Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Beheer Self Service Platform (SSP)

Onderhandelingsprocedure
zonder (voorafgaande) aankondiging

Ten behoeve van
het ministerie van Buitenlandse Zaken
de hoofddirectie Bedrijfsvoering

Contactpersoon	Jeroen Kuijsten
Datum	28-4-2026
Kenmerk	201865003.001.141
Versie	1.2
Status	Definitief

Bijlagen in TenderNed

Bijlagen toevoegen bij uw inschrijving	Overige bijlagen
1. Prijsopgavenformulier (format RIS)	A. Concept overeenkomst
2. Ingevuld en ondertekend UEA document (ingevuld UEA format in TenderNed)	B. Programma van Eisen
3. Het Exitplan (free format)	C. Marktconsultatie document BZelf SSP
4. Uw visie op op de doorontwikkeling van het SSP / een technische Roadmap (free format)	D. ARBIT-2022 voorwaarden
5. De Service Level Agreement (SLA) (free format)	
6. Uw voorstel voor een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) (free format)	
8. Uittreksel register Kamer van Koophandel	
9. Gedragsverklaring aanbesteden (niet ouder dan twee jaar)	
10. Verklaring van de belastingdienst dat u de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies hebt betaald.	

Wij verstrekken een Managed Services contract voor het Beheer van het Self Service Platform

Sinds 2009 is BZ de eigenaar van het zelfserviceplatform SSP. Om continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te borgen is het wenselijk om Technisch Beheer en Support inclusief Adaptief beheer op ons platform uit te laten voeren op basis van een Managed Service contract.
Op basis van een Marktconsultatie hebben we vastgesteld dat er één leverancier is die aan de gestelde eisen uit de Marktconsultatie kan voldoen.

1 Wij zijn het Ministerie van Buitenlandse Zaken

Het ministerie van Buitenlandse Zaken is verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van het Nederlands buitenlands beleid. BZ bestaat uit het departement in Den Haag en zo'n 156 posten (ambassades, consulaten en andere vertegenwoordigingen) in het buitenland. Gezamenlijk zijn circa 3.350 medewerkers in Nederland, en circa 1.320 uitgezonden en 2.280 lokale medewerkers in rest van de wereld verantwoordelijk voor het formuleren, uitvoeren en uitdragen van ons buitenlands beleid.



De Hoofddirectie Bedrijfsvoering draagt zorg voor de effectieve en efficiënte uitvoering door gestandaardiseerde en voorspelbare bedrijfsvoering, met maatwerk en persoonlijke dienstverlening waar nodig. Met behulp van het SSP-platform kunnen op eenduidige manier producten, diensten en informatie worden gevonden via het digitale loket BZelf en aangevraagd middels de integratie met de formulieren in SSP.

Met ons sluit u de overeenkomst indien de procedure voor u succesvol wordt doorlopen.

Dhr. J. Kuijsten (Jeroen) begeleidt deze aanbesteding vanuit de Rijksinkoopsamenwerking (RIS)
De RIS is een inkooporganisatie binnen de rijksoverheid. Tijdens deze aanbesteding communiceert u met deze inkoopadviseur. Meer informatie over de RIS vindt u op Over ons | Rijksinkoopsamenwerking.

2 Wat willen wij?

In alle jaren waarin het platform wordt gebruikt is het platform gegroeid, de dienstverlening complexer geworden en het huidige inhuurcontract op naam (gebaseerd op inspanningsverplichting), is in deze veranderde situatie niet meer toereikend om de SSP dienstverlening op het juiste niveau te verzorgen. Om continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te borgen is het wenselijk om Technisch Beheer en Support inclusief Adaptief beheer op ons platform uit te laten voeren op basis van één Managed Service contract.
In de maanden december (’25) en januari (’26) is er door BZ een marktconsultatie uitgevoerd

waaruit is gebleken dat er op dit moment slechts één leverancier in de markt geidentificeerd kan worden die de juiste kennis en ervaring met het SSP-platform heeft.

2.1 Achtergrondinformatie

Naast het Self Service Platform (Formulieren en ticketing) is de afgelopen jaren ook uitgebreid gewerkt aan de Product Diensten Catalogus met volledige integratie van het Handboek Bedrijfsvoering Buitenlandse Zaken. Dit is voor alle collega's op het departement en op de posten het portaal om antwoorden op bedrijfsvoeringsvragen te vinden. Ook zijn verschillende klantreizen uitgewerkt in het WereldWijd Werken- en Consulaire Domein en worden ondersteund met geautomatiseerde workflows. Ook de contacten- en evenementendatabase die wereldwijd wordt gebruikt wordt gehost op dit platform.

Een migratie naar een andere leverancier of platform is zeer complex vanwege de uniciteit van de huidige oplossing. Het platform voldoet volledig aan de specifieke en uitgebreide functionele en technische eisen, sluit aan op de huisstijl van BZ en integreert zoek- en vindfunctionaliteiten, formulieren en workflows op maat. Bovendien is het platform waarop SSP, BZelf en de alle Customer Journeys draait een intellectueel eigendom van SMT-X; zij zijn de eigenaar van de broncode. Het platform wordt gezien als een bedrijfskritische kernapplicatie van BZ, verstoring van het platform kan enorme impact hebben van de dienstverlening van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Hierbij is een garantie voor continuiteit is tijdens en na het aflopen van de Overenkomst erg belangrijk, de Aanbestedende dienst zal daarom aan de leverancier vragen een voorstel voor: het Exitplan, een Service Level Agreement (SLA) en voorstel voor een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) bij uw Inschrijving. In de SLA moet u rekening houden met de begrippen zoals vermeld in artikel 10.11 van de Bijlage A. Concept Overeenkomst. Het Exitplan en de SLA maken onderdeel uit van de Overeenkomst. Het Dossier Afspraken en Procedures stelt u samen met Opdrachtgever definitief op na akkoorderen van de Overeenkomst, in dit document worden alle afspraken en procedures beschreven, die relevant zijn voor de Opdracht. Beide partijen draag samen zorg het actueel houden van dit document.

2.2 Doel en beoogd eindresultaat van de opdracht en opdrachtomschrijving

Overeenkomen van een managed service contract met SMT-X Maastricht.
Dit contract moet voldoen aan alle eisen die BZ stelt aan een managed services contract.
Uiteindelijk is het doel: gegarandeerde dienstverlening op alle applicaties en services die draaien op het SSP-Platform gedekt door een managed services contract.

Een volledige en gedetailleerde beschrijving van de opdracht en bijbehorende eisen is opgenomen in Bijlage B Programma van Eisen, dat als bijlage bij deze overeenkomst is gevoegd en daarvan onlosmakelijk onderdeel uitmaakt.

2.3 Uw offerte en bijlagen

In het kader van uw offerte levert u de volgende documenten aan:

1. Een ingevuld prijsopgavenformulier (RIS format);
2. Een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) hiermee tonen ondernemers op een uniforme manier aan dat ze voldoen aan de gestelde eisen. Zie hoofdstuk 3 voor meer informatie;
3. Het Exitplan bij eventuele ontbinding en aflopen van de overeenkomst (free format);
4. Uw visie op de doorontwikkeling van het SSP/een technische Roadmap (free format);
5. De Service Level Agreement (SLA) (free format);
6. Voorstel voor een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) (free format);
7. Uittreksel register Kamer van Koophandel;
8. Gedragsverklaring aanbesteden (niet ouder dan twee jaar), zie hoofdstuk 3 voor meer informatie meer informatie;
9. Verklaring van de belastingdienst, dat u de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies hebt betaald, zie hoofdstuk 34 voor meer informatie.

Waarde van de opdracht

De inschatting voor deze opdracht is €9.750.000,-- exclusief btw. voor 10 jaar. Voor de verlenging van 5 jaar zal een separate offerte worden opgevraagd.

Let op: De gegevens over de omvang van de Opdracht zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontlenen. Vanwege politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische

ontwikkelingen binnen de Aanbestedende dienst is het mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt.

Contractduur

Wij sluiten een overeenkomst met één dienstverlener voor 10 jaar. Van 13 mei 2026 tot en met 13 mei 2036. Na deze periode is er nog een tweede optie met 5 jaar. Voor de verlengingsoptie van 5 jaar zal een separate offerte worden opgevraagd. Waarbij de Opdrachtgever eenzijdig voor een tweede verlening kan kiezen. Als wij willen verlengen bevestigen wij dit schriftelijk 6 maanden aan Opdrachtnemer voor de einddatum van de Overeenkomst. De totale beoogde duur van de overeenkomst is hiermee 15 jaar (tot en met 13 mei 2041). Indexatie kan plaatsvinden na het 2e jaar conform artikel 7.2 van de Overeenkomst. In bijlage A vindt u het concept van de overeenkomst (op basis van ARBIT-2022).

3 Bent u de dienstverlener die tegemoetkomt aan onze eisen?

Dan nodigen wij u van harte uit om in te schrijven op deze aanbesteding. U moet aan de volgende eisen voldoen:

1. Formele eisen
2. Uitsluitingsgronden
3. Sanctiepakketten Rusland

1. Formele eisen:

- U schrijft op tijd in en levert alle gevraagde informatie in het Nederlands aan.
- U gebruikt de voorgeschreven formats en past de tekst in deze formats niet aan.
- Uw inschrijving is tenminste 60 kalenderdagen na indiening geldig en bevat geen voorbehoud of voorwaarden.
- U zorgt voor rechtsgeldige ondertekening. Dat wil zeggen dat u bijlage 2 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van uw inschrijving laat ondertekenen door de rechtmatige tekenbevoegde in uw organisatie. Hiermee bevestigt u dat u akkoord gaat met alle voorwaarden die bij deze inkoopprocedure door de Opdrachtgever zijn gesteld.

2. Uitsluitingsgronden

Wij gebruiken voor deze opdracht een aantal uitsluitingsgronden. Deze uitsluitingsgronden mogen niet op u van toepassing zijn. Wij doen namelijk alleen zaken met bedrijven die integer zijn. Zo bent u bijvoorbeeld niet strafrechtelijk veroordeeld. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) vindt u welke uitsluitingsgronden wij toepassen. U vult het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in via TenderNed. Meer informatie over het UEA vindt u op: https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/uniform-europees-aanbestedingsdocument-uea.

Wij controleren de UEA van uw inschrijving na de Inschrijving.

Is er een uitsluitingsgrond op u van toepassing? Dan nemen wij uw inschrijving niet mee en sluiten we u uit van verdere deelname aan de aanbesteding. In enkele specifieke gevallen kunnen wij afzien van ongeldigverklaring, te vinden in artikel 2.86 t/m 2.88 AW2012.

3. Sanctiepakketten Rusland

Uw Inschrijving mag niet in strijd zijn met het door de Europese Raad vastgestelde sanctiepakket. Russische partijen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. Dit geldt ook als u een Russische onderaannemer heeft die meer dan 10% van de opdrachtwaarde uitvoert. Meer informatie vindt u op Sancties Rusland | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden.

4. Formele documenten

U levert bij uw inschrijving ook de volgende formele en geldige Nederlandse Overheidsdocumenten aan:

1. Uittreksel register Kamer van Koophandel;
2. Gedragsverklaring aanbesteden (niet ouder dan twee jaar);
3. Verklaring van de belastingdienst dat u de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies hebt betaald.

De documenten mogen bij verificatie niet ouder zijn dan zes maanden vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. **Tip:** vraag de documenten op tijd aan vanwege de doorlooptijd.

4 Na de beoordeling ontvangt u van ons de gunningsbeslissing

Dient u een geldige inschrijving in die voldoet aan de gestelde eisen en wensen zoals benoemd in hoofdstuk 3. Dan gunnen wij de overeenkomst aan u.

5 De planning van de aanbesteding vindt u terug in TenderNed

Processtap	Uiterste datum
Uitsturen van aanbesteding	Dinsdag 31 maart 2026
Bespreking van de Opdracht met u als leverancier	Donderdag 2 april 2026 13:00
Vragen stellen, tegenstrijdigheden en/of bezwaren melden	Dinsdag 7 april 16:00
Versturen Nota van Inlichtingen (indien van toepassing)	Donderdag 9 april 2026
Indienen inschrijving (via TenderNed)	Maandag 20 april 2026 voor 12.00 uur
Bekendmaken gunningsbeslissing	Donderdag 23 april 2026
Ingangsdatum overeenkomst / Definitieve gunning vanaf	Woensdag 13 mei 2026
VEAT (aankondiging gegunde opdracht) Bezwaartermijn	30 kalenderdagen

Stel al uw vragen via de berichtenmodule in TenderNed

Ook opmerkingen, tegenstrijdigheden en bezwaren kunt u melden. U gebruikt hiervoor een bericht sturen via TenderNed. Wij delen de antwoorden met u via TenderNed. Daarna gaan we ervan uit dat alles duidelijk is.

6 Heeft u interesse in deze opdracht?

Dan kunt u zich inschrijven via het aanbestedingsplatform TenderNed.

7 Heeft u een klacht?

Dan kunt u tijdens en na de procedure gebruik maken van de klachtenregeling via het digitale loket van de RIS.