- Doorvoeren van niet-standaard changes. Dit wordt gedaan op basis van een afroep en schriftelijk goedgekeurde offerte en indien van toepassing plan van aanpak, dit plan ligt er binnen 10 werkdagen. De implementatiedatum is in overleg en volgt uit de offerte/plan van aanpak.

6. Service management:

- Operationeel, tactisch en strategisch overleg
- Per kwartaal rapportage over de SLA/DAP inclusief root cause analyse (voor P1 incidenten)
- Escalatie volgens een escalatiematrix
- SPOC-rol: Afstemming bij incidenten, problemen en changes (incl. testen) rondom de Exact omgeving met Ksa, hosting partij en derde leveranciers waaronder Exact en leveranciers van aanpalende software.

7. Verzorgen training aan applicatiebeheerders van Ksa (minimaal jaarlijks een training).

Wijziging van de opdracht

De ICT-omgeving (architectuur, bekabeling, beschikbare software, etc) van de Ksa is aan verandering onderhevig. De Ksa behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen, voor zover toegestaan op grond van de aanbestedingswet 2012, aan te brengen in haar ICT-omgeving. De ICT-dienstverlener dient er rekening mee te houden dat de Ksa gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen aanbrengt in haar ICT-omgeving. Ksa behoudt zich de mogelijkheid voor om gedurende deze aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de Overeenkomst de volgende wijzigingen in de Opdracht door te voeren:

- Door groei of krimp van de organisatie kunnen er meer of minder medewerkers gebruik maken van de Exact omgeving.
- Aanvullende modules en Exact gerelateerde software kunnen worden toegevoegd of bestaande onderdelen worden uit gefaseerd, de inspanning hiervoor zullen op afroepbasis worden geleverd.
- Aanpassingen die nodig zijn als gevolg van het blijvend voldoen aan vigerende overheidsrichtlijnen en wetgeving;
- Inspanning die nodig is om aanpassingen door te voeren of inrichting te wijzigen zodat voldaan kan worden aan de behoefte die vanuit bedrijfsprocessen van Ksa worden gesteld zullen op afroepbasis worden geleverd. Deze werkzaamheden zullen worden aangevraagd via de afroepprocedure zoals deze is opgenomen in de overeenkomst
- Optioneel: aanschaf van specifieke (extra) licenties voor aanpalende software rondom de Exact omgeving. Het gaat hier om licenties die onlosmakelijk verbonden zijn met de software zoals genoemd in paragraaf 1.3.

Looptijd overeenkomst

De Aanbestedende dienst zal een Overeenkomst afsluiten met één Opdrachtnemer.

Opdrachtgever gaat de Overeenkomst aan voor de duur van maximaal 10 jaar (3 jaar initieel vast met 7 keer een optie om de overeenkomst met 1 jaar te verlengen). Omdat Ksa de mogelijkheid wil hebben om een stabiele beheeromgeving te hebben en niet na enkele jaren, wanneer de samenwerking goed loopt en zolang Exact niet vervangen wordt, weer opnieuw een transitie te moeten doormaken heeft zij gekozen om dit contract voor een langere tijd te kunnen laten doorlopen.

Uitgangspunt is dat op de overeenkomst **1 september 2026** ingaat en **1 december 2026** de transitie van oude naar nieuwe beheerder voltooid moet zijn.

Motivering samenvoeging opdracht

De opdracht bestaat uit de onderdelen technisch applicatiebeheer en functioneel applicatiebeheer rondom Exact software. De Aanbestedende dienst heeft onderzocht in hoeverre de samenvoeging ingevolge artikel 1.5 Aw nodig is. Op basis van de aspecten, genoemd in dat artikel neemt de Aanbestedende dienst het volgende tot uitgangspunt:

- (i) De relevante markt wordt omschreven als volgt: marktpartijen die in aanmerking komen als Opdrachtnemer zijn zowel bedrijven uit het MKB- als uit het grootbedrijfsegment.
- (ii) De samenstelling van de relevante markt voor wat betreft de verdeling grootbedrijf, middenbedrijf en kleinbedrijf is als volgt: Vanwege de omvang van de opdracht, zowel wat betreft de financiële waarde ervan als wat betreft de benodigde capaciteit, komen bedrijven uit beide segmenten in aanmerking voor het uitvoeren van de opdracht. De criteria en voorwaarden in de Aanbestedingsstukken beperken de toegankelijkheid voor MKB-bedrijven niet.
- (iii) Op basis van deze gegevens constateert de Aanbestedende dienst dat de toegankelijkheid voor voldoende bedrijven uit het MKB mogelijk is.
- (iv) de Aanbestedende dienst ziet de volgende organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging en van de separate opdrachtverlening voor Aanbestedende dienst: door de samenhang tussen de onderdelen brengt separate opdrachtverlening het risico mee dat de onderdelen van de beschreven dienstverlening niet goed op elkaar aansluiten, dat (daardoor) de functionaliteit niet optimaal is, dat veel tijd en kosten gemoeid zijn met vinden en oplossen van dergelijke problemen en dat niet duidelijk hoeft te zijn welke van de opdrachtnemers daarvoor aansprakelijk is te houden. Om te kunnen voldoen aan de wettelijke taken is dat voor de Aanbestedende dienst een onacceptabel risico.
- (v) de Aanbestedende dienst ziet de volgende organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging en van de separate opdrachtverlening voor de Opdrachtnemer: de hiervoor geschetste risico's gelden ook voor de opdrachtnemers in het geval van separate opdrachten.

De conclusie is dat de Aanbestedende dienst voldoende redenen vaststelt om de Opdracht samen te voegen en niet in percelen op te dragen.

Leeswijzer

De opzet van dit document is verder als volgt:

- In hoofdstuk 3 is alle informatie opgenomen met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure, de uitvoering en de voorwaarden;
- In hoofdstuk 4 zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgenomen.
- In hoofdstuk 5 zijn de gunningcriteria beschreven en de wijze van beoordeling daarvan.

In de bijlagen treft u aan:

- Een inschrijfformulier (Bijlage 1)
- Combinaties en onderaannemers (bijlage 2)
- Een modelformulier voor de Kerncompetenties (bijlage 3)
- Een beschrijving van de OTAP straat van de Exact omgeving (bijlage 4)
- Het prijzenblad (bijlage 5): dit document vermeldt de prijstechnische opbouw aan de hand waarvan een Inschrijving zal worden beoordeeld;
- De ARBIT en de modelovereenkomsten (bijlage 6)
- Het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 7)

3 Aanbestedingsprocedure, planning en voorschriften

In dit hoofdstuk is de planning van de aanbestedingsprocedure opgenomen en wordt beschreven hoe de aanbestedingsprocedure zal worden uitgevoerd en welke regels van toepassing zijn.

3.1 Procedure en planning

De Aanbestedende dienst voert voor de verwerving van de gevraagde ICT dienstverlening een openbare procedure uit, zoals vastgelegd in artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Planning

Deze aanbestedingsprocedure kent de volgende (indicatieve) planning, waarbij de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt de opgenomen data te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden bekend gemaakt op TenderNed. De Aanbestedende dienst houdt zich aan de termijnen zoals voorgeschreven in de Aanbestedingswet 2012.

13 mei 2026	Verzenden publicatie, start inschrijvingstermijn
26 mei 2026 17 uur	Sluiting vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver over dit Aanbestedingsdocument en de Overeenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden) en voor het doen van tekstvoorstellen door Inschrijver op de concept Overeenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden).
28 mei 2026 van 13 tot 15 uur)	Informatiebijeenkomst
1 juni 2026	Verzenden Nota van Inlichtingen na Informatiebijeenkomst
11 juni 2026 17 uur	Sluiting vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver over dit Aanbestedingsdocument, Wachtkamerovereenkomst en de Overeenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden) en voor het doen van tekstvoorstellen door Inschrijver op de concept Overeenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden).
18 juni 2026	Verzenden laatste Nota van Inlichtingen
30 juni 2026 17:00 uur	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen en vervolgens openen Inschrijvingen door Aanbestedende dienst
28 juli 2026	Ondertekenen en verzenden gunningsbeslissing
4 augustus 2026	Uiterste datum voor het door de winnende Inschrijver aanleveren van de door de Aanbestedende dienst gevraagde bewijsmiddelen
17 augustus 2026	Uiterste datum voor het stellen van vragen en/of het vragen om een voorlopige voorziening inzake de mededeling gunningsbeslissing
1 september 2026	Ingangsdatum Overeenkomst
1 december 2026	In beheer name door nieuwe leverancier

Communicatie

De Aanbestedende dienst kiest er in deze aanbesteding voor om de communicatie met de Inschrijvers uitsluitend langs elektronische weg te laten plaatsvinden. Om die reden wordt voor deze aanbesteding gebruik gemaakt van www.TenderNed.nl en zal alle communicatie door middel van TenderNed plaatsvinden.

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de looptijd van de overeenkomst is Nederlands, zowel mondeling als in geschrift voor alle documenten en communicatie. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver.

Namens Aanbestedende dienst treedt op als contactpersoon:

- Richard Heijne den Bak van Mitopics, r.heijne@mitopics.nl.

Inschrijver dient eveneens een contactpersoon aan te wijzen. Deze dient te worden vermeld op het Inschrijfformulier.

Let op: Indien een Ondernemer zich in contact stelt met Aanbestedende dienst over het onderwerp van deze verwervingsprocedure met een andere persoon dan de hier bovengenoemde contactpersonen, kan deze Ondernemer uitgesloten van verdere deelname aan deze verwervingsprocedure.

Inlichtingen, verbetervoorstellen, tegenstrijdigheden en klachten

Er is gelegenheid om nadere informatie te vragen c.q. inlichtingen te vragen, opmerkingen te maken bij dit Beschrijvend Document en/of verbetervoorstellen te doen. Ook kunnen klachten over de aanbestedingsprocedure worden ingediend

Pre-bid meeting

Een nadere toelichting op de Aanbestedingsdocumenten wordt gegeven op de pre-bid meeting die plaatsvindt zoals in de planning hierboven aangegeven op het kantoor van Ksa. Ondernemers kunnen zich hiervoor aanmelden door via de berichtenmodule van TenderNed een bericht te sturen met de aanmelding en het aantal personen dat vanuit de Inschrijver zal deelnemen.

Tijdens deze bijeenkomst zal een nadere toelichting op de informatie worden gegeven en eerste vragen worden beantwoord.

Per Inschrijver mogen bij de pre-bid meeting maximaal 2 personen aanwezig zijn.

Indien de Inschrijver aanwezig wenst te zijn bij de pre-bid meeting, dan dient de Inschrijver zich uiterlijk twee dagen voor het tijdstip van de informatiebijeenkomst (zie planning hierboven) aan te melden via TenderNed. In de aanmelding dienen de namen en functies te worden vermeld van de (maximaal 2) personen die namens de Inschrijver aanwezig zullen zijn.

De pre-bid meeting duurt circa 2 uur.

Vragen en inlichtingen

Tijdens deze aanbestedingsprocedure zijn momenten voorzien voor het indienen en beantwoorden van vragen, zie hiervoor de in dit document opgenomen (voorlopige) planning. Op deze wijze worden vragen en antwoorden gestructureerd en op vaste momenten verstrekt. Dringende vragen kunnen altijd gesteld worden, de Aanbestedende dienst zal deze zo snel mogelijk beantwoorden via een tussen- Nota van Inlichtingen. Vragen moeten worden ingediend via TenderNed.

Het komt regelmatig voor dat Ondernemers vragen stellen waarbij wordt vermeld dat deze vragen commercieel gevoelige informatie bevatten. De Aanbestedende dienst bepaalt of hiervan sprake is en zal vragen met een ten onrechte vertrouwelijk karakter retourneren en aan de steller daarvan vragen om de vraag en antwoord in de nota van inlichtingen op te nemen. Deze vragen kunnen zonder de kwalificatie vertrouwelijk opnieuw gesteld worden of, indien de Ondernemer de vraag niet wenst te stellen, kan de Ondernemer de vraag verwijderen.

Vragen dienen geanonimiseerd gesteld te worden waarbij er geen bedrijfsnamen en/of productnamen worden gebruikt, tenzij dit noodzakelijk is om de vraag te verduidelijken. Indien van toepassing zal de Aanbestedende dienst een vraag tekstueel aanpassen in een geanonimiseerde vorm.

Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

De Aanbestedende dienst wijst Ondernemers op de noodzaak om haar vóór de uiterlijke datum van het stellen van vragen te wijzen op eventuele gebreken in deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst vertrouwt erop dat Ondernemers die geen gebruik maken van de mogelijkheid om verbetermogelijkheden in te dienen of te wijzen op onregelmatigheden in dit Beschrijvend Document waaronder ook de voorwaarden en de opdrachtomschrijving, afstand doen van hun eventuele rechten die uit de gebreken, onvolkomenheid of onregelmatigheid zouden kunnen voortvloeien, althans deze rechten verwerken.

Bij eventuele verschillen in de interpretatie van de eisen in dit document, is de interpretatie van de Aanbestedende dienst leidend. Het is aan de Inschrijver om de eigen interpretatie van de eisen en bepalingen duidelijk te verwoorden of om tijdens de aanbesteding, in de inlichtingenfase, tijdig te verzoeken dit te laten verduidelijken door Aanbestedende dienst.

In het belang van een snelle en effectieve aanbestedingsprocedure wordt van een meedingende onderneming een proactieve houding verwacht: als deze Ondernemer onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken signaleert in een stadium waarin deze nog ongedaan kunnen worden gemaakt, dient hij daarin in dat stadium tegen op te komen. Van een Ondernemer mag worden verwacht dat hij bezwaar maakt tegen de procedure, de voorwaarden, de opdrachtomschrijving of de daarin te hanteren gunningscriteria op een moment dat deze zo nodig nog kunnen worden gecorrigeerd met zo gering mogelijke consequenties voor het verloop van de aanbestedingsprocedure.

Klachten

Klachten over de aanbestedingsprocedure moeten tijdig worden ingediend zodat de Aanbestedende dienst in staat wordt gesteld vóór de laatste Nota van Inlichtingen of voor de gunning deze klachten adequaat te behandelen. Klachten moeten worden gestuurd naar inkoop@kansspelautoriteit.nl zullen worden behandeld door een medewerker die niet bij de aanbesteding betrokken is. De Aanbestedende dienst zal binnen een redelijke termijn op de klacht reageren, gestreefd wordt naar een reactietermijn van maximaal 5 werkdagen.

Voorschriften

De volgende regels en voorwaarden zijn van toepassing op de verwervingsprocedure. Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat een Inschrijver hiermee akkoord.

De Inschrijving

De Inschrijving dient uit de volgende documenten te bestaan:

- Een ingevuld inschrijfformulier zoals opgenomen in bijlage 1.
- Een beantwoording op de documenten i.v.m. uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals opgenomen in hoofdstuk 4, bestaande uit:
 - o Ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7)
 - o Een bewijs voor de gevraagde kerncompetenties zoals beschreven in dit document en conform het formulier zoals opgenomen in bijlage 3.

- Een beantwoording van de gunningscriteria zoals beschreven in Hoofdstuk 5, bestaande uit:
 - G1 In beheername en teamsamenstelling
 - G2 Beheer diensten
- Een ingevuld prijzenblad zoals opgenomen in bijlage 5.

Overeenkomst

De bijgevoegde vastgestelde overeenkomst is van toepassing (Bijlage 6). Door in te schrijven worden deze door een Inschrijver geaccepteerd. Deze acceptatie dient gestand te worden gedaan. U dient hiervoor het bijgevoegde inschrijfformulier, bevoegd ondertekend bij uw Inschrijving te voegen. De acceptatie van de Overeenkomst is een Minimumeis. Voorwaarden van Inschrijver of andere (algemene) voorwaarden zijn nadrukkelijk niet van toepassing en worden bij deze uitgesloten.

Voorbehoud

De Aanbestedende dienst behoudt zich zonder meer het recht voor en zonder tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, om:

- De procedure tussentijds om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk op te schorten of af te breken. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op een vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade ontstaan in het kader van deze verwervingsprocedure;
- De tijdsplanning en/of de wijze waarop de procedure verloopt aan te passen of te wijzigen;
- De informatie zoals opgenomen in dit Beschrijvend Document aan te vullen en/of te wijzigen;
- Een aanvulling of verduidelijking van een Inschrijving of andere informatie bij Inschrijver op te vragen. De Aanbestedende dienst is daartoe op geen enkele wijze verplicht. Dit houdt in dat de Aanbestedende dienst het recht heeft om, naast de informatie als gevraagd in de bijlage(n), nadere bewijsstukken te verlangen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met wat in dit Beschrijvend Document is gesteld of in de Inschrijving is opgenomen, kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de verwervingsprocedure;
- Na gunning (delen van) de onderhavige opdracht door Derden uit te laten voeren, mits daartoe gegronde redenen zijn aangedragen (zoals het niet door de gecontracteerde leverancier kunnen leveren van de gevraagde Diensten of producten, bij eventuele geschillen, etc.);
- De gunningbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- De opdracht niet te gunnen of pas te gunnen na akkoord van de interne opdrachtgever.

Kostenvergoeding

Deelname aan deze aanbestedingsprocedure geeft de Inschrijver geen recht op (enige vorm van) vergoeding van de kosten van deze deelname, ook niet in het geval de Aanbestedende dienst de gehele verwervingsprocedure of een deel daarvan besluit stop te zetten.

Voorafgaande afspraken en/of overeenkomsten

Indien de Inschrijver met wie als resultaat van deze verwervingsprocedure een Overeenkomst wordt gesloten, al afspraken en/of een overeenkomst heeft afgesloten met de Aanbestedende dienst omtrent het leveren van het in dit Beschrijvend Document gevraagde, zullen deze afspraken en/of de overeenkomst vervallen en wordt het gevraagde geleverd onder de voorwaarden en condities van dit Beschrijvend Document en bijbehorende bijlagen.

Vertrouwelijkheid

De Aanbestedende dienst zal de door de Inschrijver ingediende documenten en informatie vertrouwelijk behandelen. De vertrouwelijkheid zal worden bewaard, ongeacht of een ingediende Inschrijving wel of niet tot een Overeenkomst zal leiden voor de Inschrijver.

Gunning van de opdracht

Alle Inschrijvers ontvangen gelijktijdig via TenderNed een brief met het resultaat van de beoordeling. Een Inschrijver die bezwaar wil maken dient dit schriftelijk en gemotiveerd bekend te maken aan de Aanbestedende dienst op straffe van niet-ontvankelijkheid binnen een bezwaartermijn van 20 dagen, te rekenen vanaf de dagtekening van het voornemen tot gunning. NB: dit is een vervaltermijn en fatale termijn.

Geschillen over gunning van de opdracht

Een schriftelijk bezwaar tegen de gunningsbeslissing dient vergezeld te gaan van een afschrift van de dagvaarding in kort geding. De betreffende Inschrijver dient de dagvaarding binnen de betreffende 20 dagen termijn uit te brengen.

De Aanbestedende dienst zal de opdracht in beginsel definitief gunnen aan de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding indien binnen de termijn van 20 dagen geen dagvaarding is uitgebracht voor een voorlopige voorziening.

Definitieve gunning kan alleen plaatsvinden aan een Inschrijver die nog steeds voldoet aan alle in dit Beschrijvend Document gestelde eisen.

Indien binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. Indien de bezwaartermijn ongebruikt verstrijkt en er geen overige (juridische) belemmeringen zijn, gaat de Aanbestedende dienst over tot definitieve gunning. Opdrachtnemer is er dan voor verantwoordelijk de Opdracht uit te voeren voor de door hem opgegeven prijs, binnen de opgestelde planning en de kwaliteit die hij heeft aangeboden en – indien van toepassing - gegarandeerd alsmede binnen de geldende (wettelijke) eisen en randvoorwaarden.

In geval van een kort geding procedure zal de Aanbestedende dienst de datum van de gunningbeslissing opschorten tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter. In dit geval wordt de termijn voor gestanddoening van de Inschrijving verlengd met minimaal 3 weken na deze uitspraak.

Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze verwervingsprocedure dienen te worden voorgelegd aan Rechtbank Den Haag. Het Nederlandse recht is van toepassing.

Wachtkamerbepaling

Met de als tweede geëindigde Inschrijver wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten. Deze Wachtkamerovereenkomst vangt tegelijk aan als de Overeenkomst. De Overeenkomst met de gegunde Inschrijver wordt ontbonden indien deze Inschrijver de Wachtkamerperiode na gunning niet doorstaat. Deze Inschrijver komt daarmee niet meer in aanmerking voor gunning. De aanbestedingsprocedure zal vervolgens worden voortgezet met de Inschrijver die in rangorde op de volgende plaats is geëindigd en met wie de Wachtkamerovereenkomst is afgesloten.

De Aanbestedende dienst is geenszins verplicht om met de Inschrijver uit de wachtkamer overleg te plegen en/of te contracteren. De periode gedurende welke de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal 9 maanden na de start van de uitvoering van de Opdracht. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver eerder uit de wachtkamer laten.

Prijzen

De prijzen zoals opgenomen in de Inschrijving (bijlage 5) dienen in Euro's te zijn. Prijzen moeten worden aangegeven exclusief BTW.

Inschrijver is geheel verantwoordelijk voor een juiste vermelding en optelling in het prijzenblad. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze zelf zijn inschrijving controleert voordat deze wordt ingestuurd. Kenbare verschrijvingen of onjuiste tellingen kunnen de Opdrachtgever niet worden tegengeworpen.

Beoordelingsteam

Het team dat de Inschrijvingen beoordeeld bestaat in ieder geval uit de volgende rollen:

- Verantwoordelijke Automatisering & Security
- Servicemanagement ICT
- Functioneel beheer

Bij de beoordeling kan buiten het beoordelingsteam advies worden ingewonnen. Elk lid beoordeelt de Inschrijving op basis van de voorschriften in het Beschrijvend document. Ieder gunningscriterium wordt door minimaal 3 personen beoordeeld. De Aanbestedende dienst heeft het recht de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen, ook in aantal. Het aantal zal altijd minimaal 3 personen zijn. Het beoordelingsproces vindt plaats onder de verantwoording van een inkoopadviseur.

Procedure van gunning

Na opening van de kluis van TenderNed worden de Inschrijvingen beoordeeld door het beoordelingsteam.

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt als volgt plaats:

1. De Inschrijvingen worden eerst gecontroleerd op de aanwezigheid en juistheid van alle vereiste documenten.
2. Vervolgens wordt vastgesteld of de onderneming van de Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen van Hoofdstuk 4.
3. Indien dit het geval is wordt de Inschrijving beoordeeld conform het gestelde in Hoofdstuk 5.

Indien bij een van bovenstaande stappen 1 of 2 wordt geconstateerd dat de Inschrijver niet voldoet doordat de vereiste documenten ontbreken, niet juist zijn of de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd, tenzij sprake is van een herstelbaar gebrek in de Inschrijving. Of een gebrek herstelbaar is, is aan de Aanbestedende dienst. Deze is niet verplicht tot het opvragen van (herstel)informatie.

De Inschrijver die vervolgens de de laagste beoordelingsprijs heeft behaald (zie Hoofdstuk 5), wordt de Overeenkomst gegund, met in achtneming van het gestelde in paragraaf "Geschillen over gunning van de opdracht".

Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Inschrijven als combinatie of met onderaannemers

Zie voor de voorwaarden voor het inschrijven als combinatie of met onderaannemers de bijlage 2 'Combinaties en onderaannemers hierover.

Informatie over verplichtingen Inschrijvers

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van bepalingen betreffende belastingen, milieubescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en de gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en) op de verrichtingen van de Inschrijver van toepassing (kunnen) zijn, zijn verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen betreffende belastingen: de Belastingdienst: <http://www.belastingdienst.nl>;
- Voor bepalingen betreffende milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu: www.rijksoverheid.nl;
- Voor bepalingen betreffende arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl.

Gebruik van Standaardformulieren

Bij dit document zijn standaardformulieren toegevoegd. Inschrijver dient van deze standaard formulieren gebruik te maken voor het opstellen van de betreffende delen van de Inschrijving en mag deze formulieren niet wijzigen, anders dan door ze in te vullen.

Geldigheidsduur

De Inschrijving dient minimaal 3 maanden geldig te zijn, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van indiening. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn na overleg met Inschrijver te verlengen.

Instemming

Deelname aan deze aanbestedingsprocedure houdt in dat de Inschrijver onvoorwaardelijk instemt met de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden, Minimumeisen en de beschreven aanbestedingsprocedure. Inschrijver dient hiertoe het in de bijlage 1 opgenomen inschrijfformulier in te vullen.

4. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Bewijsmiddelen

De Inschrijving is het aanbod van de inschrijvende ondernemer. Een aanvaarding daarvan door de Aanbestedende dienst houdt dan ook in dat een Overeenkomst tot stand komt. Daarom dient de Aanbestedende dienst erop te kunnen vertrouwen dat de Inschrijvende onderneming achter de Inschrijving staat en dat die onderneming het door haar aangeboden kan en zal leveren.

Daar waar dit wordt verlangd dienen documenten daarom rechtsgeldig ondertekend te worden door de/een bij de Kamer van Koophandel geregistreerde tekenbevoegde, of een gelijkwaardig document waaruit blijkt dat de ondertekenaar bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen en te binden op het moment van ondertekening van de Inschrijving. Een niet rechtsgeldig ondertekende Inschrijving wordt van verdere deelname uitgesloten, mits dit niet herstelbaar is.

De Aanbestedende dienst zal, voordat er gegund zal worden, de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving vragen om eventuele bewijsmiddelen ter ondersteuning van de afgegeven Verklaringen. Deze bewijsmiddelen dienen in dat geval daartoe aan de Aanbestedende dienst te worden toegezonden binnen de in het verzoek gestelde termijn.

Een Inschrijving wordt, afgezien van de mogelijkheden die een kennelijke omissie biedt tot navraag/aanvulling, ongeldig verklaard indien:

- De bewijsmiddelen niet overeenkomen met wat in de documenten wordt verklaard.
- Niet alle gevraagde documenten worden ingediend (afgezien van de mogelijkheden die een kennelijke omissie biedt tot navraag).
- Uit de bij de Inschrijving gevoegde documenten onvoldoende blijkt dat degene die de Inschrijving ondertekent bevoegd is.
- Afgeweken wordt van de formulieren of daarin wijzigingen zijn aangebracht.
- De Inschrijving niet onvoorwaardelijk is.

Na de (voorlopige) gunning van de opdracht zal de Opdrachtgever (kunnen) controleren of verifiëren op de Inschrijver daadwerkelijk voldoet aan de Minimumeisen. Indien dit niet (volledig) het geval blijkt te zijn wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten en vindt een nieuwe beoordeling en gunning plaats op basis van de gunningscriteria.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Ten aanzien van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen dient de Inschrijver het bij dit Beschrijvend Document gevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen (Bijlage 7). De Aanbestedende dienst zal na gunning de bijbehorende officiële documenten opvragen.

Indienen/uploaden:

- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).
- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Inschrijfformulier.

Geschiktheidseisen (Minimumeisen)

De Aanbestedende dienst stelt, naast het in de vorige paragraaf gevraagde, aanvullende eisen aan de geschiktheid van Inschrijvers voor het uitvoeren van de opdracht. Door in te schrijven geeft Inschrijver aan dat wordt voldaan aan de gestelde Geschiktheidseisen.

Ten aanzien van de Geschiktheidseisen wordt vereist:

Geschiktheidseis 1: Financiële en economische draagkracht

Om de continuïteit van de Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund te borgen, dient de Inschrijver te verklaren dat de accountant over de jaarverslagen van de afgelopen twee boekjaren een goedkeurende verklaring heeft afgegeven en geen continuïteitsparagraaf ofwel geen opmerkingen heeft gemaakt waaruit blijkt dat er gerede twijfel ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon is zijn opgenomen.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst;
- dat hem geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht;
- dat over de laatst afgegeven twee boekjaren accountantsverklaringen (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat waarin de levensvatbaarheid van de organisatie wordt betwijfeld;

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA.

Van de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de Overeenkomst voornemens is te gunnen, wordt in de voorlopige gunningsbrief het bewijsmiddel opgevraagd, dit betreft een verklaring van de accountant over de laatste twee boekjaren. De Inschrijver moet binnen zeven (7) dagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Opdrachtgever verstrekken.

Geschiktheidseis 2: Verzekering

De Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering (beroeps- en wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) conform het gestelde in artikel 29 van de Arbit 2022 (Bijlage 6) met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en minimaal € 2.500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Deze verzekering dient ten minste op de datum van Inschrijving te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten geldig te zijn.

In het geval een Samenwerkingsverband een Inschrijving indient, dient deze verzekering te zijn afgesloten door het Samenwerkingsverband als geheel of door ieder van de leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA.

Van de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de Overeenkomst voornemens is te gunnen, wordt in de voorlopige gunningsbrief het bewijsmiddel opgevraagd, waaruit de verzekeringsdekking volgt. Dit bewijsmiddel kan bijvoorbeeld een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij zijn. De Inschrijver moet binnen zeven (7) dagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Opdrachtgever verstrekken.

Geschiktheidseis 3: Technische bekwaamheid

Kerncompetenties:

De Inschrijver toont aan dat hij over voldoende kennis en ervaring beschikt om de Opdracht uit te voeren, door middel van kerncompetenties. Kerncompetenties kunnen worden aangetoond door referenties. De referentieopdracht moet in de periode van drie jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving zijn uitgevoerd. Een nog lopende referentieopdracht is toegestaan indien deze op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving ten minste negen maanden is uitgevoerd.

Per referentie moet worden aangegeven in welke hoedanigheid Inschrijver de werkzaamheden heeft uitgevoerd: als hoofdaannemer dan wel onderaannemer (zie het betreffende formulier in de bijlage 3).

De Inschrijver dient over onderstaande kerncompetenties te beschikken. Er dient één referentie per kerncompetentie te worden aangeleverd, een referentie mag voor meerdere kerncompetenties worden ingezet (u levert dus minimaal 1 en maximaal 4 referenties aan).

	Kerncompetentie	Wat moet blijken uit de referentie
1	Technisch en functioneel beheer van een Exact Financials Enterprise omgeving	U heeft Exact Financials Enterprise technisch én functioneel beheerd voor een organisatie met minimaal 5 Exact Financials Enterprise gebruikers
2	Technisch en functioneel beheer van een Synergy Enterprise omgeving	U heeft Exact Synergy Enterprise technisch én functioneel beheerd voor een organisatie met minimaal 75 Exact Synergy Enterprise gebruikers
3	Technisch en functioneel beheer van Imagecapture	U heeft Image Capture technisch én functioneel beheerd voor een organisatie met minimaal 750 documenten per jaar.
4	Ervaring financiële inrichting en beheer van een financiële applicatie en workflows in een overheidsinstelling volgens het baten-lasten stelsel	U heeft een financiële applicatie met minimaal 25 gebruikers voor een overheidsinstelling die werkt volgens het baten-lasten stelsel ingericht alsmede technisch én functioneel beheerd.

Voor combinaties geldt dat bij een combinatie van ondernemingen gezamenlijk moet worden voldaan aan de kerncompetenties (waarbij wordt aangegeven welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk was), hetgeen inhoudt dat alle ondernemingen tezamen ervaring hebben met alle aspecten van de Opdracht, zie de betreffende bijlage 2 (ook voor richtlijnen omtrent het inzetten van onderaannemers).

De door Inschrijver opgegeven referenties kunnen door de Aanbestedende dienst gecontroleerd worden. De Aanbestedende dienst wenst de contactpersoon die genoemd wordt, direct te kunnen benaderen (dus zonder tussenkomst van Inschrijver).

Bewijsmiddelen indienen/uploaden:

- Volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Kerncompetentie formulier(en) zie Bijlage 3

Geschiktheidseis 4: Certificaten

De Inschrijver beschikt over informatieveiligheidsmanagement maatregelen op het niveau NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 (of nieuwer) of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat de Inschrijver de volgende zaken heeft geborgd in zijn dienstverlening: adequate beveiliging van persoonsgegevens

met een hoog risico en inclusief een verklaring van toepasselijkheid voor de onderhavige dienstverlening.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA.

Van de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de Overeenkomst voornemens is te gunnen, wordt in de voorlopige gunningsbrief het bewijsmiddel opgevraagd: Certificaten NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 (of nieuwer), inclusief bijbehorende documentatie zoals Verklaring van Toepasselijkheid (VvT). De Inschrijver moet binnen zeven (7) dagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Opdrachtgever verstrekken.

Geschiktheidseis 5: Inschrijving Handels- en Beroepsregister

De Inschrijver dient bij de Inschrijving (een kopie van) het bewijs van inschrijving in het Handels- en Beroepsregister in te dienen. Deze mag maximaal 6 maanden oud zijn, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor de ontvangst van de Inschrijving.

Uit de inschrijving in het handelsregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft getekend. Indien nodig dient dit ondersteund te worden door het toevoegen van een volmacht aan de Inschrijving.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, dient Inschrijver een geldige inschrijving(en) Handels- en Beroepsregister bij te voegen.

Indien uit de bij de Inschrijving gevoegde documenten onvoldoende blijkt dat degene die de Inschrijving ondertekent bevoegd is, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname, afgezien van de mogelijkheden die een kennelijke omissie biedt tot navraag/aanvulling.

Geschiktheidseis 6: Nederlandse taal

Inschrijver waarborgt Nederlandstalige dienstverlening, Nederlandstalige helpdesk, bereikbaarheid binnen de overeengekomen servicelevels en, indien nodig, fysieke aanwezigheid op locatie. Bovendien is de voertaal tijdens deze aanbesteding en uitvoering van de opdracht ook Nederlands. Projecten en het beheer worden volledig in Nederlandse taal uitgevoerd. Ook dient het helpdesksysteem met een gebruikersinterface in de Nederlandse taal te worden ondersteund.

Inschrijver verklaart met het doen van de Inschrijving dat er aan voorgenoemde eis voldaan wordt.

Geschiktheidseis 7: Geen sprake van een Russische Inschrijver, Derde of Onderaannemer

De Aanbestedende dienst wil voorkomen, door gunning en/ of betalingen, (in)direct bij te dragen aan (de financiering van) oorlog in Oekraïne. De Aanbestedende dienst zal in dat kader niet overgaan tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver die onder het zogeheten 'sanctiepakketten' van de Europese Unie valt, daaronder begrepen een Samenwerkingsverband waaraan één of meerdere ondernemers deelnemen die onder het sanctiepakket vallen – in dat geval wordt het gehele Samenwerkingsverband uitgesloten. Daarnaast geldt dat een Inschrijver waarbij een of meerdere Russische ondernemers (gezamenlijk) met meer dan 10% van de waarde van Opdracht deelnemen als Derde en/of Onderaannemer deze Opdracht niet kan winnen en uitgesloten wordt van deelname. De Aanbestedende dienst zal daarnaast ook bij een kleiner aandeel geen toestemming geven aan een Inschrijver/Opdrachtnemer om een Onderaannemer in te schakelen die onder de sanctiepakketten vallen.

Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. De Aanbestedende dienst kan daarnaast om aanvullende bewijsmiddelen verzoeken, bijvoorbeeld over eigendomsstructuren en aanvullende informatie over Derde en Onderaannemers. Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen op straffe van uitsluiting.

Geschiktheidseis 8: Exact expertise

Aanbestedende wil een partij contracteren die aantoonbaar beschikte over voldoende expertise rondom de Exact omgeving:

- Inschrijver is voor Exact Financials Enterprise en Exact Synergy Enterprise minimaal op gold niveau gecertificeerd door Exact
- Inschrijver beschikt over minimaal 3 Exact consultants met 2 jaar bewezen ervaring met functioneel inrichten Exact Financials Enterprise
- Inschrijver beschikt over minimaal 3 consultants met 2 jaar bewezen ervaring met functioneel inrichten van Synergy Enterprise functioneel
- Inschrijver beschikt over minimaal 2 consultants met 2 jaar bewezen ervaring met het inrichten van TVM

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA.

Van de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de Overeenkomst voornemens is te gunnen, wordt in de voorlopige gunningsbrief het bewijsmiddel opgevraagd: De gevraagde Exact certificaten en overzicht van personen met de gevraagde ervaring. De Inschrijver moet binnen zeven (7) dagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Opdrachtgever verstrekken.

5. Gunningscriteria

Dit hoofdstuk beschrijft de beoordeling van de Inschrijvingen op de Gunningscriteria. Welke Inschrijver de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend en in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht wordt bepaald aan de hand van meerdere gunningscriteria, die hieronder staan uitgelegd.

Beoordelen van conformiteit aan de eisen en de Gunningscriteria

Van de Inschrijver waarvan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4) met positief zijn beoordeeld worden de Inschrijvingen vervolgens beoordeeld op:

1. Conformiteit aan de gestelde eisen in dit document;
2. Het zonder voorbehoud accepteren van concept Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst, zoals deze na de nota's van inlichtingen tot stand is gekomen;
3. De Gunningscriteria.

De eisen die betrekking hebben op de Opdracht zijn zogenaamde Minimumeisen. Er kunnen dan ook geen punten worden gescoord op de Minimumeisen. De Inschrijver conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan de gestelde Minimumeisen.

Een inschrijving die op de hieronder genoemde gunningscriteria G1 of G2 de kwalificatie 'onvoldoende' behaalt, voldoet niet aan de minimale kwaliteitsdrempel en wordt terzijde gelegd. Aanbestedende dienst kan geen werkbare samenwerking aangaan met een partij die de in beheer name met haar team en de beheerdiensten onvoldoende kan invullen.

Gunnen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding

Bij deze aanbesteding wordt de methodiek van gunnen op waarde gebruikt. De Inschrijver biedt een bepaalde inschrijfprijs en een bepaalde kwaliteit aan. Bij gunnen op waarde wordt eerst de kwaliteit beoordeeld zonder dat beoordelaars de prijs kennen. Deze kwaliteit wordt uitgedrukt in een fictieve waarde in euro's. Hoe hoger de kwaliteit, hoe hoger de waarde in euro's. Deze waarde wordt vervolgens van de aangeboden inschrijfprijs afgetrokken. De definitieve fictieve korting per subgunningscriterium wordt bepaald door de toegekende waardering te vermenigvuldigen met de bij dat subgunningscriterium behorende fictieve financiële waarde. De naar beneden bijgestelde inschrijfprijs vormt de uiteindelijke 'beoordelingsprijs'. Deze beoordelingsprijs is een fictieve prijs.

Een inschrijving met een aantrekkelijke (lage) prijs en tevens een hoge kwaliteit resulteert in een relatief zeer lage 'vergelijkingsprijs' en maakt daardoor dus relatief meer kans. Deze Aanbestedende Dienst is voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver met de laagste beoordelingsprijs.

De score op een subgunningscriterium wordt bepaald door maximale aftrek te vermenigvuldigen met het gescoorde kortingspercentage. In een formule wordt dit:

$$\text{Fictieve korting per subgunningscriterium} =$$

$$\text{Maximale fictieve korting in euro's} * (\text{gescoorde kortingspercentage})$$

De uitwerking van het Gunningscriterium is in deze paragraaf verder te lezen. In het onderstaand overzicht leest u de Subgunningscriteria die bij de Aanbesteding gelden.

Kwaliteit

De informatie die de Inschrijver aanlevert in de Inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van de Gunningscriteria. De Aanbestedende dienst toetst de mate waarin de Inschrijver voldoet aan de kwalitatieve gunningscriteria en geeft daarvoor een score. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de manier waarop de Inschrijving voldoet aan wat er wordt gevraagd. Een uitwerking van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek staan in volgende paragraaf beschreven.

Gunningscriteria kwaliteit

In dit hoofdstuk wordt toegelicht *hoe* de Gunningscriteria worden beoordeeld. Om tot een beoordeling van de kwaliteit te komen hanteert Aanbestedende dienst twee Gunningscriteria (G). Voor deze Gunningscriteria hanteert Opdrachtgever een zogenaamde aftrek op de inschrijvingsprijs. De gehanteerde Gunningscriteria en bijbehorende aftrek staan in onderstaande tabel.

	Gunningscriteria	Maximale score	Maximale fictieve kortingsbedrag inschrijfprijs
G1	Beoordeling in beheer name en teamsamenstelling	100	400.000
G2	Beoordeling ten aanzien van de beheer diensten	100	1.500.000

G1 - Beoordeling in beheer name en teamsamenstelling

De in beheername van de Exact omgeving is voor Ksa een belangrijk proces om eerst uiterlijk 1 december 2026 de vernieuwde beheersituatie ingericht te hebben en vervolgens aanvullende projecten in beheer te nemen. Daarom is een zorgvuldige, overdraagbare en kwalitatief goede beheername essentieel.

Het doel van het plan voor in beheername is om inzicht te krijgen in de aanpak van de Inschrijver. Het plan moet laten zien dat de Inschrijver de risico's van de opdracht begrijpt, en in staat is en overtuigend zorgt voor adequate in beheer name, overdraagbaarheid, kwaliteit en afstemming met Ksa, ook voor projecten ná 1 december 2026.

Tevens laat het plan zien hoe het beheerteam van Inschrijver eruit ziet en welke ervaring in vergelijkbare situaties zij inbrengt.

Uitgangspunten:

Voor de uitwerking van het subgunningscriterium dient inschrijver uit te gaan van:

- De ingangsdatum van de periode voor in beheername is de datum waarop de Overeenkomst door beide partijen is getekend.
- De in beheername dient 1 december 2026 volledig te zijn afgerond en operationeel te zijn.
- De communicatie zal in woord en geschrift plaatsvinden in de Nederlandse taal.
- De Inschrijver is tijdens de in beheer name en toekomstige projecten ook verantwoordelijk voor het voeren van projectmanagement en stelt één vaste contactpersoon en een vervanger aan voor alle communicatie tussen de Ksa en de Opdrachtnemer.
- Inzet Ksa, uitgaande van een maximale beschikbaarheid van:
 - o 1 dagen per week voor de 2 functioneel beheerders van Ksa (in totaal dus 2 dagen per

week)

- o 1 dag per week voor de service manager

U voegt bij uw Inschrijving uw plan van aanpak toe. Deze bevat de volgende subonderdelen:

1. Hoe ziet uw aanpak, deliverables en fasering tot 1 december 2026 en projecten erna eruit, zodat de in beheer name overdraagbaar wordt en kwaliteit van het beheer wordt geborgd. Geeft hierbij ook aan welke informatie u nodig heeft van Ksa. Ga hierbij ook in op gebruik van methodes en best practices voor een succesvolle in beheer name en daarop volgende projecten
2. Projectorganisatie: Per beheer activiteit welke inzet is vereist van Ksa (en derden zoals de hosting partij) om overdraagbaarheid en kwaliteit blijvend te borgen. Geef hierbij specifiek via een RASCI-matrix aan hoe de rolverdeling en bijbehorende verantwoordelijkheden zijn verdeeld.
3. Projectteam: Hoe is uw projectteam samengesteld en welke expertise en ervaring brengen zij mee, zodat er voldoende inhoudelijke kennis aanwezig is om de het beheer succesvol en effectief te realiseren? Geef in ieder geval het CV van de door u ingezette projectleider, de lead consultant Exact Financials Enterprise, De lead consultant Exact Synergy Enterprise, lead technisch consultant (dit team is ook beschikbaar voor projecten na in beheer name) mee. Deze personen kunnen tijdens het eerste jaar uitsluitend vervangen worden bij ziekte. Hoe waarborgt u de continuïteit van het project, bijvoorbeeld bij uitval door langdurige ziekte van sleutelfunctionarissen, en welke maatregelen neemt u om te voorkomen dat dit de voortgang en kwaliteit van het beheer beïnvloedt?
4. Risicomanagement: Een risicoanalyse waarin Inschrijver specifieke risico's adresseert met kans en impact en op welke wijze u deze risico's mitigeert in uw aanpak (beheersmaatregelen). Onderbouw de effectiviteit van de voorgestelde beheersmaatregelen.

De maximale omvang van het gevraagde aan te leveren document voor subgunningscriterium G1 is tien A4 (lettertype 10, Arial) inclusief afbeeldingen en schema's en exclusief een eventueel voorblad, inhoudsopgave en de gevraagde CV's. Indien u meer pagina's indient voor de beantwoording dan toegestaan, dan wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld (na 10 pagina's stopt de beoordelaar met lezen en maakt het meerdere ook geen onderdeel uit van een eventueel met de Inschrijver te sluiten Overeenkomst). Het verwijzen naar bijlagen of andere documenten/websites is niet toegestaan, de tekst in het document waar naar verwezen wordt, wordt niet meegenomen in de beoordeling.

De uitwerking van de in beheer name dient realistisch en haalbaar te zijn in relatie tot de prijs waarmee wordt geschreven.

Beoordelingsgrond G1: in beheer name en teamsamenstelling

Subgunningscriterium 1 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- De mate waaruit blijkt dat inschrijver inzicht heeft in het doel van de opdracht en waarin de werkwijze en in te zetten middelen op overtuigende wijze onderbouwd bijdragen aan het doel van de opdracht.
- De uitwerking is concreet en specifiek. De mate waarin u concreter en specifiek ingaat op de opdracht en uw oplossingsrichting leidt tot een betere waardering;
- Naarmate uw plan voor in beheer name en projecten daarna een realistischere en overtuigendere aanpak beschrijft, wordt het plan beter beoordeeld;
- Naarmate u meer verantwoordelijkheid neemt, hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- Naarmate uw totale team over meer expertise, Exact kennis en ervaring beschikt hoe beter dit wordt gewaardeerd;

- Naarmate u beter de continuïteit van uw inzet borgt hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- Naar mate u beter aantoont risico's te beheersen, hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter blijkt (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn voor Ksa dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter onderbouwd zijn, waarderen we dit hoger. Onderbouwing kan bestaan uit concrete voorbeelden, referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen. Een loze stelling zoals "kwaliteit zit in onze genen" wordt niet positief beoordeeld.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)subgunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit subgunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de gevraagde onderdelen.

Het beoordelingsteam hanteert bij de beoordeling van de uitwerking van de gevraagde onderdelen de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Zeer goed	De aspecten aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement zijn in zeer goede of uitstekende mate duidelijk uitgewerkt en onderbouwd en komen allemaal aan bod. Dit komt overeen met een rapportcijfer 9 of 10.	100%
Goed	De aspecten aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement zijn in goede mate duidelijk uitgewerkt en onderbouwd en komen allemaal aan bod. Dit komt overeen met een rapportcijfer 8.	80%
Ruim voldoende	De aspecten aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement zijn in ruim voldoende mate duidelijk uitgewerkt en onderbouwd en komen allemaal aan bod. Dit komt overeen met een rapportcijfer 7.	50%
Voldoende	De aspecten aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement zijn in voldoende mate duidelijk uitgewerkt en onderbouwd. Dit komt overeen met een rapportcijfer 6.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. Meerdere aspecten aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement zijn niet of te beperkt uitgewerkt en onderbouwd. Dit komt overeen met een rapportcijfer 5 of lager.	Uitsluiting, uw Inschrijving wordt terzijde gelegd en u komt niet meer voor gunning in aanmerking

G2 - Beoordeling ten aanzien van de beheer diensten

Ksa streeft naar een optimale werking van haar Exact omgeving. Om de continuïteit, veiligheid en aansluiting bij de organisatie te waarborgen, is gedegen beheer en onderhoud essentieel. Ksa zoekt een opdrachtnemer die niet technische en functionele ondersteuning biedt, maar functioneel beheerders goed kan ondersteunen en helpen het beheer blijvend te professionaliseren met het oog op groei van de organisatie, haar taken en verdere wet- en regelgeving.

Het doel is om inzicht te krijgen in de aanpak van Inschrijver ten aanzien van het dagelijks beheer, adequate service levels, onderhoud, beveiliging en samenwerking. Daarbij moet de opdrachtnemer laten zien hoe hij niet alleen storingen voorkomt en oplost, maar daarnaast ook actief bijdraagt aan de continuïteit, beveiliging, tevredenheid gebruikers en optimalisatie van het beheer.

Uitgangspunten:

We verwijzen u hier naar hoofdstuk 2 van dit document. Daarnaast geldt:

- a. Opdrachtnemer stelt één vast aanspreekpunt met voldoende senioriteit en mandaat in de eigen organisatie ter beschikking aan de Kansspelautoriteit, inclusief vaste vervanger. Op eerste gemotiveerd verzoek van de Ksa moet de vaste contactpersoon kunnen worden vervangen door opdrachtnemer.
- b. De Exact omgeving is slechts toegankelijk voor medewerkers van de Kansspelautoriteit en de hostingpartij. De toegang van Opdrachtnemer voor software en databases wordt altijd in overleg met de hostingpartij geregeld.
- c. De genoemde service levels in hoofdstuk 2 gelden als uitgangspunt.

U voegt bij uw Inschrijving een beschrijving van de doorlopende dienstverlening toe. Deze bevat de volgende subonderdelen:

1. Omschrijving van geboden diensten:
 - U geeft hierbij een omschrijving hoe u actief bijdraagt aan de continuïteit, beveiliging, tevredenheid gebruikers en optimalisatie van het beheer.
 - U geeft aan op welke wijze u ervoor zorgdraagt dat de beheerwerkzaamheden adequaats en actueel gedocumenteerd en overdraagbaar blijven naar derden.
2. Concrete beschrijving van de door u gegarandeerde en meetbare service levels beter dan de genoemde service levels in hoofdstuk 2: scope van de gevraagde diensten. Hierbij verwacht aanbestedende dienst:
 - A. Service window
 - B. Maintenance window
 - C. Beschikbaarheid van de helpdesk
 - D. Reactie en functiehersteltijden
 - E. Reactie en oplossing bij beveiligingsincidenten
 - F. Beschikbaarheid van de Exact-omgeving
 - G. Snelheid bij het doorvoeren van changes
 - H. Snelheid waarbinnen offertes worden gemaakt voor aanvullende dienstverlening/ondersteuning en snelheid waarbinnen personeel ingezet wordt na goedkeuring van de betreffende offerte
 - I. Overige relevante service levels
3. Omschrijving vormgeving partnerschap, waaronder:
 - A. Hoe geeft u concreet invulling aan het partnerschap, inclusief de manier waarop de samenwerking wordt gemonitord en geëvalueerd, zodat er een langdurige, effectieve samenwerking ontstaat die gericht is op continue verbetering en tevreden gebruikers?
 - B. Welke maatregelen u treft indien dienstverlening niet volledig geleverd wordt en welke

compensatie u voorstelt indien service levels niet worden gehaald?

De maximale omvang van het gevraagde aan te leveren document voor subgunningscriterium G2 is tien A4 (lettertype 10, Arial) inclusief afbeeldingen en schema's en exclusief een eventueel voorblad, inhoudsopgave. Indien u meer pagina's indient voor de beantwoording dan toegestaan, dan wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld (na 10 pagina's stopt de beoordelaar met lezen en maakt het meerdere ook geen onderdeel uit van een eventueel met de Inschrijver te sluiten Overeenkomst). Het verwijzen naar bijlagen of andere documenten/websites is niet toegestaan, de tekst in het document waar naar verwezen wordt, wordt niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingsgrond G2: Kwaliteit beheer diensten

Subgunningscriterium 2 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- De mate waaruit blijkt dat inschrijver inzicht heeft in het doel van de opdracht en waarin de werkwijze en in te zetten middelen op overtuigende wijze onderbouwd bijdragen aan het doel van de opdracht.
- De uitwerking is concreet en specifiek. De mate waarin u concreter en specifiekter ingaat op de opdracht en uw oplossingsrichting leidt tot een betere waardering;
- Naarmate inschrijver actueel en adequaat documenteert en overdraagbaarheid borgt op te leveren diensten wordt een hogere score toegekend.
- Naarmate inschrijver concrete en meetbare extra en betere servicelevels toezegt en opgegeven servicelevels en dienstverlening overtuigend borgt met resultaatsverplichting wordt een hogere score toegekend.
- Naarmate inschrijver het partnerschap concreet vormgeeft en borgt wordt een hogere score toegekend, waaronder ook de maatregelen én compensatie bij het niet leveren van de aangeboden dienstverlening.
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter onderbouwt (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn en blijven voor de Aanbestedende dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter onderbouwd zijn, waarderen we dit hoger. Onderbouwing kan bestaan uit concrete voorbeelden, referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen. Een loze stelling zoals kwaliteit zit in onze genen wordt niet positief beoordeeld.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)subgunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit subgunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de gevraagde onderdelen.

Het beoordelingsteam hanteert bij de beoordeling van de uitwerking van de gevraagde onderdelen de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Zeer goed	De aspecten dienstbeschrijving, service levels, en partnerschap zijn in zeer goede of uitstekende mate duidelijk uitgewerkt en onderbouwd. Dit komt overeen met een rapportcijfer 9 of 10.	100%
Goed	De aspecten dienstbeschrijving, service levels, en partnerschap zijn in goede mate duidelijk uitgewerkt en onderbouwd en komen allemaal aan bod. Dit komt overeen met een rapportcijfer 8.	80%
Ruim voldoende	De aspecten dienstbeschrijving, service levels, en partnerschap zijn in ruim voldoende mate duidelijk uitgewerkt en onderbouwd en komen allemaal aan bod. Dit komt overeen met een rapportcijfer 7.	50%
Voldoende	De aspecten dienstbeschrijving, service levels, en partnerschap zijn in voldoende mate duidelijk uitgewerkt en onderbouwd. Dit komt overeen met een rapportcijfer 6.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. Meerdere aspecten dienstbeschrijving, service levels, en partnerschap zijn niet of te beperkt uitgewerkt en onderbouwd. Dit komt overeen met een rapportcijfer 5 of lager.	Uitsluiting, uw Inschrijving wordt terzijde gelegd en u komt niet meer voor gunning in aanmerking

Individuele beoordeling

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt het Gunningscriterium dat dit lid beoordeelt, eerst individueel en kent individueel een beoordelingskwalificatie toe aan de beantwoording van de Gunningscriterium. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen merites. Dat neemt niet weg dat het beoordelingsteam bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen. Dat kan immers mede bepalend zijn voor het toetsingskader/verwachingspatroon van het beoordelingsteam.

Bespreking beoordeling

Na de individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de beantwoording van de Gunningscriterium en de toegekende beoordelingskwalificaties worden geëvalueerd. De uiteindelijke score van het Gunningscriterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij de beoordelingscommissie met één stem spreekt en dus tot één gezamenlijke beoordelingskwalificatie komt.

Het percentage behorende bij de beoordelingskwalificatie wordt vermenigvuldigd met het maximum aantal te behalen aftrek voor dit Gunningscriterium.

Prijs

De beoordeling van de prijs wordt gedaan op basis van de verwachte kosten over een periode van 10 jaar (drie jaar inclusief de zeven verlengingen van 1 jaar). Een en ander wordt hierna toegelicht.

De prijzen en kortingen dienen te worden ingevuld in het bijgevoegde prijzenblad in bijlage 5:

- In onderdeel 0 vult u de tarieven in voor de verschillende rollen die tijdens de contractuitvoering ingezet gaan worden voor Ksa
- In onderdeel A vult u uw eenmalige kosten voor het overdraagbaar in beheer nemen van de Exact omgeving. U licht de opbouw van deze kosten per activiteit per rol toe in het derde tabblad
- In onderdeel B vult u de vaste kosten in voor het beheren van de Exact-omgeving per jaar in. In deze kosten zijn in ieder geval opgenomen:
 - a. Helpdesk
 - b. Technisch applicatiebeheer
 - c. Monitoring
 - d. Functioneel applicatiebeheer
 - e. Bijhouden documentatie en Exit strategie
 - f. Service management
 - g. Standaard support door een senior functioneel consultant voor 30 uur per maand, in overleg kan dit on-site zijn.
 - h. Overige kosten die inschrijver noodzakelijk acht

De kosten voor de minimaal jaarlijkse periodieke training voor beheerders vult u apart onderaan in onderdeel C in voor de 10 jaren

In kolom C van onderdeel B licht u de opbouw van uw kosten toe.

- In onderdeel C worden op basis van de door u ingevulde tarieven in onderdeel 0 een raming berekend voor de doorlopende ondersteuning op afroep. De genoemde uren zijn slechts een raming, de uren voor doorlopende dienstverlening kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke goedkeuring van een offerte

De prijzen moeten all-in zijn. Al hetgeen de Inschrijver in diens inschrijving heeft opgeschreven, wordt door de Inschrijver geleverd en dient te zijn opgenomen in de kosten.

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, parkeer-, reis-, installatie- en afleverkosten, logistieke kosten en kosten voor service en onderhoud. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Inschrijver als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.

Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden in euro's en exclusief btw.

Aanbestedende dienst wijst erop dat het format van het prijzenblad niet mag worden gewijzigd.

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme geweld aandoet (manipulatieve Inschrijving) kan terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling. Van een manipulatieve Inschrijving is sprake als de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel wordt verstoord, bijvoorbeeld als de beoordelingssystematiek niet meer kan worden toegepast of een Inschrijving op onderdelen irreëel of feitelijk onmogelijk is of die prijzen of tarieven bevat met de kennelijke bedoeling manipulatief in te schrijven. Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten opdracht abnormaal laag lijkt, dan kunnen wij u verzoeken om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Een abnormaal lage inschrijving kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Bijvoorbeeld als u het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet onderbouwd kunnen worden.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de ingevulde gegevens. Niet opgegeven prijzen of kosten waarvan die u bij Inschrijving had kunnen voorzien dat deze nodig waren voor het correct leveren van de gevraagde dienstverlening (indien hier geen ruimte voor is in het prijzenblad dient u dit te melden in de NVI rondes) kunt u niet doorbelasten aan Ksa.

De opgegeven inschrijvingsprijs voor 10 jaren wordt gebruikt bij het bepalen van de vergelijkingsprijs.

Eindbeoordeling

Berekening beoordelingsprijs: gunnen op waarde

De beoordelingsprijs van de Inschrijving wordt als volgt berekend:

$$\text{Beoordelingsprijs} = \text{inschrijvingsprijs} \text{ minus de totale gescoorde fictieve aftrekwaarde}$$

De Inschrijver met de laagste beoordelingsprijs heeft daarmee de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding gedaan. Op grond daarvan zal hij in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht. Let op: de beoordelingsprijs kan ook een negatief getal zijn.

Voorbeeld beoordeling

Hieronder staat een voorbeeld van een beoordeling op basis van bovenstaande subgunningscriteria:

1. Criterium 1 wordt beoordeeld "ruim voldoende" en scoort 50%
2. Criterium 2 wordt beoordeeld "goed" en scoort 80%

Dit betekent voor fictieve kortingsbedragen op de inschrijfprijs:

- Criterium 1: $400.000 * (50 / 100) = €200.000$
- Criterium 2: $1.500.000 * (80 / 100) = €1.200.000$

Berekenen van de eindscore

Van alle geldige Inschrijvingen worden de scores op de gunningscriteria 1 tot en met 2 bij elkaar opgeteld en afgetrokken van de inschrijfprijs.

Stel Inschrijver scoort de bedragen, gebaseerd op het voorbeeld in bovenstaande paragraaf met een prijs van de inschrijving van € 2.000.000.

De definitieve score voor Inschrijver zou dan zijn:

- $€ 2.000.000 - €200.000 - €1.200.000 = €600.000$

Hoe lager de definitieve score is (de beoordelingsprijs kan negatief zijn), hoe beter de score van de Inschrijver. De Inschrijver met de laagste beoordelingsprijs komt voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking

Gelijk geëindigd

Indien twee of meer Inschrijvers na beoordeling eindigen met een gelijke beoordelingsprijs dan geldt het volgende:

- De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de laagste fictieve aftrekwaarde op het gunningscriterium G2 'kwaliteit beheer diensten'.
- Mochten van die betreffende Inschrijvingen de totale fictieve aftrekwaarden op dit gunningscriterium ook gelijk zijn, dan zal loting plaatsvinden onder notarieel toezicht.

Beoordelingsresultaat

Nadat de Inschrijvingen zijn beoordeeld, wordt een gunningsadvies uitgebracht aan stuurgroep. Op basis hiervan neemt stuurgroep het gunningsadvies over of besluit de stuurgroep de aanbestedingsprocedure te beëindigen. Indien het advies wordt overgenomen zal conform artikel 2.130 Aanbestedingswet 2012 een mededeling van de gunningsbeslissing worden verstuurd naar alle

Inschrijvers. De dag nadat de mededeling van de gunningsbeslissing is verstuurd vangt de opschortende termijn aan, ook wel de standstill-termijn genoemd.

Verificatie

Zoals aangegeven kan de Aanbestedende dienst direct na de mededeling van de gunningsbeslissing bewijsmiddelen opvragen bij de winnende Inschrijver(s), conform de artikelen 2.89, 2.91 en 2.93 Aanbestedingswet 2012. Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentiële winnende Inschrijver:

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

zal deze Inschrijver niet voor gunning in aanmerking komen. De Aanbestedende dienst zal de voorlopige gunningsbeslissing dan intrekken.

Vervolgens zullen de scores van de overblijvende Inschrijvers worden herberekend en zal de aanbestedingsprocedure worden voortgezet met de Inschrijver die dan op de eerste plaats eindigt.

Op grond van de nieuwe beoordelingsresultaten brengt de beoordelingscommissie een nieuw gunningsadvies uit aan de stuurgroep. Indien het gunningsadvies wordt overgenomen, wordt een nieuwe tweede mededeling van de gunningsbeslissing verstuurd aan alle Inschrijvers en zal de opschortende termijn opnieuw aanvangen. Bij de nieuwe potentiële winnende Inschrijving kunnen alsdan bewijsmiddelen worden opgevraagd en gecontroleerd.

Bijlage 1: Inschrijfformulier

Alle velden in dit document moeten geaccordeerd worden om voor gunning in aanmerking te komen.

Naam Inschrijver	
Adresgegevens	
Naam tekenbevoegd medewerker	
Naam Contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
Emailadres contactpersoon	
Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden, Minimumeisen en de beschreven aanbestedingsprocedure inclusief de Nota's van Inlichtingen en het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.	<input type="checkbox"/> Akkoord <input type="checkbox"/> Niet akkoord
Inschrijver verklaart volledig en zonder voorbehoud akkoord te zijn met het gestelde in de beschrijvend document.	<input type="checkbox"/> Akkoord <input type="checkbox"/> Niet akkoord
Inschrijver verklaart volledig en zonder voorbehoud akkoord te zijn met de bijgevoegde Overeenkomst en Wachtkamerovereenkomst inclusief het gestelde in de Nota's van Inlichtingen.	<input type="checkbox"/> Akkoord <input type="checkbox"/> Niet akkoord
Inschrijver verklaart te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in hoofdstuk 4 en een bewijs hiervoor bij eventuele gunning te kunnen overleggen.	<input type="checkbox"/> Akkoord <input type="checkbox"/> Niet akkoord
Inschrijver verklaart dat alle door hem aangeleverde informatie correct is.	<input type="checkbox"/> Akkoord <input type="checkbox"/> Niet akkoord
Naam tekenbevoegd medewerker	
Handtekening	
Datum / plaats ondertekening	
Uittreksel Handelsregister bijgevoegd	<input type="checkbox"/> Akkoord <input type="checkbox"/> Niet akkoord

Bijlage 2: Combinaties en onderaannemers

Concern

Van een concern mogen meerdere ondernemingen zich Inschrijven (hetzij zelfstandig, als hoofd- en onderaannemer en/of als combinatie), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende dienst – onomstotelijk kunnen aantonen dat zij ieder als Inschrijver onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hun inschrijving hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één of meerdere van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

Ondernemingen behoren tot hetzelfde concern indien zij:

- a) aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek;
- b) met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek; of
- c) aan elkaar zijn gelieerd in een aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver onderstaande aan te leveren:

- 1) Een organogram, waaruit duidelijk naar voren komt welke concernrelaties Inschrijver heeft;
- 2) Het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van een verklaring omtrent rechtmatigheid waarin wordt verklaard dat:
 - Onderdeel van een holding/moederbedrijf niet van toepassing is, of;
 - Inschrijver de enige Inschrijver van de holding is, of;
 - Bij de opstelling van de Inschrijving de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid zijn gewaarborgd en dat de Inschrijving niet tot stand komt onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. In dit geval dient de Inschrijver een beschrijving van maximaal 1 pagina (A4) toe te voegen over hoe de verhouding tussen de betrokken ondernemingen van dezelfde groep is/wordt geregeld zodat de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid bij de opstelling van de offertes is gewaarborgd.

Samenwerkingsverband of beroep op een derde(n)

Holding (artikel 2.92 Aanbestedingswet)

Indien Inschrijver deel uitmaakt van een concern/holdingmaatschappij en voor de invulling van het gevraagde zich beroept op de prestaties van concern/holdingmaatschappij, dan dient Inschrijver dit in het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient door Inschrijver en de Holding, een Holdingverklaring te worden overgelegd, waaruit blijkt dat het concern of de Holding zich volledig en onvoorwaardelijk, kwalitatief en financieel, garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien.

Beroep op derde(n) (artikel 2.94 Aanbestedingswet)

Indien Inschrijver voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen een beroep doet op de bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, dan dient Inschrijver dit bij de Inschrijving te vermelden door dit op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven. Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver te verklaren dat Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht daadwerkelijk kan beschikken over de middelen en Diensten van deze derde(n). Het Beroep op derde(n) is naast het beroep op de Holding, zoals hierboven aangegeven, op onderstaande 2 manieren mogelijk.

Inschrijving als samenwerkingsverband (combinatievorm)

Een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) kan gezamenlijk als één Inschrijver een Inschrijving indienen.

Indien een Aanmelding wordt ingediend door een samenwerkingsverband dient iedere deelnemer van het samenwerkingsverband het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij ieder lid zich individueel en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiende uit de Aanmelding, alsmede de eventuele volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst in al zijn onderdelen.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient dit in een aparte verklaring aanvullend te worden aangetoond.

Het samenwerkingsverband wijst één penvoerder aan. Communicatie met het samenwerkingsverband zal uitsluitend met de penvoerder geschieden. De penvoerder is bevoegd het samenwerkingsverband (in rechte) te binden voor verplichtingen inzake de aanbestedingsprocedure. Daartoe dient de penvoerder door alle leden van het samenwerkingsverband gemachtigd te worden.

Inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemers

Bij deze constructie treedt Inschrijver op als hoofdaannemer. De hoofdaannemer/Inschrijver is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de verplichtingen inzake deze aanbestedingsprocedure alsmede de eventuele verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst/Wachtkamerovereenkomst. De aansprakelijkheid voor de onderaannemer(s) berust in dat geval volledig bij Inschrijver als hoofdaannemer.

Indien Inschrijver een beroep doet op één of meer onderaannemer(s) om zijn geschiktheid voor de opdracht aan te tonen, dient alle gevraagde informatie bij Inschrijving door de hoofdaannemer

ingediend te worden onder vermelding van de organisatie (onderaannemer) waarvan deze afkomstig zijn.

Inschrijver (Hoofdaannemer) is bij gunning van de opdracht verplicht om gebruik te maken van de diensten van de betreffende onderaannemer(s) op wiens capaciteiten een beroep is gedaan. Daartoe dient de Hoofdaannemer bij de Inschrijving aan te geven welke onderdelen in onderaanneming zullen worden uitgevoerd evenals de naam van onderaannemer(s).

Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient de winnende Inschrijver een verklaring omtrent onderaanneming te ondertekenen waarin de onderaannemer aangeeft bereid te zijn de genoemde werkzaamheden uit te voeren. Indien er gebruik gemaakt wordt van één of meer onderaannemers om zich te kwalificeren voor de opdracht, dienen de bewijsstukken overlegd te worden waaruit blijkt dat de winnende Inschrijver bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk gebruik maakt van de betreffende onderaannemer(s).

Bijlage 3: Kerncompetenties

Inschrijver kan de gevraagde kerncompetenties aantonen middels referenties uit de afgelopen 3 jaar. Inschrijver dient gebruik te maken van onderstaand formulier voor referenties **(per kerncompetentie één formulier)**.

Bij iedere aangeleverde referentie mag geen sprake zijn geweest van opschorting van de betaling, vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst wegens wanprestatie of het opleggen van (contractuele) boetes ten gevolge van onvoldoende presteren. Door in te schrijven verklaart Inschrijver dat hieraan voldaan wordt.

Kerncompetenties (<i>middels referenties</i>)		Referentie # [invullen door Inschrijver]
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres opdrachtgever	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mail adres	
3)	Beschrijving van de opdracht	
	Startdatum:	
	Datum oplevering:	
	Gebruikte onderaannemers of combinatie/samenwerking:	
	Welk deel is door Inschrijver vervuld:	
	Opdrachtwaarde:	
Inhoudelijke beschrijving met minimaal aandacht voor de betreffende kerncompetentie:		
4)	Beschrijving waaruit blijkt dat aan de gevraagde kerncompetentie wordt voldaan.	

U heeft Exact Financials Enterprise technisch én functioneel beheerd voor een organisatie met minimaal 5 Exact Financials Enterprise gebruikers EN/OF

U heeft Exact Synergy Enterprise technisch én functioneel beheerd voor een organisatie met minimaal 75 Exact Synergy Enterprise gebruikers EN/OF

U heeft Image Capture technisch én functioneel beheerd voor een organisatie met minimaal 750 documenten per jaar EN/OF

U heeft een financiële applicatie met minimaal 25 gebruikers voor een overheidsinstelling die werkt volgens het baten-lasten stelsel ingericht alsmede technisch én functioneel beheerd.

Bijlage 4 OTAP straat Exact omgeving

Zie separate documenten op TenderNed.

Bijlage 5: Prijzenblad

Zie separate documenten op TenderNed.

Bijlage 6: Concept Overeenkomsten

Zie separate documenten op TenderNed.

Bijlage 7: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Separaat bijgevoegd via Tendered