


Beschrijvend document

Levering, implementatie, hosting, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van een nieuw zaakstelsel incl. financiële stroom rondom de zaak

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Uitgevoerd door : EPSA Procurement, Lieke Hekers en Mitchel Venmans
In opdracht van : LBIO Rotterdam
Datum : 29 mei 2026
Versie : Versie 1.0
Aanbestedingsnummer : 010557/LH



Inhoudsopgave

Overzicht gegevens en bijlagen	4
1. Inleiding	6
1.1. Algemeen	6
1.2. De aanbestedende dienst	6
1.3. Het beschrijvend document	7
1.4. Contactpersonen.....	7
1.4.1. Contractpartij	7
1.4.2. Rol van Manni Management & Advies	7
1.4.3. Rol van EPSA Procurement.....	8
1.5. Aanbestedingsplatform.....	8
1.6. Planning	9
2. Beschrijving en doel van de aanbesteding	10
2.1. De huidige situatie	10
2.2. Gewenste situatie	10
2.3. Beschrijving van de overeenkomst	12
2.4. Verdeling in percelen en/of samengevoegde opdracht.....	13
2.5. De omvang van de opdracht	13
3. Eisen en wensen en procedure	14
3.1. Eisen en wensen.....	14
3.2. Wet- en regelgeving en voorwaarden	14
3.3. Keuze procedure	14
3.4. Nota van inlichtingen	15
3.5. Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren	15
3.6. Wijze van aanbieden inschrijving.....	15
3.7. Klachtenafhandeling	16
4. Eisen aan de onderneming	17
4.1. Algemeen	17
4.2. Uitsluitingsgronden	17
4.3. Geschiktheidseisen	18

4.3.1.	Financiële en economische draagkracht	18
4.3.2.	Technische- en beroepsbekwaamheid	19
4.3.3.	Beroepsbevoegdheid	20
4.3.4.	Beroep op een onderaannemer	21
4.4.	Verificatie	21
5.	Gunningsmethodiek en beoordeling.....	22
5.1.	Beoordelingsprocedure.....	22
5.1.1.	Voldoen aan de gestelde eisen	22
5.1.2.	Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria	22
5.1.3.	Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit.....	25
5.1.4.	Toelichting op het subgunningscriterium prijs.....	30
5.2.	Gunningsprocedure	32
5.3.	Verificatie middels 'Proof of Concept'	32
6.	Overeenkomst.....	34
6.1.	De overeenkomst.....	34
6.2.	De verwerkersovereenkomst.....	34

Overzicht gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn tevens geplaatst op TenderNed.

Achtergrondinformatie	
Bijlage 1	Aanbestedingsvoorwaarden EPSA
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 3	Referentieopdracht
Bijlage 4	Verklaring omtrent inschrijving
Bijlage 5	Prijzenblad
Bijlage 6.A	Programma van Eisen en Wensen
Bijlage 6.B	BIO 2 Versie 1.3
Bijlage 6.C	VIRBI 2025
Bijlage 6.D	Quickscan Informatiebeveiliging JenV v3.0
Bijlage 7.A	Concept overeenkomst
Bijlage 7.B	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 7.C	ARBIT-Voorwaarden 2022
Bijlage 8.A	Processchema's LBIO 2025
Bijlage 8.B	LBIO Afkortingen-begrippenlijst
Bijlage 9	Democasus
Bijlage 10	Format voor het stellen van vragen

Digitaal invullen en indienen bij inschrijving	
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 3	Referentieopdracht
Bijlage 4	Verklaring omtrent inschrijving
Bijlage 5	Prijzenblad
	Antwoord op de kwalitatieve subgunningscriteria
	Roadmap (conform eis 02.18)
	SLA en DAP (conform eis 01.25 en 02.27)

Indienen ten behoeve van verificatie door de winnende inschrijver*
De bewijsstukken moeten dateren van vóór of uiterlijk op de sluitingsdatum en moeten op het moment van inschrijven geldig zijn en aantonen dat u aan de eisen voldoet op dat uiterste moment
Gedragsverklaring aanbesteden, als bewijs dat de uitsluitingsgronden niet op uw organisatie van toepassing zijn. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan twee (2) jaar, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn.
De meest recente jaarrekening met accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) zonder continuïteitsparagraaf of een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling.
Uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (“uittreksel KvK”). Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn.
Een verklaring van de Belastingdienst met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn.
De verzekeringspolis of een certificaat waaruit de dekking van de verzekering blijkt en waaruit blijkt dat de premie is betaald.
Geldig ISO:9001 certificaat of vergelijkbaar
Geldig ISO:27001 certificaat of vergelijkbaar
Geldig ISAE 3402 type II – verklaring of vergelijkbaar

* De bewijsstukken moeten dateren van vóór of uiterlijk op de sluitingsdatum en moeten op het moment van inschrijven geldig zijn en aantonen dat u aan de eisen voldoet op dat uiterste moment.

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de Europese openbare aanbestedingsprocedure voor het leveren, implementeren, hosten, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een nieuw zaaksysteem incl. financiële stroom rondom de zaak voor het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen, hierna ook te noemen de aanbestedende dienst, de opdrachtgever of het LBIO, met aanbestedingskenmerk 010557/LH.

Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één partij voor het leveren, implementeren, hosten, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een nieuw (SaaS) zaaksysteem incl. financiële stroom rondom de zaak. Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft het LBIO een openbare marktconsultatie uitgezet om haar uitvraag beter laten aansluiten op de mogelijkheden in de markt (zie: [Marktconsultatie LBIO](#)). De input vanuit deze marktconsultatie is verwerkt in de aanbestedingsdocumenten. Er is geen apart verslag van de marktconsultatie opgemaakt.

De aanbestedende dienst nodigt u uit om een inschrijving te doen op basis van de procedure en voorwaarden zoals beschreven in dit document inclusief bijlagen en onder toepassing van de Aanbestedingswet.

1.2. De aanbestedende dienst

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (hierna LBIO)

Het LBIO is gevestigd in Rotterdam en is een zelfstandig bestuursorgaan. Zij verricht in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) wettelijke taken op het gebied van onderhoudsbijdragen. Het LBIO is gespecialiseerd in het op gang brengen van betalingen van zowel kinder- als partneralimentatie. De hoofdregel is dat de alimentatieplichtige de alimentatie rechtstreeks aan de alimentatiegerechtigde(n) overmaakt.

Bij betalingsproblemen kan de alimentatiegerechtigde een verzoek tot overname van de inning indienen bij het LBIO. De wet verbindt wel een aantal voorwaarden aan de overname van de inning door het LBIO. Zo moet bijvoorbeeld de alimentatie zijn vastgelegd in een rechterlijke uitspraak.

In eerste instantie probeert het LBIO de betaling op gang te brengen. Als dit lukt en er is geen achterstand meer, sluit het LBIO het dossier. In ongeveer 75% van de verzoeken is het LBIO succesvol in het op gang brengen van de betaling zodat de incasso niet overgenomen hoeft te worden.

Op het moment dat het niet lukt succesvol te bemiddelen komt de zaak tot overname wat tot gevolg heeft dat de alimentatieplichtige de achterstallige alimentatie maar ook de lopende maandelijkse vorderingen aan het LBIO dient te betalen. Het LBIO sluit de zaak pas nadat er zes maanden regelmatig is betaald en er geen bedragen meer verschuldigd zijn.

Zodra de inning is overgenomen, probeert het LBIO een betalingsregeling te treffen of vereenvoudigd derdenbeslag te leggen. Voor een alimentatiegerechtigde worden geen kosten berekend. Bij een overname van de inning betaalt de alimentatieplichtige wel een vergoeding: de opslagkosten (15% van de achterstallige en de te vorderen alimentatie). Indien de alimentatieplichtige niet vrijwillig betaalt en het LBIO geen beslag kan leggen op salaris of uitkering kan het LBIO ervoor kiezen een deurwaarder in te schakelen.

Door het LBIO wordt voorafgaand aan de overdracht naar de deurwaarder een onderzoek naar de verhaalsmogelijkheden uitgevoerd. Het verhaalsonderzoek bestaat meestal uit een onderzoek naar het inkomen, het opvragen van informatie bij de Belastingdienst, de Rijksdienst voor het Wegverkeer, de Basisregistratie Personen en het Kadaster en indien er aanleiding is, een bevraging bij de Kamer van Koophandel.

Het LBIO heeft momenteel ca. 85 medewerkers in dienst.

Meer informatie betreffende de organisatie van het LBIO kunt u vinden op de website www.lbio.nl.

EPSA Procurement

EPSA Procurement treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst. Voor meer informatie over EPSA Procurement zie [Procurement | EPSA Netherlands](#).

1.3. Het beschrijvend document

Dit document bevat een beschrijving van de aanbestedende dienst en informatie over de aanbesteding (hoofdstuk 1), beschrijving en doel van de aanbesteding (hoofdstuk 2), de eisen, wensen en procedure (hoofdstuk 3), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 4), de gunningsmethodiek en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5) en informatie over de overeenkomst (hoofdstuk 6).

In bijlage 1 treft u de EPSA Procurement aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

1.4. Contactpersonen

1.4.1. Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2. Rol van Manni Management & Advies

Binnen de aanbesteding heeft Manni Management & Advies een ondersteunende rol voor de aanbestedende dienst. In deze rol draagt Manni Management & Advies bij aan het opstellen van de eisen en wensen en ondersteunt ze de interne projectgroep.

1.4.3. Rol van EPSA Procurement

EPSA Procurement treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst. U kunt op de volgende manier contact opnemen.

Adviesbureau	EPSA Procurement		
Procesbegeleider	Lieke Hekers	Functie	Consultant
Telefoonnummer	06 53936602	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed
Plaatsvervanger	Mitchel Venmans	Functie	Consultant
Telefoonnummer	06 46008625	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

1.5. Aanbestedingsplatform

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding>.

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform		
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed		
Telefoonnummer	0800 8363 376	E-mailadres	Servicedesk@TenderNed.nl

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat “De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben”.

Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

1.6. Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De **vet** weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

Fase / Processtap	Datum Tijdsplanning
Verzending publicatie van de aanbesteding Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op TenderNed	29 mei 2026
Sluitingsdatum voor het stellen van vragen (vragenronde 1)	22 juni 2026 14:00
Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen nr. 1	2 juli 2026
Sluitingsdatum stellen van vragen n.a.v. nota van inlichtingen 1 (vragenronde 2)	17 juli 2026 14:00
Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen nr. 2	31 juli 2026
Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	7 september 2026 14:00
Beoordeling inschrijvingen	8 september t/m 23 september 2026
Verzenden uitnodiging demonstraties	24 september 2026
Demonstratie inschrijvers	5 en 6 oktober 2026
Mededeling voorgenomen gunningsbeslissing	19 oktober 2026
Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.	
Proof of Concept	12 november t/m 18 december 2026
Einde uitvoering Quickscan IB	4 januari 2027
Definitieve gunning en start opmaken definitief implementatieplan	5 januari 2027
Beoogde ingangsdatum overeenkomst	5 oktober 2026
Zaaksysteem live	1 oktober 2027

Meer informatie met betrekking tot de nota van inlichtingen, wijze van indienen en klachtenafhandeling is te vinden in hoofdstuk 3.

2. Beschrijving en doel van de aanbesteding

In dit hoofdstuk leest u alle relevante informatie over de opdracht en wat de aanbestedende dienst wenst. U leest hier ook aan welke eisen de dienstverlening moet voldoen.

2.1. De huidige situatie

Het huidige zaaksysteem is al 20 jaar in gebruik en is in de loop der jaren aangepast met nieuwe modellen en wensen van de organisatie. Het systeem zal binnen twee jaar niet meer worden onderhouden, waardoor een nieuw systeem noodzakelijk is.

Het huidige systeem ondersteunt de verwerking van de incassotaken die de aanbestedende dienst uitvoert voor alimentatiegerechtigden waarbij de alimentatieplichtige niet betaalt. Dit kan zowel kind- als partneralimentatie zijn. Zaken kunnen zowel nationaal als internationaal zijn. Momenteel zijn er circa 15.000 actieve dossiers, waar er ieder jaar circa 6.300 bijkomen.

Het proces begint bij aanvraag van de ontvangstgerechtigde. Er wordt via een interventie geprobeerd om de betalingen op gang te krijgen. Als dit niet lukt zal de aanbestedende dienst de inning overnemen en de wettelijke middelen inzetten om te innen. De aanbestedende dienst beschikt over bijzondere bevoegdheden om haar werk te doen. Deze zijn deels in het systeem verwerkt. In het huidige systeem worden de zaken voor het gehele proces behandeld inclusief de boekhouding. De interne personeelsgegevens zijn niet gekoppeld en staan los van het systeem; uitzondering hierop is de boekhouding.

Naast het uitvoeren van alimentatietaken heeft de aanbestedende dienst ook de mogelijkheid om alimentatie te berekenen zoals een advocaat dit ook kan uitvoeren. Hierbij wordt het proces ook in het huidige systeem verwerkt. Echter betreft dit nog een pilotfase waardoor nog meer handelingen handmatig worden gedaan dan bij het hoofdproces.

De processchema's per afdeling zijn toegevoegd (zie bijlage 8.A). De gehanteerde afkortingen in de processchema's en het Programma van Eisen en Wensen zijn opgenomen in bijlage 8.B 'LBIO Afkortingen-begrippenlijst'.

2.2. Gewenste situatie

De aanbestedende dienst wenst een overeenkomst te sluiten met één partij voor het leveren, implementeren, hosten, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een nieuw (SaaS) zaaksysteem incl. financiële stroom rondom de zaak. Indien inschrijver geen geïntegreerd systeem kan bieden, is inschrijver er verantwoordelijk voor om een partner te zoeken voor de boekhoudkundige module. Met 'financiële stroom rondom de zaak' wordt bedoeld dat de betalingsplichtige betaalt aan het LBIO en vervolgens het LBIO de ontvangstgerechtigde betaalt.

De aanbestedende dienst heeft de voorkeur voor een gefaseerde implementatie, maar staat open voor input van inschrijver. De livegang van het nieuwe zaaksysteem dient uiterlijk 1 oktober 2027 te zijn gerealiseerd.

Het systeem dient te voldoen aan de overheidsarchitectuur principes en de geldende wet- en regelgeving. Omtrent de procesarchitectuur laat het LBIO zich graag adviseren door haar inschrijver. Zoals onder de huidige situatie beschreven zijn de processchema's per afdeling toegevoegd. Deze dienen als norm aangehouden te worden voor de gewenste situatie. De inschrijver wordt gevraagd het LBIO hierin te

adviseren, waarbij het LBIO openstaat voor efficiency slagen of verbeteringen in het nieuwe systeem. De procesbeschrijvingen, die uiteindelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer opgesteld zullen worden, dienen daarbij te voldoen aan wet- en regelgeving en het beleid van het LBIO. Het migreren van de circa 15.000 lopende zaken naar het nieuwe zaaksysteem is onderdeel van de opdracht.

In het nieuwe zaaksysteem is de wens om meer automatisering toe te passen, zoals onder andere het automatisch versturen van brieven, het controleren van gegevens en het verwerken van loonbeslagen van de inning. De gewenste situatie is het aanleggen van een bron waarin gegevens niet of nauwelijks handmatig hoeven te worden overgezet. Documenten zoals een grosse zijn hierbij ondersteunend en dienen door het systeem gelezen te kunnen worden en als bron te worden aangelegd.

Het achterliggende doel van het vereenvoudigen van het werk is dat er meer tijd overblijft voor persoonlijk contact, waardoor het niveau van de dienstverlening stijgt. Ook voor klanten (ontvangstgerechtigden en betalingsplichtigen) dient het proces eenvoudiger te worden, bijvoorbeeld door een portaalmogelijkheid om documenten te uploaden.

Herzieningsclausule

Primair betreft het systeem een nieuw zaaksysteem incl. financiële stroom rondom de zaak. Daarnaast behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om:

- nadere keuzes te maken in het al dan niet afnemen van modules of processen in het aangeboden systeem.
- naderhand de keuze te maken om eventuele koppelingen te realiseren gedurende de livegang fase. Enkele koppelingen worden al voorzien en zijn uitgevraagd in het Programma van Eisen en Wensen. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om dergelijke aanvullingen in de toekomst te realiseren. Opdrachtnemer werkt hieraan mee. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:
 - een koppeling te realiseren met het register voor derden. Op dit moment wordt hier wetgeving op gemaakt, daarmee dient in de toekomst een koppeling te worden gerealiseerd.
 - een koppeling te realiseren met het HR systeem en het financieel systeem.
 - een koppeling te realiseren ten behoeve van internationaal digitalisering. Rechtspraak is bezig met een systeem, waaraan dit portaal gekoppeld dient te worden.
- eisen toe te voegen dan wel te wijzigen indien wettelijke vereisten daar aanleiding toe geven. Kosten voor het doorvoeren van deze updates en upgrades zijn voor inschrijver.
- Kosten in het prijzenblad onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen" opgenomen, tellen niet mee in de inschrijfprijs. De aanbestedende dienst kan er wel voor kiezen om deze opties te lichten. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om deze opties bij een andere leverancier af te nemen.

Buiten scope

De financiële stromen omtrent inkoop en HR vormen geen onderdeel van de overeenkomst.

2.3. Beschrijving van de overeenkomst

Het doel van de aanbestedende dienst is het sluiten van een overeenkomst voor het leveren, implementeren, hosten, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een zaaksysteem incl. financiële stroom rondom de zaak. De aanbestedende dienst wenst een overeenkomst aan te gaan met één (1) opdrachtnemer met een initiële looptijd van zeven (7) jaar (waarvan 1 jaar implementatie (tot 1 januari 2028) + 6 jaren volledig gebruik van de applicatie) met de optie tot verlenging van maximaal vier (4) keer drie (3) jaar.

Op de opdracht zijn de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT 2022) van toepassing die zijn opgenomen in bijlage 7.C. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze ARBIT-inkoopvoorwaarden.

De korte implementatietermijn is noodzakelijk vanwege het einde van de ondersteuning van het huidige systeem. Na de livegang verwacht de opdrachtgever nog enkele jaren te investeren in efficiëncyclagen en optimalisaties. Hierdoor wordt een maximale looptijd van 19 jaar als passend beschouwd.

In de periode van definitieve gunning tot start implementatie wordt een definitief implementatieplan inclusief planning opgesteld. De daadwerkelijke start van de implementatie vindt uiterlijk plaats in het vierde kwartaal 2026. De overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide partijen is ondertekend.

De beoogde, uiterlijke, livegang datum is 1 oktober 2027. De opdrachtgever heeft tot 31 december 2027 toegang tot haar huidige applicatie.

Oprachtgever communiceert uiterlijk drie (3) maanden voor de einddatum van de contractperiode schriftelijk naar opdrachtnemer of ze gebruik maakt van de verlengingsoptie. De opdrachtnemer dient het uiterlijk achttien (18) maanden voor de dan geldende einddatum van de overeenkomst schriftelijk aan de opdrachtgever te communiceren indien de opdrachtnemer wenst dat er geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie.

Proof of Concept

De aanbestedende dienst zal door middel van een Proof of Concept (PoC) vaststellen of de door de beoogde opdrachtnemer aangeboden oplossing daadwerkelijk aansluit bij de gestelde eisen, de door de inschrijver geclaimde functionaliteiten en de beantwoording van de kwalitatieve criteria. De PoC richt zich op een selectie van relevante eisen aan de hand waarvan deze beoordeling wordt uitgevoerd.

De aanbestedende dienst start de Proof of Concept (PoC) na het verstrijken van de bezwaartermijn. Nadere toelichting is opgenomen in paragraaf 5.3 Verificatie middels 'Proof of Concept'.

2.4. Verdeling in percelen en/of samengevoegde opdracht

Er is geen sprake van een samengevoegde opdracht en de aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. Dit om de functionele samenhang van de opdracht te waarborgen. Daarbij wil de aanbestedende dienst in verband met het beheer één (1) overeenkomst sluiten.

2.5. De omvang van de opdracht

De aanbestedende dienst heeft voor deze opdracht een raming opgesteld. De eenmalige kosten voor levering en implementatie worden geraamd op € 450.000,- excl. btw. De structurele, jaarlijkse kosten voor onder meer hosting, beheer, onderhoud en doorontwikkeling incl. financiële stroom worden geraamd op € 250.000,- excl. btw per jaar. Daarbij dient uitgegaan te worden van 100 benodigde licenties*.

Aan voornoemde raming kunnen geen rechten worden ontleend voor de toekomst. Het is niets meer en niets minder dan een inschatting, die gebaseerd is op historische cijfers.

* Toelichting aantal licenties: Er zijn 85 medewerkers, en er zijn nog enkele ServiceAccounts. Deze ServiceAccounts worden gebruikt voor koppelingen naar verschillende systemen en ook zijn er een aantal in gebruik voor "systeembeheer". De telling van de licenties in maart 2026 laat zien dat er 81 user licenties zijn en 22 service licenties.

3. Eisen en wensen en procedure

3.1. Eisen en wensen

Inschrijver verklaart met het ondertekenen en indienen van bijlage 4 'Verklaring omtrent inschrijving' onvoorwaardelijk te voldoen aan alle eisen zoals opgenomen in bijlage 6.A 'Programma van Eisen en Wensen'. Ten aanzien van de wensen geeft de inschrijver invulling conform de gunningscriteria.. Inschrijver gaat daarnaast door het ondertekenen van bijlage 4 'Verklaring omtrent inschrijving' automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document en bijbehorende bijlagen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 4 'Verklaring omtrent inschrijving' in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs in bijlage 5 'Prijzenblad'.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in paragraaf 'Planning' bij 'Sluitingsdatum voor het stellen van vragen (vragenronde 1)' tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien kalenderdagen voor de datum als vermeld in de paragraaf 'Planning' bij 'Sluitingsdatum indienen inschrijvingen' zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten of en zo ja, op welke punten en op welke wijze de overeenkomsten zullen worden aangepast. Deze aangepaste versies vormen vervolgens het uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept overeenkomsten en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de nota van inlichtingen.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.2. Wet- en regelgeving en voorwaarden

De opdracht wordt aanbesteed met inachtneming van de Aanbestedingswet.

Bijlage 1 'Aanbestedingsvoorwaarden EPSA' is van toepassing op deze procedure en maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document. Deze bijlage is separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform. In afwijking op de EPSA aanbestedingsvoorwaarden geldt voor deze aanbesteding een gestandaardiseringstermijn van 120 dagen.

3.3. Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een Europese openbare aanbesteding.

- De geschatte waarde van onderhavige opdracht overschrijdt het drempelbedrag voor het uitvoeren van Europese aanbestedingen voor leveringen en diensten.
- Het onderwerp van deze aanbesteding is niet dermate complex dat een voorselectie vereist is.
- Het aantal te verwachten inschrijvingen is beperkt.
- De keuze voor een alternatieve procedure zou leiden tot een onnodige toename van de inspanningen voor zowel de aanbestedende dienst als de inschrijvers.

3.4. Nota van inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via het gegeven format voor indienen van vragen in bijlage 10 worden gesteld. Dit format moet worden ingevuld en ingestuurd via de berichtenmodule op TenderNed. Wij kunnen uw vragen alleen beantwoorden als de vragen op deze manier en tijdig zijn ingediend. Indien er vragen na de gestelde termijn worden ingediend, kan de aanbestedende dienst niet garanderen dat deze vragen worden beantwoord.

3.5. Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Graag verwijzen wij naar bijlage 1 'Aanbestedingsvoorwaarden EPSA' voor meer informatie over eventuele onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren.

3.6. Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan de aanbestedende dienst besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij "Sluitingsdatum indienen inschrijvingen". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen tien (10) kalenderdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een 'natte' handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

3.7. Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft een klachtenmeldpunt ingericht waar belanghebbenden klachten kunnen melden met betrekking tot de aanbesteding. Inschrijver kan klachten schriftelijk indienen bij het klachtenmeldpunt van de aanbestedende dienst via e-mailadres: aanbesteding@lbio.nl. In de onderwerpregel dient u de naam en het nummer van de aanbesteding te vermelden en dat het bericht een klacht betreft. De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden volgens de procedure zoals genoemd in de handreiking "[Handreiking Klachtafhandeling bij aanbesteden | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden](#)".

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in paragraaf 3.4 van dit beschrijvend document.

4. Eisen aan de onderneming

4.1. Algemeen

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn en welke geschiktheidseisen aan de inschrijver worden gesteld. Zodra een van de uitsluitingsgronden van toepassing is op u als inschrijver, wordt u in de gelegenheid gesteld om aan te tonen dat u maatregelen heeft getroffen om het voorgevallene in de toekomst te voorkomen, dit zal de aanbestedende dienst toetsen. Mocht u geen maatregelen hebben getroffen of de aanbestedende dienst vindt de maatregelen onvoldoende dan wordt uw inschrijving ter zijde gelegd en niet verder beoordeeld. Als u niet voldoet aan de geschiktheidseisen, dan wordt uw inschrijving ongeldig verklaard, terzijde gelegd en niet verder beoordeeld. In dit hoofdstuk wordt tevens beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken, aan welke financiële en economische draagkracht en aan welke technische en beroepsbekwaamheid uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) geeft inschrijver aan of de uitsluitingsgronden wel of niet van toepassing zijn en of inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen.

4.2. Uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA staan de uitsluitingsgronden voor deze aanbesteding. De aanbestedende dienst heeft aangevinkt welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn bij deze aanbesteding.

Inschrijver moet verklaren dat geen van de uitsluitingsgronden zoals beschreven in Deel III van het UEA op hem van toepassing is door bijlage 2 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)' volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het UEA of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA kan leiden tot uitsluiting.

De aanbestedende dienst zal de juistheid van het volledig ingevulde UEA van de winnende inschrijver controleren door het opvragen van de bijbehorende bewijsmiddelen in het kader van de verificatie (zie paragraaf 4.4). Het gaat om de volgende documenten:

1. Een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) afgegeven door het ministerie van Justitie en Veiligheid. De gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee (2) jaar, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn.
2. Een verklaring van de Belastingdienst met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn.

De bewijsmiddelen moeten binnen tien kalenderdagen na verzending van het verzoek hiertoe worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren en in sommige gevallen langer.

4.3. Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt geschiktheidseisen aan een inschrijver om te bepalen of hij geschikt is om de opdracht uit te voeren. Er zijn geschiktheidseisen die betrekking hebben op uw financiële en economische draagkracht, technische- en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. Hieronder leest u welke geschiktheidseisen gelden voor deze aanbesteding. Uw inschrijving is ongeldig als u niet aan de geschiktheidseisen voldoet. Wij sluiten u dan uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Wilt u inschrijven, maar kunt u niet voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan kunt u overwegen om als combinatie in te schrijven, gebruik te maken van een derde of met een onderaannemer in te schrijven om daarmee gezamenlijk aan de geschiktheidseisen te voldoen.

Wij hebben het recht om te laten toetsen of de combinant(en) en/of derde(n) en/of onderaannemer(s) daadwerkelijk voldoet/voldoen aan de geschiktheidseisen.

4.3.1. Financiële en economische draagkracht

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlengingen uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf. Indien u op grond van artikel 2:396 lid 6 BW bent vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient u aan te tonen conform artikel 2:284 lid 3 BW (continuïteitsveronderstelling) dat uw jaarrekening geen continuïteitsparagraaf bevat over het laatst afgesloten boekjaar. Dit kan door middel van een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling;
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's voor een bedrag minimaal van € 1.250.000,- per gebeurtenis en een maximum van tweemaal dit bedrag per jaar.
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

4.3.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

4.3.2.1. Kerncompetenties

Als geschiktheidseis geldt dat u dient te beschikken over de ervaring (kerncompetenties) die de aanbestedende dienst noodzakelijk acht om de opdracht te kunnen uitvoeren.

Uit de referenties blijkt:

1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van een zaakstelsel die de opdrachtgever voor het uitvoeren van publieke dienstverlening en/of incasseringwerkzaamheden binnen een overheidscontext ondersteunt, waarbij sprake is van een financiële context van inning en het kunnen voldoen aan verzoeken op grond van de Wet open overheid (Woo). De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een overheidsorganisatie.
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van een SaaS-zaakstelsel, inclusief het inrichten van zaaktypen en het begeleiden van de organisatie tijdens de implementatie en ingebruikname. De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een overheidsorganisatie.
3. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met hosten, beheren, onderhouden, doorontwikkelen en voorzien van updates van een zaakstelsel op basis van SaaS voor de duur van minimaal één jaar. De referentieopdracht dient te zijn uitgevoerd bij een overheidsorganisatie.

Minimumeisen referenties

De referenties voldoen aan de volgende eisen:

- Inschrijver toont door middel van één referentie per kerncompetentie aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt. U mag dus maximaal drie referenties inleveren.
- De referentie bevat de naam van de opdrachtgever.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De referentie is niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de datum waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid conform contractuele afspraken van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.
- Als een inschrijver een referentie indient waaruit niet blijkt wie de referent is, dan kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in bijlage 3 'Referentieopdracht' en aangeleverd te worden bij inschrijving.

4.3.2.2. Certificering

ISO 9001 – kwaliteitsmanagementsystemen

De inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver bij inschrijving over het geldig ISO 9001 certificaat of een vergelijkbaar certificaat, waaruit dat blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is.

ISO 27001 – informatiebeveiliging managementsysteem

De inschrijver dient te beschikken over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem op basis van de norm ISO 27001 certificering. Als bewijs hiervan beschikt de inschrijver bij inschrijving over het geldig ISO 27001 certificaat of een vergelijkbaar certificaat, of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat leidinggevend- en uitvoerend personeel hiermee bekend is. Door aanbestedende dienst kan inzage van het rapport ter beoordeling opgevraagd worden.

ISAE 3402 type II – verklaring

De inschrijver dient te beschikken over een ISAE 3402 type II-verklaring of een gelijkwaardige assurance verklaring. Als bewijs hiervan beschikt de inschrijver bij inschrijving over een geldige ISAE 3402 type II-verklaring, of een vergelijkbare assurance verklaring, dan wel bedrijfsdocumentatie en beheersmaatregelen waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van relevante interne beheersmaatregelen aantoonbaar zijn en dat leidinggevend en uitvoerend personeel hiermee bekend is.

ISAE 3000 – verklaring

De inschrijver dient te beschikken over een ISAE 3000 type II-verklaring of een gelijkwaardige assurance verklaring. Als bewijs hiervan beschikt de inschrijver bij inschrijving over een geldige ISAE 3000 -verklaring, of een vergelijkbare assurance verklaring, dan wel bedrijfsdocumentatie en beheersmaatregelen waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van relevante interne beheersmaatregelen aantoonbaar zijn en dat leidinggevend en uitvoerend personeel hiermee bekend is.

4.3.3. Beroepsbevoegdheid

Als geschiktheidseis geldt dat inschrijver – volgens de eisen die gelden in het land waarin de onderneming is gevestigd – is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister van de lidstaat waar inschrijver is gevestigd.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (“uittreksel KvK”). Met actueel bedoelt de aanbestedende dienst een geldig bewijs van inschrijving dat op het moment van indienen niet ouder is dan twaalf maanden (gerekend vanaf de datum waarop de inschrijvingstermijn sluit).

Inschrijver laat de inschrijving rechtsgeldig ondertekenen door een daartoe bevoegd persoon. De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit de genoemde inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien dit niet blijkt uit het uittreksel KvK dan dient een volmacht de stukken te ondertekenen.

Van de winnende inschrijver wordt het uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en eventuele volmachten opgevraagd.

4.3.4. Beroep op een onderaannemer

Als inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil uitvoeren om te kunnen voldoen aan de financiële- en economische draagkracht en/of technische- en beroepsbekwaamheid, dient inschrijver in het UEA te beschrijven op welke onderaannemer een beroep wordt gedaan en voor welke geschiktheidseis. Tevens dient de onderaannemer het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, waarin wordt verklaard dat geen van de in het UEA genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de betreffende onderaannemer.

4.4. Verificatie

De aanbestedende dienst kan bewijsstukken opvragen voor de informatie die inschrijver in het kader van deze aanbesteding heeft verstrekt. Om de administratieve lasten te beperken hoeft de inschrijver bij inschrijving alleen het UEA in te vullen en te ondertekenen.

Met uitzondering van de referenties worden de bewijsstukken alleen opgevraagd bij de inschrijver die op basis van de beoordeling in aanmerking komt voor gunning van de opdracht. De gevraagde bewijsvoering moet worden geleverd binnen de door de aanbestedende dienst gestelde termijn, namelijk binnen tien kalenderdagen. Als blijkt dat de inschrijver geen bewijsvoering kan leveren of onjuiste informatie heeft gegeven, kan dit alsnog leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

5. Gunningsmethodiek en beoordeling

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1) en de gunningsprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van bijlage 1 'Aanbestedingsvoorwaarden EPSA'.

5.1. Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Deze inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver op basis van de inschrijvingsdocumenten beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld. De inschrijvingen van inschrijvers die geschikt zijn bevonden worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Dit zijn criteria met betrekking tot de kwaliteit (kwaliteitscriteria) en met betrekking tot de prijs.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen aan de dienstverlening volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe 'gunnen op waarde'. Bij de verschillende criteria voor kwaliteit is een maximale fictieve waarde te behalen die in mindering wordt gebracht op de inschrijfprijs. De maximale fictieve waarde die per kwalitatief subgunningscriterium kan worden behaald, staat hieronder benoemd.

Kwaliteit: te bepalen aan de hand van:

Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale waarde
SGC1.	Programma van Eisen en Wensen	€ 490.000,-
SGC2.	Implementatie en adoptie	€ 440.000,-
SGC3.	Demonstratie o.b.v. democasussen	€ 500.000,-
Totale maximale waarde van de kwaliteitscriteria		€ 1.430.000,-

De hoogte van de daadwerkelijke door inschrijvers behaalde fictieve waarde, wordt bepaald door de waardering die de beoordelingscommissie per subgunningscriterium toekent. In paragraaf 5.1.3 staat uitgelegd hoe deze waardering tot stand komt. De verschillende subcriteria voor kwaliteit krijgen zo een bepaalde waarde in Euro's. De waarde die per subcriterium aan de inschrijving wordt toegekend, is de waarde die vervolgens van de totale inschrijfprijs zoals vermeld op het prijzenblad, wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat de vergelijkingsprijs.

Totale inschrijfprijs vermeld op prijzenblad – totale waarde op de kwaliteitscriteria = vergelijkingsprijs

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de laagste vergelijkingsprijs heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit beoordelaars met relevante kennis en expertise. Voor de beoordeling van het subgunningscriteria SGC1 en SGC2 bestaat het beoordelingsteam uit: één (1) projectleider, twee (2) functioneel beheerders en twee (2) technisch beheerders. Voor de beoordeling van de demonstraties (SGC3) bestaat het beoordelingsteam uit drie (3) coördinatoren, twee (2) functioneel beheerders en twee (2) teamleiders (hoofden). Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per subgunningscriterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende subgunningscriterium.

De beoordeling van de subgunningscriteria kwaliteit gaat als volgt:

1. Van individuele beoordeling tot consensus t.b.v. subgunningscriterium SGC1 en SGC2

De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens individueel van elke inschrijver ten aanzien van subgunningscriterium SGC1 en SGC2. Elk lid van het beoordelingsteam kent per subgunningscriterium een voorlopige score toe op basis van de waarderingstabel zoals aangegeven bij het desbetreffende subgunningscriterium.

De individuele beoordelingen worden aan de procesbegeleider gestuurd. Daarna zal het beoordelingsteam de individuele scores bespreken en in consensus tot een definitieve beoordeling van subgunningscriterium SGC1 en SGC2 komen. De door de individuele leden toegekende scores en per inschrijver toegekende scores worden niet openbaar gemaakt.

2. Voorlopige rangorde

Alleen inschrijvers die op basis van kwalitatieve gunningscriteria SGC1 en SGC2 en de inschrijfprijs nog in aanmerking komen voor de voorgenomen gunning worden uitgenodigd om een demonstratie te verzorgen conform subgunningscriterium SGC3. De prijzenbladen worden voorafgaand aan de demonstratie enkel ingezien door de procesbegeleider en diens plaatsvervanger in geval van afwezigheid. Dit om te toetsen of de prijzenbladen voldoen aan het gestelde in het beschrijvend document en ter bepaling van de tussentijdse rangorde voorafgaand aan de demonstraties. De inschrijfprijs en de tussentijdse rangorde worden niet gedeeld met het beoordelingsteam, deze zijn alleen bekend bij de betrokken procesbegeleider.

3. Demonstraties

Hierna volgen de demonstraties op basis van de democasussen zoals beschreven in bijlage 9.

4. Van individuele beoordeling tot consensus t.b.v. subgunningscriterium SGC3

Tot slot volgt de gezamenlijke beoordelingssessie ten behoeve van subgunningscriterium SGC3. Elk teamlid beoordeelt de demonstraties zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden scores toe aan de inschrijvers. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele score besproken en in consensus tot een definitieve beoordeling van subgunningscriterium SGC3 gekomen. De door de individuele leden toegekende scores en per inschrijver toegekende scores worden niet openbaar gemaakt.

Inschrijvers die niet worden uitgenodigd voor een demonstratie ontvangen op dit onderdeel 0% van de maximale waardevermindering.

5. Definitieve rangorde

Pas na de beoordeling van het subgunningscriterium SGC3 demonstratie o.b.v. casussen wordt de prijs door de procesbegeleider aan het beoordelingsteam bekend gemaakt. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 5 'Prijzenblad', dit is de inschrijfprijs. Om tot de vergelijkingsprijs te komen wordt de som van de waarden van de kwaliteitscriteria afgetrokken van de inschrijfprijs.

6. Gelijke eindscore

In het geval dat inschrijvingen een gelijke vergelijkingsprijs hebben, dan geldt het volgende:

Het kwaliteitscriterium met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat kwaliteitscriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat kwaliteitscriterium gelijk scoren, zal het kwaliteitscriterium met de daaropvolgende maximale waarde de doorslag geven. Wanneer er sprake is van kwaliteitscriteria met dezelfde maximale waarde van de vergelijkingsprijs, geldt de volgorde waarin de kwaliteitscriteria zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria nader beschreven en is beschreven hoe de beoordeling van de inschrijvingen op basis van deze kwaliteitscriteria zal plaatsvinden.

SGC1: Programma van Eisen en Wensen

Inschrijver dient te voldoen aan de gestelde eisen (must have) (bijlage 6.A) en toont dit aan middels invulling van bijlage 4, zoals vermeld in hoofdstuk 3 van het beschrijvend document. Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding. Aan de gestelde eisen vindt géén puntentelling plaats, deze eisen gelden als knock-out.

Bijlage 6.A is opgesteld conform de MoSCoW methode, waarbij naast must have (eis), ook should have (wens) en could have (wens) zijn opgenomen. Deze opgenomen “wensen” vallen onder het kwalitatief subgunningscriterium SGC1. Inschrijver geeft in A aan of hij wel of niet voldoet aan de gestelde “wensen” en geeft een toelichting waar nodig.

- De wensen zijn gekwalificeerd als ‘should have’ en ‘could have’ en hebben een maximale waardevermindering van € per wens: per ‘should have’ (€ 5000,-), per ‘could have’ (€ 2500,-).
- De wensen dienen met ‘Ja’ (de aangeboden oplossing voldoet) of ‘Nee’ (de aangeboden oplossing voldoet niet) beantwoord worden.
- Voor de wensen die als ‘should have’ zijn gekwalificeerd en waarbij een toelichting wordt gevraagd conform kolom F, dient een toelichting te worden opgenomen in het Excel-bestand, waarin inschrijver dient aan te geven hoe de aangeboden oplossing voldoet.
- Elke wens dient afzonderlijk beantwoord te worden. In de beantwoording op de ene wens mag niet worden verwezen naar de beantwoording op een andere wens.
- Voor de wensen die als ‘could have’ zijn aangewezen, hoeft geen toelichting te worden ingediend.
- De wensen worden als volgt beoordeeld:
 - o bij beantwoording van een wens met ‘Ja’ ontvangt de inschrijving de maximale waardevermindering voor de betreffende wens.
 - o bij een onvoldoende onderbouwing van een ‘should have’/de gelijkwaardigheid van de alternatieve werkwijze wordt de beantwoording op deze wens aangepast naar ‘Nee’ (de aangeboden oplossing voldoet niet) en ontvangt de inschrijving 0% van de maximale waardevermindering.
 - o bij beantwoording van een wens met ‘Nee’ (de aangeboden oplossing voldoet niet) ontvangt de inschrijving 0% van de maximale waardevermindering voor de betreffende wens.
 - o in voorkomende gevallen bestaat een wens uit meerdere onderdelen, in deze gevallen dient de aangeboden oplossing te voldoen aan alle componenten van de beschreven wens om de maximale waardevermindering te ontvangen.
 - o bij geen beantwoording van een wens ontvangt de inschrijving geen waardevermindering voor de desbetreffende wens.
 - o indien een wens met ‘Ja’ (de aangeboden oplossing voldoet) beantwoord wordt, dienen de kosten te worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten.

De totale waarde van alle met ‘Ja’ (de aangeboden oplossing voldoet) beantwoorde en beoordeelde wensen worden vervolgens bij elkaar opgeteld en geven een totale score voor het Programma van Eisen en Wensen.

SGC2: Implementatie en adoptie

Inschrijver wordt verzocht een implementatieplan op te stellen waarin een concreet tijdsplan wordt beschreven vanaf de start van de implementatie tot en met de livegang en ingebruikname bij de aanbestedende dienst. Uitgangspunt hierbij is een nauwe samenwerking tussen inschrijver en aanbestedende dienst, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de beschikbare capaciteit en kennis binnen de aanbestedende dienst om gezamenlijk tot een succesvol resultaat te komen. De implementatie dient te zijn ingericht op een evenwichtige verdeling van verantwoordelijkheden, kennis en capaciteit, onder meer door toepassing van het train-de-trainer-principe.

Onderdeel van het implementatieteam vanuit de aanbestedende dienst (LBIO) zijn in ieder geval key users per afdeling, een projectleider en twee functioneel beheerders.

Een definitief implementatieplan zal in overleg met de aanbestedende dienst opgesteld moeten worden; deze dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier (4) weken na de definitieve gunning van deze opdracht afgerond te zijn.

Inschrijver wordt het volgende gevraagd om uit te werken:

1. Gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen van het project om te komen tot de implementatie van de het zaakstelsel alsmede de randvoorwaarden, projectinbreng en de geldende kaders en normen, waaronder:
 - Tijdige beschikbaarstelling van relevante documentatie (zoals processen, autorisatiemodellen en gegevensstructuren);
 - Toegang tot benodigde systemen en infrastructuur (zoals netwerken, interfaces, identity management);
 - De communicatielijnen, de drie grootste risico's, beheersmaatregelen voor deze risico's en een nazorgplan opgenomen.
2. De projectorganisatie, inclusief de wijze van verslaglegging, de overlegstructuren en frequentie, de wijze van projectmanagement en de procedures voor sturing, besluitvorming en escalatie;
3. De werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van de aanbestedende dienst betrokken medewerkers (zoals key users, beheerders en besluitvormers) verlangde inzet en beschikbaarheid + per fase inzet en rol die van de aanbestedende dienst verwacht wordt;
4. Een overzicht van de benodigde koppelingen, de functionele specificaties daarvan en de eventuele medewerking van derde partijen die voor het aanleggen daarvan vereist is;
5. De relatie tussen het zaakstelsel en de andere onderdelen van het applicatielandschap en de eventuele medewerking van derde partijen die gelet op die relatie voor de implementatie vereist is;
6. De deelleveringen van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan;
7. Het tijdschema van de implementatie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de data die in paragraaf 1.6 van het beschrijvend document zijn genoemd;
8. De wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd;
9. De wijze waarop de acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd;
10. De wijze waarop opdrachtgever middels opleidingen/trainingen vertrouwd zal worden gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van het zaakstelsel, voor zover overeengekomen.
11. De testaanpak en wijze waarop testen worden uitgevoerd, waaronder functionele testen, integratietesten en gebruikersacceptatietesten, inclusief verantwoordelijkheden, planning en toetsingscriteria voor oplevering;
12. De wijze waarop wijzigingsbeheer tijdens het project wordt ingericht, inclusief het proces voor het indienen, beoordelen en verwerken van wijzigingen in scope, planning of functionaliteit;

13. De mogelijke terugvalsscenario's bij een niet-succesvolle ingebruikname, inclusief voorwaarden, verantwoordelijkheden en benodigde tijd voor herstel of terugschakeling;
14. De inrichting van het beheer en de ondersteuning na ingebruikname, waaronder de overdracht naar de beheerorganisatie, de ondersteuning in de opstartfase (nazorg of 'hypercare'), de afhandeling van incidenten en eventuele afspraken over dienstverlening (serviceniveaus);
15. De planning en aanpak van de evaluatie na oplevering van het zaaksysteem, waaronder een terugblik op het projectverloop ('lessons learned') en verbetervoorstellen voor toekomstig gebruik en beheer.

Beoordeling

- Volledigheid van de aanpak: wordt de gevraagde scope (eisen, wensen, koppelingen, etc.) opgenomen in de gestelde planning.
- De wijze waarop de communicatie tussen de projectorganisatie van de inschrijver en die van de aanbestedende dienst wordt vormgegeven en de organisatie van de aanbestedende dienst wordt meegenomen in het implementatietraject.
- Taakverdeling tussen de aanbestedende dienst en inschrijver, waarbij wordt aangegeven wat de verwachte inzet per medewerker van de aanbestedende dienst (e.g. projectleider, functioneel beheerder) en inschrijver (capaciteit, expertise) is gedurende de implementatie.
- Haalbaarheid van de aanpak met oog op doorlooptijden, deadlines, consistentie, omgang onvoorziene omstandigheden, randvoorwaarden, (externe) afhankelijkheden, risico's en maatregelen.
- Werkwijze met betrekking tot opleiding en instructie van de medewerkers van opdrachtgever.

Voorwaarden

De uitwerking van dit subgunningscriterium dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal tien (10) pagina's A4 conform bovengenoemde onderwerpen bij de beoordeling. Indien meer pagina's worden ingediend zullen alleen de eerste tien (10) pagina's in de beoordeling worden meegenomen. Aanvullend is het toegestaan een planning in de bijlage toe te voegen (1 pagina A3).

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd conform bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Lettertype Assistant, Calibri, of Verdana grootte 10;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij uw inschrijving ingediend te worden.

Waarderingstabel voor beoordeling

Het implementatieplan wordt beoordeeld conform onderstaande waarderingstabel:

Beoordeling	Maximale waarde
<p>Uitstekend</p> <ul style="list-style-type: none"> • De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; • En de beantwoording sluit uitstekend aan bij het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; • En de beantwoording is zeer goed onderbouwd, concreet en realistisch; • En de beantwoording bevat elementen die in relatie tot het gevraagde een meerwaarde betekenen voor de aanbestedende dienst. 	100% van de maximale waarde
<p>Goed</p> <ul style="list-style-type: none"> • De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; • En de beantwoording sluit goed aan bij het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; • En de beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch; • De beantwoording biedt voor de aanbestedende dienst niet of nauwelijks meerwaarde ten opzichte van het gevraagde. 	90% van de maximale waarde
<p>Voldoende</p> <ul style="list-style-type: none"> • De beantwoording gaat in op bijna alle gevraagde onderdelen; • En de beantwoording sluit voldoende aan bij het gevraagde; • En de beantwoording is in voldoende mate onderbouwd, concreet en realistisch. 	50% van de maximale waarde
<p>Matig</p> <ul style="list-style-type: none"> • De beantwoording gaat slechts in op een deel van de gevraagde onderdelen; • Of de beantwoording sluit slechts gedeeltelijk aan bij het gevraagde; • Of de beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch. 	20% van de maximale waarde
<p>Onvoldoende of geen inhoudelijke beoordeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen; • Of de beantwoording sluit onvoldoende aan bij het gevraagde of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven; • Of de beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd, concreet en realistisch. 	0% van de maximale waarde

SGC3: Demonstratie o.b.v. democasussen

Alleen inschrijvers die op basis van de voorgaande kwalitatieve subgunningscriteria en de inschrijfprijs nog in aanmerking komen voor de voorgenomen gunning worden uitgenodigd om een demonstratie o.b.v. democasussen te verzorgen conform dit subgunningscriterium. Tijdens de demonstratie wordt door inschrijver:

- enerzijds vooraf bepaalde functionaliteiten in de aangeboden oplossing getoond aan het beoordelingsteam op basis van de opgestelde democasussen en
- anderzijds functionaliteiten getoond op basis van gestelde vragen door het beoordelingsteam en interactie tijdens de demonstratie.

Aan de hand van de opgestelde democasussen neemt inschrijver het beoordelingsteam mee door de oplossing.

De demonstratie wordt gegeven door diegene(n) die als projectleider(s) of als inhoudelijk deskundige(n) de opdracht ook daadwerkelijk zal/zullen uitvoeren. Uitnodigingen voor de demonstraties worden conform het tijdschema (beschrijvend document, paragraaf 1.6) verstuurd. In de uitnodiging voor de demonstratie zal de locatie, de datum en het tijdstip worden gedeeld. De demonstratie geeft inzicht in de werking, efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid van de door inschrijver aangeboden oplossing.

In bijlage 9 Democasus zijn de scenariostudies opgenomen welke inschrijver dient te tonen tijdens de demonstratie. De aanbestedende dienst verwacht een interactieve demo die op locatie van het LBIO zal plaatsvinden. De maximale tijdsduur voor de demonstratie en eventuele vragen en antwoorden is maximaal 3 uur. Eventuele pauzes zijn hierin niet meegerekend.

Beoordeling

- Gebruiksvriendelijkheid – de mate waarin de oplossing gebruiksvriendelijk is;
- Intuïtiviteit – de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn. Het systeem is intuïtief wat blijkt uit dat de gebruiker gemakkelijk door het systeem navigeert en snel de juiste schermen weet te vinden;
- Efficiëntie – de hoeveelheid handelingen die nodig is om het gewenste resultaat te bereiken/de mate waarin de functionaliteit de processen ondersteunt;
- Effectiviteit – de mate waarin het aangeboden systeem over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de gebruiker(s).

Indien tijdens de demonstratie blijkt dat het systeem en/ of de getoonde functionaliteiten niet voldoet/voldoen aan één of meerdere minimale eisen, wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname.

Waarderingstabel voor beoordeling

De demo casussen worden – apart van elkaar - beoordeeld conform onderstaande waarderingstabel:

Beoordeling	Maximale waarde
Goed De demonstratie sluit goed aan bij de gevraagde democasus. De oplossing is zeer gebruiksvriendelijk, intuïtief, effectief en efficiënt. De uit te voeren handelingen zijn in hoge mate logisch en intuïtief en sluiten volledig aan bij het gevraagde uit de Aanbestedingsdocumenten. De aangeboden oplossing biedt toegevoegde waarde voor de gebruiker.	100% van de maximale waardevermindering in euro's
Voldoende De demonstratie sluit aan bij de gevraagde democasus. De gevraagde aspecten worden toegelicht, maar zijn echter ten dele gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en efficiënt. De uit te voeren handelingen zijn in beperkte mate logisch en intuïtief.	60% van de maximale waardevermindering in euro's
Onvoldoende De demonstratie sluit onvoldoende aan bij de gevraagde democasus. De oplossing is onvoldoende gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en efficiënt. De uit te voeren handelingen zijn onvoldoende logisch en intuïtief. De oplossing biedt geen toegevoegde waarde.	0% van de maximale waardevermindering in euro's

5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

De inschrijfprijs bestaat uit de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse kosten vermenigvuldigd met zes (6) jaar voor de initiële looptijd van de overeenkomst. Deze bedragen worden bij elkaar opgeteld en vormen gezamenlijk de inschrijfprijs, op basis waarvan de waarde voor het gunningscriterium Prijs wordt bepaald. Alle in bijlage 5 Prijzenblad opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. Inschrijver kan hieraan geen rechten ontlenen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

Alle kosten die inschrijver maakt gedurende de implementatie, waaronder eventuele kosten voor het beschikbaar stellen van de ontwikkel-, test- en productieomgeving (technisch platform), licenties en inzet van personeel gedurende de implementatieperiode dienen in het prijzenblad te zijn inbegrepen onder 'eenmalige kosten'. De jaarlijkse kosten kunnen pas gefactureerd worden na livegang. Er kunnen geen meerkosten gerekend worden indien de streefdatum niet wordt behaald en de livegang plaatsvindt ná de beoogde livegang conform paragraaf 2.2.

De door inschrijver aangeboden jaarlijkse kosten zijn all-in voor alle werkzaamheden behorende bij de taken zoals gedefinieerd in het Programma van Eisen en Wensen en het beschrijvend document met overige bijlagen ten behoeve van het uitvoeren van de geformuleerde werkzaamheden, zoals, maar niet beperkt tot de realisatie van en het onderhoud op de gevraagde koppelingen, lever-, installatiekosten, de opstart- en instructiekosten, de kosten voor mogelijke vervanging, de onderhoudskosten, kosten van administratie, overhead, (montage)materiaal, reiskosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT kosten, verzekeringen, belastingen, heffingen en winst.

Kosten die gemaakt worden om aan de eisen te voldoen dienen opgenomen te worden in de jaarlijkse kosten (licenties, hostingkosten, onderhoud en support, koppelingen etc.) en in de eenmalige kosten (implementatiekosten, beschikbaar stellen van de ontwikkel-, test- en productieomgeving (technisch platform), inrichting en implementatie, koppelingen, training en opleiding etc.).

Inschrijver geeft in bijlage 5 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 5 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

Daarbij geldt dat de prijzenbladen voorafgaand aan de demo enkel worden ingezien door de procesbegeleider en diens plaatsvervanger in geval van afwezigheid. Dit om te toetsen of de prijzenbladen voldoen aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten. Pas na beoordeling van het subgunningscriterium kwaliteit door het beoordelingsteam worden de inschrijfprijzen bekend gemaakt aan het beoordelingsteam.

5.1.4.1. Irreële of manipulatieve inschrijving

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren c.q. verstoren.
- Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro;
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

5.1.4.2. Invullen prijzenblad t.b.v. Wensen

Indien inschrijver een wens (should have, could have) met 'Ja' (de aangeboden oplossing voldoet) beantwoordt, dienen de kosten te worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten. Inschrijver dient op moment van inschrijving te voldoen aan de wens om de waardevermindering te ontvangen. Indien inschrijver vanuit de overweging beste prijs-kwaliteitverhouding wel aan de wens (should have, could have) kan voldoen, maar deze nu niet in haar inschrijving aanbiedt, dient zij de wens te beantwoorden met 'Nee'. In de toelichting kan inschrijver aangeven dat dit vanuit de overweging voor de beste prijs-kwaliteitverhouding is. Inschrijver kan de kosten invullen onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen". Kosten onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen", tellen niet mee in de inschrijfprijs.

5.1.4.3. Indexatie

De prijzen kunnen jaarlijks worden aangepast, voor het eerst per 1 januari 2029. Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door opdrachtnemer worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één (1) maand voorafgaand schriftelijk is aangekondigd. Een tariefstijging is gemaximeerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het meest recent door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen ten opzichte van het prijsindexcijfer van twaalf (12) maanden daarvoor voor groep J62 “Computerprogrammering, advisering”, conform CPA 2015, dan wel diens opvolger. Zie: [Dienstenprijzen | CBS](#).

5.1.4.4. Facturatie

De opeisbaarheid van de vergoeding van de eenmalige kosten (implementatie) is als volgt::

- 30% bij opdrachtverstrekking
- 50% bij integrale acceptatie door opdrachtgever
- 20% bij afwikkeling van de restpunten.

Jaarlijks terugkerende kosten worden jaarlijks vooraf gefactureerd.

5.2. Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt de naam van de inschrijver, die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in bijlage 1 ‘Aanbestedingsvoorwaarden EPSA’ onder punt 4.

5.3. Verificatie middels ‘Proof of Concept’

Na afloop van de bezwaartermijn en voorafgaand aan de definitieve gunning zal de opdrachtgever met de inschrijver die als hoogste is geëindigd een verificatietraject uitvoeren in de vorm van een Proof of Concept (PoC). Met deze PoC wordt beoordeeld of de door de inschrijver aangeboden oplossing daadwerkelijk voldoet aan de voor deze opdracht gestelde eisen.

De PoC dient door de betreffende inschrijver binnen de in de planning opgenomen termijn te worden uitgevoerd en ter beoordeling aan de opdrachtgever te worden voorgelegd. Indien de PoC niet als voldoende wordt beoordeeld, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende inschrijver alsnog uit te sluiten en de gunningsbeslissing te heroverwegen.

De inschrijver die als tweede is geëindigd wordt vervolgens aangemerkt als de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving en zal eveneens worden verzocht een PoC uit te voeren. De verificatie maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsprocedure. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de verificatie op ieder moment te beëindigen.

De PoC zal ingaan op de volgende onderdelen:

- Casussen demo (o.b.v. demoscrypt)
- Bij inning: loonbeslag en deurwaarder
- Geautomatiseerd achterstandsberekening

Het LBIO voert tijdens/na de PoC fase een Quick-scan IB, risicoanalyse, en (pre)DPIA uit, conform BIO versie 1.3 als onderdeel van het programma van eisen en wensen. De inschrijver dient te voldoen aan dit verplicht normenkader alvorens tot definitieve gunning kan worden overgegaan.

6. Overeenkomst

6.1. De overeenkomst

Als de opdracht definitief aan u wordt gegund, dan sluit aanbestedende dienst een overeenkomst met u. De conceptversie van de overeenkomst is opgenomen als bijlage bij deze aanbesteding. In de overeenkomst en de daarbij behorende ARBIT-voorwaarden 2022 vindt u al uw rechten en plichten en die van de aanbestedende dienst met betrekking tot onderhavige aanbesteding.

6.2. De verwerkersovereenkomst

Naast de overeenkomst sluit de aanbestedende dienst met u ook een verwerkersovereenkomst. De conceptversie van de verwerkersovereenkomst is ook opgenomen als bijlage bij deze aanbesteding. Dit wordt gedaan omdat bij de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze verwerkersovereenkomst legt aanbestedende dienst het volgende vast:

- welke gegevens verwerkt worden;
- waarvoor de gegevens mogen worden verwerkt;
- welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen;
- en welke vormen van toezicht de eigenaar van de gegevens mag uitoefenen.