

Beschrijvend document

Europese aanbesteding

Intelligent Document Processing Software

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Uitgegeven door	Sociale Verzekeringsbank
Uitgevoerd door	Merel Swinkels
Contact via	inkoop@svb.nl
Versie	1.0
Datum	22-7-2026



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

1.	Begripsbepalingen	3
2.	Introductie	5
2.1	De Sociale Verzekeringsbank (SVB)	5
2.2	Ambitie van de SVB	5
2.3	Uitvoering aanbesteding	5
3.	Omschrijving van de opdracht	6
3.1	Aanleiding en doel van de aanbesteding en looptijd van de Opdracht	6
3.2	Omschrijving van de Opdracht	6
3.3	Buiten scope	7
3.4	Herzieningsclausule	7
3.5	Wachtkamervereenkomst	8
3.6	De waarde van de Opdracht	8
3.7	Samenvoegen en splitsen	8
3.8	Percelen	8
3.9	Social return als uitvoeringsvoorwaarde	8
4.	Omschrijving van de procedure	10
4.1	Openbare procedure	10
4.2	Algemene inkoopvoorwaarden	10
4.3	EULA	10
4.4	Verwerkersovereenkomst	10
4.5	Planning	11
4.6	Aanbestedingsplatform en communicatie	11
4.7	Taal	12
4.8	Nota van Inlichtingen	12
4.9	Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden	13
4.10	Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar	13
4.11	Klachtenafhandeling bij aanbesteden	13
4.12	Kostenvergoeding	13
4.13	Stoppen van de procedure	13
4.14	Vertrouwelijkheid	14
4.15	Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn	14
4.16	Sluiten Overeenkomst	14
5.	Voorwaarden aan de Inschrijving	15
5.1	Inleiding	15
5.2	Wijzen van inschrijven	15
5.3	Concerninschrijving	17
5.4	Varianten	17
5.5	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen	17
5.6	Gestanddoeningstermijn	17
5.7	Rechtsgeldige ondertekening	17
5.8	Verbod op manipulatief inschrijven	17

6.	Proces van beoordeling	18
6.1	Inleiding	18
6.2	Toets aan de voorwaarden	18
6.3	Programma van eisen	18
6.4	Uitsluitingsgronden	18
6.5	Geschiktheidseisen en bewijsstukken	20
6.6	Randvoorwaarden	23
7.	Gunningscriteria	24
7.1	Inleiding	24
7.2	Weging van de subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K) en prijs (SGC-P)	24
7.3	Inhoud van de Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)	24
7.4	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit	27
7.5	Inhoud Subgunningscriterium prijs (SGC-P)	28
7.6	Beoordeling prijs (SGC-P)	29
7.7	Beoordelingsmethodiek BPKV	29
7.8	Proof of Delivery	30
	Overzicht Bijlagen	31

1. Begripsbepalingen

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

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

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

Begrip	Definitie
Aanbestedingsdocument/ Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, op basis waarvan geïnteresseerde natuurlijke en/of rechtspersonen een Inschrijving kunnen doen.
Bijlage(n)	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Combinatie	Deelnemer bestaande uit een samenwerkingsverband van twee of meer natuurlijke en/of rechtspersonen die (voornemens is) in te schrijven op de aanbesteding.
Deelnemer	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die deelneemt aan deze aanbestedingsprocedure en die (voornemens is) een Inschrijving te doen.
Derde	Wanneer Deelnemer een beroep doet op de draagkracht van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon om te voldoen aan de geschiktheidseisen in dit Beschrijvend document, is er sprake van een Derde.
Dienstverlening	Het geheel van de prestaties waartoe Opdrachtnemer zich op grond van de Overeenkomst heeft verplicht. De Dienstverlening omvat in ieder geval het realiseren van de Implementatie, het leveren van de Oplossing, plus het leveren van Optimalisatie op de langere termijn voor uitbreiding, aanpassingen en verbetering van de Oplossing.
GVA	Gevalsadministratienummer, intern uniek klantnummer dat de SVB toekent aan de gevalsadministratie.
IDP-software/ Scanoplossing/ Oplossing	De door Opdrachtnemer aan de SVB te leveren SaaS-oplossing waarmee aan de Overeenkomst wordt voldaan. Hieronder valt zowel de Oplossing zoals in de Aanbestedingsstukken gedefinieerd, als de door Opdrachtnemer te realiseren koppelingen.
Implementatie	Het geheel van activiteiten dat ondernomen moet worden om de oplossing gereed te maken voor operationeel gebruik door de SVB, en waarvoor Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid draagt.
Inschrijving	De offerte en alle bijbehorende documenten van de Deelnemer waarmee deze een aanbod doet op basis van dit Beschrijvend document en de overige in de aanbestedingsprocedure gepubliceerde documenten.

Meldingen	Bijzonderheden in de dienstverlening van Opdrachtnemer zoals incidenten en aanvullende dienstverlening zoals invulling van een serviceverzoek, verzoek om informatie of wijzigingsverzoek.
Nota van Inlichtingen	Een document met informatie vanuit de SVB, al dan niet naar aanleiding van vragen of suggesties gesteld door Deelnemers. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.
Onderaannemer	Door Deelnemer opgegeven natuurlijke en/of rechtspersonen die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Deelnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht zal uitvoeren. Een Onderaannemer is geen zelfstandig Deelnemer aan deze aanbesteding.
Opdracht	Het onderwerp van deze aanbestedingsprocedure zoals beschreven in dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten met de Opdrachtnemer, gebaseerd op het concept zoals opgenomen in de Bijlagen.
Proof of Delivery (PoD)	Een tijdelijke testomgeving van de Oplossing inclusief koppelingen die beschikbaar is gemaakt door Opdrachtnemer, en waarbinnen de SVB een aantal functionaliteiten zal toetsen om te beoordelen of de Oplossing voldoet aan de eisen uit het PVE. Zie paragraaf 7.8 en Bijlage G voor de uitwerking.
Software-as-a-service (SaaS)	Standaardsoftware die als dienst wordt aangeboden aan de SVB en waarbij Opdrachtnemer de gehele verantwoordelijkheid draagt voor de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid, technisch beheer, en overige technische werking en verdere ontwikkeling van de standaardsoftware (incl. alle daarvoor benodigde overige software en hardware en netwerkverbindingen voor zover deze binnen het domein van Opdrachtnemer liggen). De standaardsoftware draait op locatie van de Opdrachtnemer of wordt gehost bij een derde partij in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
Service Level Agreement (SLA)	Een Bijlage bij de Overeenkomst met betrekking tot het gegarandeerde kwaliteitsniveau die van toepassing is op de overeengekomen Dienstverlening.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst tussen SVB en Deelnemer op basis waarvan de SVB de mogelijkheid creëert om, indien de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als 2e geëindigde Deelnemer.

2. Introductie

2.1 De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. In 2025 keerde de SVB 66 miljard euro uit, dankzij de inzet van bijna 4.200 medewerkers werkzaam op elf locaties verspreid over het land.

2.2 Ambitie van de SVB

Bijna zes miljoen mensen binnen en buiten Nederland rekenen maandelijks op hun AOW, persoonsgebonden budget, kinderbijslag of andere uitkering. De SVB is diep verankerd in de maatschappij, met één been in sociale zekerheid, met het andere been in de zorg. Het is de ambitie van de SVB om het burgers zo gemakkelijk mogelijk te maken. Daarvoor gaat de SVB op digitaal gebied nog intensiever samenwerken met partners als de Belastingdienst, het UWV en gemeenten. We gaan, waar het mag, gebruik maken van elkaars gegevens. De juiste informatie op het juiste moment via het juiste digitale kanaal. Het gemak voor de burger staat voorop.

Nadere informatie over de SVB is te vinden op de website: www.svb.nl.

2.3 Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop & Contract- en Leveranciersmanagement (ICLM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces.

Contractmanagement en Projectmanagement ondersteunen de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van overeenkomsten.

Het contracteigenaarschap is belegd binnen de directie IT, afdeling Bedrijfsvoering en Staven.

3. Omschrijving van de opdracht

3.1 Aanleiding en doel van de aanbesteding en looptijd van de Opdracht

De aanleiding van deze aanbesteding is het aflopen van de huidige contracten voor intelligent document processing software (hierna: IDP-software).

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel één (1) Overeenkomst af te sluiten met een Opdrachtnemer voor de duur van vier (4) jaar met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van twee (2) maal de periode van twee (2) jaar en daaropvolgend twee (2) maal een verlengingsoptie met de periode van één (1) jaar. De SVB zal telkens minimaal zes maanden voorafgaand aan aflooptdatum Overeenkomst aan Opdrachtnemer communiceren of van deze verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt.

3.2 Omschrijving van de Opdracht

De aan te besteden opdracht omvat het leveren van een Scanoplossing en het uitvoeren van technisch beheer voor scanprocessen op de verschillende locaties voor de verschillende bedrijfsprocessen van de SVB. Meer specifiek bestaat de opdracht uit de volgende onderdelen:

1. Scanoplossing voor de functionaliteit van fases 1A, 1B, 2 en 3.
2. Implementeren van de oplossing voor fase 1A, 1B en 2, zoals hieronder omschreven.
3. Optioneel: implementeren van de oplossing voor fase 3 (zie ook herzieningsclausule).
4. Consultancy voor het functioneel beheer.
5. Training van gebruikers op basis van het train the trainer principe. Het gaat om drie trainingen voor fase 1A en één training voor fase 1B. Per training zullen maximaal 15 gebruikers deelnemen. De trainingen vinden plaats op een SVB-locatie, deze kan per training verschillen.

Fasering

Om dit traject bestuurbaar te houden, zal de opdracht gefaseerd uitgevoerd worden. Niet alle functionaliteiten zullen direct tijdens de aanvang worden geïmplementeerd maar gefaseerd. Dit project onderkent onderstaande fasering:

Fase 1: Vervanging huidige scanstraten

- 1A: Vervanging van huidige scanoplossing in “grote” scanstraten: de centrale postkamer, PGB en V&O postverwerking.
 - Deze scanstraten hebben een hoog volume en zijn het meest eenvoudig in herkenning en metadatering.
 - Deze vervanging dient als eerst te worden gepland en uitgevoerd.
- 1B: Vervanging van huidige scanoplossing van het team Financiële Administratie van de afdeling Finance & Control (hierna: F&C).
 - Deze scanstraat heeft een redelijk beperkt volume en wordt gebruikt in het factuurverwerkingsproces.
 - Deze vervanging dient na fase 1A te worden uitgevoerd.

Fase 2: Kleine technische uitbreidingen. Deze fase betreft kleine uitbreidingen met beperkte inzet en doorlooptijd.

- Toevoegen van vijf functionele mailboxen, dit is onderdeel van de opdracht. De kosten hiervoor zijn onderdeel van de eenmalige implementatiekosten voor Fase 2.

- Overige kleine wijzigingen, deze zullen tijdens de aanvang van het project worden besproken met de leverancier en ingepland. Deze wijzigingen zullen als een aparte change worden behandeld conform uurtarief zoals afgesproken in het prijzenblad.

Fase 3: Overig (Optioneel)

Overige uitbreidingen zoals beschreven in Bijlage B - Architectuurkaders zullen optioneel in een later stadium worden geïmplementeerd. Het precieze moment hiervoor is nog niet vastgesteld. Of deze uitbreidingen worden ingezet hangt af van interne besluitvorming over het al dan niet optimaliseren van bedrijfsprocessen waarbinnen de IDP-oplossing wordt gebruikt. Indien de SVB ervoor kiest de optie in te zetten, zal deze als een aparte change worden behandeld conform uurtarief zoals afgesproken in het prijzenblad.

Zie voor een verdere uitwerking van bovengenoemde fases paragraaf 2.3.1 van Bijlage A Achtergrondinformatie. Zie ook paragraaf 3.3 van Bijlage B Architectuurkaders voor potentiële uitbreidingen die in fase 3 door SVB overwogen kunnen worden.

Met bovenstaande opdracht wil de SVB onderstaande doelstelling bereiken:
Het realiseren van een betrouwbare, gebruiksvriendelijke en toekomstbestendige scanoplossing die wendbaar ingericht is en waarmee de SVB kan anticiperen op externe omgevingsfactoren.

3.3 Buiten scope

Buiten de scope van de Opdracht valt het functioneel beheer, dit zal de SVB zelf uitvoeren. Consultancy op het functioneel beheer is wel onderdeel van de opdracht. In het eerste contractjaar, vanaf acceptatie van de Oplossing neemt Opdrachtgever minimaal 6 uren consultancy per week af. Vervolgens geeft Opdrachtgever telkens voor de start van het nieuwe contractjaar een nieuwe minimale urenafname af. Verdere ondersteuning bij het uitvoeren van het functioneel beheer zal op afroep worden ingezet indien nodig.

3.4 Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen en de volgende optionele uitbreidingen in de betreffende Overeenkomst onder te brengen:

- Implementatie en exploitatie Fase 3
- Uitfasering F&C
- Innovatie

Implementatie en exploitatie Fase 3

Deze fase zoals omschreven in paragraaf 3.2 omvat het toepassen van complexere herkenning en uitbreiding van de functionaliteit die resulteert in substantiële wijzigingen in bedrijfsprocessen van de SVB. Indien gedurende de looptijd van het contract bij Opdrachtgever een behoefte ontstaat tot het efficiënter inrichten van het scanproces met behulp van de uitgebreide functionaliteit die geen onderdeel is van fase 1A t/m fase 2, zal dit onderdeel van de herzieningsclausule worden ingezet. Voor voorziene functionaliteit binnen fase 3 zijn prijselementen toegevoegd aan het prijzenblad. Voor eventuele bijbehorende implementatie wordt door Opdrachtnemer een offerte uitgebracht op basis van de geoffeerde uurtarieven. Voor het gebruik van overige functionaliteiten brengt Opdrachtnemer eveneens een offerte uit. De prijs die hiervoor wordt gerekend dient in lijn te zijn met het prijzenblad. Per mogelijke verbetering of logische opvolging zal Opdrachtnemer een offerte uitbrengen met daarin de minimumeisen conform Bijlage O Dossier Financiële Afspraken (DFA).

Uitfasering F&C

Vanwege ontwikkelingen in wet- en regelgeving is het mogelijk dat het gebruik van de IDP-software voor F&C vanaf 1-1-2030 sterk afneemt binnen deze opdracht. In de toekomst zijn organisaties wettelijk verplicht om elektronisch te factureren. De huidige verwachting is dat dit plaatsvindt per 1-7-2030. Hierdoor zal de IDP-oplossing voor F&C op termijn niet meer gebruikt worden waardoor het onderdeel factuurherkenning niet meer in rekening kan worden gebracht. Het exacte moment van volledig uitfaseren wordt door de SVB tijdig aan Opdrachtnemer aangegeven.

Innovatie

Dit omvat toevoeging van mogelijke verbeteringen of logische opvolging (nieuwe modules of technologieën die op het moment van publiceren van de aanbesteding nog niet bestonden of uitvoerbaar waren) aan de Opdracht naar aanleiding van doorontwikkelingen op de markt.

3.5 Wachtkamerovereenkomst

Indien de SVB de Overeenkomst binnen termijn van zes (6) maanden na Gunning, tot ontbinding en/of opzegging is overgegaan, dan geldt hetgeen bepaald is in de concept Wachtkamerovereenkomst, zoals deze is bijgesloten als Bijlage J en heeft de SVB op basis daarvan het recht de Overeenkomst af te sluiten met de als tweede geëindigde Deelnemer.

3.6 De waarde van de Opdracht

De geraamde waarde van de te plaatsen Opdracht is ca. € 1.500.000,- exclusief btw voor de initiële contractduur van vier jaar. Voor de maximale contractduur inclusief alle opties is dat ca. € 4.150.000,- exclusief btw. Deze raming is een inschatting, gebaseerd op huidige kosten, afgegeven bandbreedtes van leveranciers, een geschat implementatiebedrag en jaarlijkse indexering. Deelnemer dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde van de Opdracht – zowel naar boven als naar beneden – kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

3.7 Samenvoegen en splitsen

De SVB is van mening dat in deze Opdracht geen sprake is van samenvoeging van opdrachten. Alle onderdelen van de opdracht zijn onlosmakelijk verbonden met het leveren en werkend houden van de Scanoplossing waardoor deze één gezamenlijke economische functie vervullen.

3.8 Percelen

Deze aanbesteding wordt niet in percelen opgedeeld, omdat de SVB het noodzakelijk acht dat alle onderdelen van de opdracht door één partij worden uitgevoerd. De eisen staan de toegang tot de opdracht voor het MKB niet in de weg.

3.9 Social return als uitvoeringsvoorwaarde

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijs in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtigere en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

In Bijlage L is de 'Handleiding Social Return' opgenomen. Daarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van social return en de verdiscontering van de 1% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal één (1) procent binnen de waarde van de initiële Opdracht, oftewel binnen

de waarde van de eerste vier contractjaren. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal tevens worden opgenomen in de af te sluiten Overeenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij onder andere de nieuwe samenwerking gevierd wordt en een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van de onderwerpen van gesprek zal tevens de invulling van social return zijn. Van Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal twee weken, tenzij de SVB een andere termijn bepaalt, op te sturen naar contractmanagement@svb.nl.

Overige onderwerpen die kort na gunning worden besproken met Opdrachtnemer zijn:

- Concretisering van het implementatieplan;
- Governance van de projectfase;
- Na te leveren contractonderdelen zoals de SR rapportage, DAP, SLA, exit plan, continuïteitsplan;
- Dechargedocument van Opdrachtnemer over decharge van het project.

Na te leveren contractonderdelen moeten zijn opgeleverd voor voltooiing van implementatie van fase 1A.

4. Omschrijving van de procedure

4.1 Openbare procedure

De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV-code
Scannersoftware	48318000-0
Softwareprogrammering en -advies	72200000-7

4.2 Algemene inkoopvoorwaarden

Op deze aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden van de SVB voor ICT-gerelateerde prestaties (Bijlage K) van toepassing. Algemene of andere door de Deelnemer gehanteerde voorwaarden, onder welke naam dan ook, worden bij deze uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4.3 EULA

De EULA/gebruikersvoorwaarden van de softwareleverancier wordt als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst die de SVB afsluit met de Opdrachtnemer. De SVB zal deze niet apart ondertekenen, maar deze maken onderdeel uit van de Overeenkomst als geheel. De bepalingen uit de EULA/gebruikersvoorwaarden zijn enkel van toepassing op het gebruik van de software, voor zo ver hier niet van is afgeweken in andere bijlagen bij de Overeenkomst. Afwijkingen kunnen zijn opgenomen in bijvoorbeeld de AIV ICT en de verwerkersovereenkomst (indien van toepassing).

Op de volgende onderwerpen heeft de EULA/gebruikersvoorwaarden van de softwareleverancier echter voorrang op alle andere bijlagen bij de Overeenkomst:

- Het gebruiksrecht op de software;
- De toepasselijke garanties;
- Het uitvoeren van onderhoud;

Het is niet toegestaan om licentievoorwaarden van Derden toe te passen die geen betrekking hebben op de Oplossing, maar bijvoorbeeld zien op de integratiewerkzaamheden van de Opdrachtnemer. De toepasselijkheid van licentievoorwaarden van Derden die verder gaan dan noodzakelijk, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4.4 Verwerkersovereenkomst

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

Na gunning wordt een analyse uitgevoerd wie welke verantwoordelijkheid draagt in het kader van gegevensverwerking. Uit de feitelijke analyse blijkt wie, waar en wanneer in welk onderdeel van de keten een rol (verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, sub-verwerker) vervult. Na de analyse wordt vastgesteld

welke partijen een verwerkersovereenkomst en/of een sub-verwerkersovereenkomst met elkaar moeten afsluiten. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de bijgevoegde conceptverwerkersovereenkomst van de SVB.

4.5 Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor alle in dit Beschrijvend document en de andere bij de aanbestedingsprocedure behorende documenten genoemde data en tijden te wijzigen. Deelnemers zullen hierover tijdig geïnformeerd worden. Aan de gegeven planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

In geval van tegenstrijdigheid tussen data gepubliceerd in opeenvolgende documenten, geldt het document met de laatst gepubliceerde datum. Bij tegenstrijdigheden tussen de planning zoals hieronder gepubliceerd en de planning op het aanbestedingsplatform, prevaleert de planning op het aanbestedingsplatform.

Mijlpaal	Datum en tijd
Publicatie aanbestedingsdocumenten	22-7-2026
Aanbesteding zichtbaar op TenderNed	24-7-2026
Uiterste termijn voor het stellen van vragen - ronde 1	5-8-2026 voor 14.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen - ronde 1	17-8-2026
Uiterste termijn voor het stellen van vragen - ronde 2	24-8-2026 voor 14.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde - 2	3-9-2026
Sluitingstermijn inschrijvingen	14-9-2026 voor 14.00 uur
Voorlopige gunning	30-9-2026
Proof of Delivery	1 t/m 28-10-2026
Standstill-termijn	28-10-2026
Definitieve gunning	29-10-2026
Ingangsdatum Overeenkomst	16-11-2026

Deelnemers zijn verantwoordelijk voor het aanhouden van de gecommuniceerde deadlines en het tijdig indienen van stukken. Te laat ingediende Inschrijvingen kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.6 Aanbestedingsplatform en communicatie

De SVB publiceert en doorloopt deze aanbestedingsprocedure middels het aanbestedingsplatform TenderNed. Via TenderNed wordt de Opdracht gepubliceerd op de website Tenders Electronic Daily (TED).

Voor vragen over het gebruik van TenderNed en/of voor (technische) ondersteuning bij het gebruik ervan kan contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed, servicedesk@tenderned.nl of op werkdagen via 0800-8363376 tussen 08.30 tot 17.00 uur (vanuit het buitenland +31 70 379 88 99).

Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het correct gebruik van TenderNed. Slechts in de uitzonderlijke omstandigheid dat communicatie via TenderNed (langdurig) niet mogelijk is, bijvoorbeeld vanwege een aanhoudende storing, is het toegestaan om buiten TenderNed om rechtstreeks contact op te nemen met:

Merel Swinkels, via inkoop@svb.nl.

Het is niet toegestaan om andere personen werkzaam bij de SVB (ongeacht de vorm van hun dienstverband/werkzaamheden) te benaderen met betrekking tot deze aanbesteding, tenzij hiertoe uitdrukkelijk schriftelijk toestemming is gegeven door bovengenoemde contactpersoon. Ondernemingen die desondanks zonder toestemming contact opnemen met andere personen, ongeacht of dit succesvol was of niet, kunnen worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. De beoordeling of in een concrete situatie tot uitsluiting wordt overgaan, is aan de SVB.

Indien TenderNed een tijdelijke storing heeft die leidt tot vertraging bij verzenden en/of ontvangen van stukken, dan komt dat voor risico van de Deelnemer. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen. In geval van een langdurige storing van TenderNed waardoor het uploaden van documenten naar TenderNed wordt verstoord, zal de SVB Deelnemers informeren over alternatieve methoden om Inschrijvingen in te dienen.

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

4.7 Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle door de Deelnemer aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Indien Deelnemer gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de SVB. Indien deze toestemming ontbreekt, wordt het betreffende document buiten beschouwing gelaten. Hierdoor kan een Inschrijving onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

4.8 Nota van Inlichtingen

Deelnemers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen en/of (tekst)voorstellen te doen over dit Beschrijvend document, de concept Overeenkomst en de andere bij dit document opgenomen Bijlagen. Vragen en tekstvoorstellen dienen te worden ingediend voor het sluiten van de daarvoor in de planning opgenomen termijnen via de Vraag en Antwoord-module van TenderNed. Vragen die zijn ontvangen na het sluiten van de termijn of die niet zijn gesteld op de voorgeschreven wijze beantwoordt de SVB in beginsel niet, tenzij de SVB dit noodzakelijk acht. Het al dan niet beantwoorden van vragen blijft te allen tijde een discretionaire bevoegdheid van de SVB.

De SVB beantwoordt de gestelde vragen geanonimiseerd in een Nota van Inlichtingen. Tevens beoordeelt de SVB of naar aanleiding van de ingediende vragen en tekstvoorstellen dit Beschrijvend document, de concept Overeenkomst of andere bij dit document opgenomen Bijlagen moeten worden aangepast. De uitkomsten van deze beoordeling worden eveneens in de Nota van Inlichtingen opgenomen.

De tweede Nota van Inlichtingen is bedoeld voor het stellen van vragen en het doen van tekstvoorstellen naar aanleiding van de terugkoppeling in de eerste Nota van Inlichtingen. Daarnaast is er ruimte om nieuwe, relevante vragen te stellen die van belang zijn voor een juiste beoordeling of uitvoering van de opdracht. Hiervoor geldt dezelfde procedure met betrekking tot het indienen daarvan en het naleven van de in de planning opgenomen termijn.

In het geval van tegenstrijdigheden tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen heeft een Nota met een latere datum voorrang op een Nota met een eerdere datum. Het

voorgaande laat onverlet de verplichting voor Deelnemers om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden zo snel als mogelijk na de ontdekking ervan te melden aan de SVB, zoals hierna uitgewerkt in paragraaf 4.9. Indien de Deelnemer eventuele vragen niet tijdig aan de SVB stelt, verwerkt de Deelnemer daarmee in beginsel zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Deelnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende en/of onjuist is beantwoord. Indien een Deelnemer nalaat de SVB hiervan onverwijld op de hoogte te stellen middels TenderNed, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Deelnemers begrijpelijk en aanvaardbaar is.

4.9 Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden

Dit Beschrijvend Document is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Ontdekt een Deelnemer desondanks onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden, dan wordt van hen verwacht dat zij deze zo spoedig mogelijk na het ontdekken ervan aan de SVB melden. Dit kan door middel van de berichtenmodule op TenderNed of door het stellen van een vraag in de Vraag en Antwoord-module. Dit geeft de SVB voldoende tijd om de aanbestedingsdocumenten zo nodig bij te stellen.

Indien een Deelnemer eventuele onjuistheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt of hierover een vraag stelt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Deelnemer.

4.10 Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar

Een Deelnemer die niet in staat is één of meer van de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen te overleggen, meldt dit tijdig, uiterlijk voor afloop van de termijn voor het stellen van vragen, bij de SVB. Hij doet daarbij een onderbouwd voorstel voor alternatieve bewijsmiddelen. De SVB beoordeelt dit voorstel en beantwoordt in een Nota van Inlichtingen (geanonimiseerd) de vraag of de voorgestelde alternatieven geschikt zijn om als bewijsmiddel te dienen.

In geval van een positief antwoord, is het voor alle Deelnemers toegestaan om gebruik te maken van de alternatieve bewijsmiddelen.

4.11 Klachtenafhandeling bij aanbesteden

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

4.12 Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Deelnemers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit aanbestedingsproces aan Deelnemers geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. De gevraagde inspanning aan de zijde van de Deelnemers staat in verhouding tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Deelnemers geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen.

Deelnemers kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade ten gevolge van het deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure.

4.13 Stoppen van de procedure

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ongeacht de fase waarin deze zich bevindt en zonder in principe op enige wijze schadelijktig te zijn, de procedure:

- Op te schorten;
- Tijdelijk of definitief stop te zetten; en/of
- Niet tot opdrachtverstrekking over te gaan.

4.14 Vertrouwelijkheid

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze informatie wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken.

Informatie die de SVB van Deelnemer(s) ontvangt kan terugkomen in stukken die met andere Deelnemers worden gedeeld, bijvoorbeeld in de gunningsbrieven met motivatie. Daarbij wordt geen informatie openbaar gemaakt waarvan de SVB weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk is.

4.15 Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn

Alle Deelnemers krijgen tegelijkertijd schriftelijk via TenderNed de Gunningsbeslissing. De mededeling van de SVB van een gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod. De SVB zal de Overeenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de standstill-termijn van 28 kalenderdagen na verzending van de Gunningsbeslissing is verstreken. Door het doen van een Inschrijving stemt de Deelnemer ermee in dat deze termijn van 28 kalenderdagen geldt als een vervaltermijn.

Een Deelnemer die tegen de Gunningsbeslissing in rechte wenst op te komen, dient binnen de standstill-termijn van 28 kalenderdagen een kortgedingprocedure aanhangig te maken bij de rechtbank Amsterdam. Hiertoe dient de betreffende Deelnemer een kortgedingdagvaarding rechtmatig te laten betekenen aan het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen. Overschrijding van deze termijn leidt tot niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak. Voorafgaand aan de betekening wordt Deelnemer verzocht een (concept-) dagvaarding per email te sturen aan de in paragraaf 4.6 genoemde contactpersoon.

In het geval dat er tegen de Gunningsbeslissing bezwaar wordt ingediend en/of een kort geding wordt aangespannen, zal de SVB de Overeenkomst niet sluiten totdat op het bezwaar is besloten en/of de rechter een beslissing heeft genomen (behoudens bijzonder gevallen en/of uitzonderingssituaties). De SVB behoudt zich het recht voor om de in dit document vermelde termijnen in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Deelnemers binnen de genoemde termijn van 28 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing bezwaar heeft gemaakt en/of een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen geen bezwaren hebben tegen uitvoering van de Gunningsbeslissing.

4.16 Sluiten Overeenkomst

De SVB sluit in principe na het verstrijken van de standstill-termijn de Overeenkomst. Daarvoor zal de bijgevoegde concept Overeenkomst als basis worden gebruikt. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Deelnemer hiervan kennisneemt. Alle financiële afspraken zullen samengevat worden in een Dossier Financiële Afspraken als Bijlage O van de Overeenkomst.

5. Voorwaarden aan de Inschrijving

5.1 Inleiding

In dit beschrijvend document en alle bijbehorende documenten worden voorwaarden gesteld waaraan Deelnemers en/of Inschrijvingen moeten voldoen. Door het indienen van een Inschrijving verklaart Deelnemer zich akkoord met deze voorwaarden. Een Inschrijving wordt zonder voorbehoud gedaan. Ieder voorbehoud maakt de Inschrijving ongeldig.

5.2 Wijzen van inschrijven

Deelnemers kunnen op verschillende wijzen inschrijven voor deze Opdracht.

5.2.1 Zelfstandig

Deelnemers die zelfstandig inschrijven, voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen en zijn in staat de Opdracht uit te voeren zonder inschakeling van een andere (markt)partij.

5.2.2 Combinatie

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

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

- Ieder lid van de Combinatie vult een eigen Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in.
- In het UEA geeft het lid van de Combinatie aan:
 - Dat op hen geen van de uitzonderingsgronden uit paragraaf 6.4 van toepassing is;
 - De verdeling van werkzaamheden tussen de leden van de Combinatie, aan te geven bij deel II, onderdeel A van het UEA;
 - De naam van het lid dat optreedt als vertegenwoordiger en penvoerder van de Combinatie, tevens aan te geven bij deel II, onderdeel A van het UEA;
- Door ondertekening van het UEA verklaart ieder lid van de Combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de Opdracht in al zijn onderdelen. De SVB zal een meerpartijenovereenkomst aangaan met de leden van de Combinatie, tenzij anders bepaald.

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

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

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

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

5.2.3 Onderaannemers

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

Voor de inzet van Onderaannemers gelden de volgende voorwaarden:

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

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

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

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

5.2.4 Derden

Een Deelnemer kan een beroep doen op een Derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen in dit Beschrijvend document.

Voor de inzet van Derden gelden de volgende voorwaarden:

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

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

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

- De wijziging het gevolg is van herstructurering van de onderneming (bijvoorbeeld fusie, overname of faillissement) van de Derde of de Deelnemer overtuigend aantoont dat de wijziging noodzakelijk is voor de correcte uitvoering van de Opdracht;

- De Deelnemer na wijziging blijft voldoen aan alle door de SVB in de aanbestedingsprocedure gestelde eisen en voorwaarden;
- De Deelnemer uitdrukkelijke schriftelijke toestemming verkrijgt van de SVB voor de wijziging.

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

5.3 Concerninschrijving

Inschrijvingen van Deelnemers bij deze aanbesteding – zelfstandig of in Combinatie - moeten onafhankelijk tot stand komen. Als verbonden ondernemers op enige wijze deelnemen aan de aanbestedingsprocedure, vermelden zij in hun Inschrijving met welke andere inschrijvende onderneming zij verbonden zijn.

Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek. Op verzoek van de SVB verschaffen verbonden ondernemers binnen 7 Werkdagen schriftelijk inzicht in de maatregelen die zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van hun Inschrijvingen te waarborgen. De SVB kan verbonden ondernemers uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

5.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

5.5 Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

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

5.6 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Deelnemer heeft een gestanddoeningstermijn van negentig kalenderdagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 30 kalenderdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van negentig kalenderdagen.

5.7 Rechtsgeldige ondertekening

Voor een geldige inschrijving is verplicht dat het UEA wordt ondertekend door een daartoe op datum ondertekening rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon conform het handelsregister. Inschrijvingen die niet of niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5.8 Verbod op manipulatief inschrijven

Het is niet toegestaan een manipulatieve Inschrijving te doen. De Inschrijving wordt uitgesloten van verdere beoordeling indien er naar het oordeel van de SVB sprake is van een manipulatieve Inschrijving.

Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als het 'voor iedere behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende Deelnemer' duidelijk is dat door zijn Inschrijving de beoordelingssystematiek van de aanbesteding zodanig wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel van de aanbesteding wordt gefrustreerd en/of de belangen van de SVB ten aanzien van deze aanbesteding worden geschaad. De SVB zal onderzoek doen indien er mogelijk sprake is van een manipulatieve inschrijving.

6. Proces van beoordeling

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces uitgewerkt. Tijdig ontvangen Inschrijvingen worden aan de hand van de volgende stappen beoordeeld:

- Toets aan de voorwaarden;
- Programma van eisen;
- Uitsluitingsgronden;
- Geschiktheidseisen;
- Subgunningscriteria (zie hoofdstuk 7)

De SVB voert een integrale beoordeling uit, volgens de in dit Beschrijvend document uiteengezette procedure. De SVB kan op ieder moment tijdens deze procedure overgaan tot het uitsluiten van een inschrijver.

6.2 Toets aan de voorwaarden

Allereerst wordt getoetst of de Inschrijvingen aan alle voorwaarden voldoen die in de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

6.3 Programma van eisen

De minimeisen die voor deze aanbesteding gelden zijn opgenomen in het Programma van eisen. De minimeisen zijn zogeheten 'knock-out eisen', dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze eisen betekent dat een Deelnemer van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten. Of tot uitsluiting wordt overgegaan, beslist de SVB wanneer bekend wordt dat een Deelnemer niet voldoet aan één of meer van de eisen.

Door ondertekening van het UEA verklaart Deelnemer volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de minimeisen. De SVB behoudt zich het recht voor om dit te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

6.4 Uitsluitingsgronden

6.4.1 Toepasselijke uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op uitsluitingsgronden dient Deelnemer het UEA in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) dat de verplichte uitsluitingsgronden uit artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 niet op hem van toepassing zijn. Deze uitsluitingsgronden zijn als volgt.

Strafrechtelijke veroordelingen

Een Deelnemer wordt uitgesloten als hij (of zijn bestuurders) onherroepelijk veroordeeld is voor één van de volgende strafbare feiten 5 jaar voorafgaand aan deze aanbesteding:

1. Deelneming aan een criminele organisaties: indien de Deelnemer heeft genomen aan een criminele organisatie, kan hij worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.
2. Omkoping
3. Fraude (bijv. verduistering of valsheid in geschrifte)
4. Witwassen van geld of financiering van terrorisme
5. Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische misdrijven
6. Kinderarbeid of andere vormen van mensenhandel

Niet-betaling van belastingen en sociale premies

- Een Deelnemer wordt uitgesloten als deze in gebreke is bij de betaling van belastingen of betalingen van sociale premies, tenzij:
 - De betaling reeds is voldaan of een betalingsregeling is getroffen.
 - Het gaat om een geringe schuld.

Daarnaast is de volgende facultatieve uitsluitingsgrond uit artikel 2.87 Aanbestedingswet in deze aanbesteding van toepassing: Een Deelnemer kan worden uitgesloten indien in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan deze aanbesteding sprake was van de hierna volgende grond.

Faillissement, insolventie of gelijksoortig

Een Deelnemer kan worden uitgesloten als hij in een staat van faillissement verkeert, in een procedure tot vereffening zit of in surseance van betaling verkeert. Dit betreft situaties waarin de financiële stabiliteit van de partij ernstig wordt betwijfeld, en de aanbestedende dienst mag dan besluiten deze partij uit te sluiten vanwege de onzekerheid over de uitvoering van de opdracht.

Met het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart Deelnemer dat hen hieraan vanaf het moment van indiening van de Inschrijving voldoet en zal blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

6.4.2 Aantonen betrouwbaarheid

Een Deelnemer waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 en 3 en 2.87

Aanbestedingswet 2012 van toepassing is, zoals beschreven in 6.4.1, wordt door de SVB in de gelegenheid gesteld om te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft getroffen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Deelnemer beschrijft deze maatregelen in het UEA en levert, indien daarom wordt gevraagd door de SVB, aanvullende informatie en/of bewijzen die hieraan ondersteunend zijn.

Deelnemer toont in ieder geval aan dat:

- Hij de schade die voortvloeit uit veroordelingen voor strafbare feiten (artikel 2.86 Aanbestedingswet) of uit fouten (artikel 2.87 Aanbestedingswet) heeft vergoed of heeft toegezegd te vergoeden;
- Hij heeft bijgedragen aan opheldering van feiten en omstandigheden door actief mee te werken met de onderzoekende autoriteiten, en
- Hij concrete technische, organisatorische en personeelsmaatregelen heeft genomen die passend zijn om verdere strafbare feiten of fouten te voorkomen.

De SVB beoordeelt de door Deelnemer genomen maatregelen met inachtneming van de ernst en de bijzondere omstandigheden. Indien de SVB de genomen maatregelen toereikend acht om de betrouwbaarheid van Deelnemer aan te tonen, wordt hij niet uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Acht de SVB de genomen maatregelen onvoldoende, dan wordt Deelnemer hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld.

De bevoegdheid om af te zien van de toepassing van een uitzonderingsgrond ligt te allen tijde bij de SVB.

6.4.3 Uitsluitingsgrond sanctiepakket Rusland

Een extra uitsluitingsgrond is toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

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

Deelnemers die verkeren in de situaties onder a t/m d kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Bij deze uitsluitingsgrond bestaat **niet** de mogelijkheid om alsnog de betrouwbaarheid aan te tonen, zoals omschreven in 6.4.2.

6.4.4 Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

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

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

Voor een Deelnemer die gevestigd is in een andere lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moet overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012.

6.5 Geschiktheidseisen en bewijsstukken

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

6.5.1 Technische en beroepsbekwaamheden

6.5.1.1 Referenties

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

Aan te tonen Geschiktheidseisen		
Geschiktheidseis	A.1:	Kerncompetentie – Uitvoeren implementatie
Referentie		
Inschrijver heeft ervaring met het succesvol uitvoeren en afronden van het implementeren en werkend opleveren van IDP-software voor een organisatie die ten minste 100.000 documenten per jaar verwerkt met IDP-software.		
Geschiktheidseis	A.2:	Kerncompetentie – Realiseren van koppelingen
Referentie		
Inschrijver heeft ervaring met het succesvol - koppelen van een Scanoplossing met een: - Scannerkoppeling - Mailserver - SFTP Server - Single sign-on via de bekende marktstandaarden		
Geschiktheidseis	A.3:	Kerncompetentie – Support functioneel beheer
Referentie		
Inschrijver heeft ervaring met het regelmatig ondersteunen van functioneel beheerders van IDP-software binnen de organisatie van een Opdrachtgever die ten minste 100.000 documenten per jaar verwerkt met IDP-software. De ondersteuning bedroeg minimaal 75 uur binnen een periode van 12 maanden.		

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

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

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

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer het standaardformulier uit Bijlage D.

Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat de SVB contact opneemt met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

6.5.1.2 Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging
Deelnemer dient het volgende certificaat of een aantoonbaar vergelijkbaar systeem te bezitten: • Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-27001: 2017 of recenter in relatie tot de door de SVB gevraagde diensten. Het certificaat moet voorzien zijn van een toepassingsverklaring. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende Bewijsstukken: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-27001: 2017 of recenter, dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering, 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA), of b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren, 3. Een ander (eigen) informatieveiligheidssysteem, in het geval Deelnemer niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave) van het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek. b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het informatiebeveiligingssysteem. c. De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht worden benoemd. d. De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging. e. De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van Medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten. f. Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten. 4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van het informatieveiligheidssysteem in het geval Deelnemer niet over een certificaat beschikt, gelijkwaardig aan de Europese norm ISO-27001 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten.

Voor de informatieveiligheid gelden de volgende randvoorwaarden:

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

6.5.2 Financiële en economische draagkracht

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

Geschiktheidseis D: Afdekking financiële risico's
• Deelnemer zal zich met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen in de Aanbestedingsdocumenten genoegzaam verzekeren en verzekerd houden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot 12 maanden daarna met een beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidverzekering.
• Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: ○ Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Deelnemer zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet. ○ Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet. ○ Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Deelnemer conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de [Raam]Overeenkomst[en]. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.

6.6 Randvoorwaarden

Voor de afdekking financiële risico's gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van het UEA geeft de Deelnemer aan dat aan de eis is voldaan.
- Bewijstukken dienen, indien en voor zover van toepassing, ten minste de volgende informatie te bevatten: naam certificerende organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om de eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.

Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan de eisen moeten voldoen.

7. Gunningscriteria

7.1 Inleiding

De Inschrijvingen van de Deelnemers worden beoordeeld op het Gunningscriterium 'beste prijs kwaliteitsverhouding'. Het Gunningscriterium bestaat uit subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit en prijs.

7.2 Weging van de subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K) en prijs (SGC-P)

De weging van de verschillende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit en prijs zijn in de onderstaande tabel weergegeven:

Subgunningscriterium	Maximale score in punten
SGC-K1: Beschrijving van de scanoplossing	12
SGC-K2: Implementatieplan	14
SGC-K3: Kwaliteit van de dienstverlening	6
SGC-K4: Innovatie en toekomstbestendigheid – Roadmap	8
SGC-P1	60
Totaal	100

7.3 Inhoud van de Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

SGC-K1: Beschrijving van de scanoplossing

Doelstelling

De SVB wil een gebruiksvriendelijke, betrouwbare, toekomstbestendige en schaalbare Oplossing afnemen.

Vraagstelling

Welke scanoplossing biedt Deelnemer aan?

In het antwoord wordt ten minste omschreven:

1. De functionele realisatie van de Oplossing, met ten minste een toelichting op de aangeboden programmatuur (inclusief soorten en aantallen modules), de functies, de functionele beheerdersinterface en de gebruikersvriendelijkheid;
2. De eventueel aanvullende functionaliteit t.o.v. het Programma van Eisen;
3. De technische realisatie van de Oplossing, met ten minste een high level design (HLD) met een visualisatie van het architectuurontwerp, de diverse systeemonderdelen, de infrastructuur en alle in de Aanbestedingsstukken genoemde koppelvlakken;
4. Hoe het systeem omgaat met het inleren van nieuwe of gewijzigde (standaard)documenten van de SVB;
5. Welke mogelijkheid de SVB heeft voor op- en afschalen van de oplossing en bijbehorende dienstverlening, ook in relatie tot de kosten en op welke termijn kostenverhogingen of -verlagingen als gevolg hiervan worden doorgevoerd. Geef hierbij aan uit welke onderdelen de vaste kosten (prijsselement 1) bestaan, hoe deze onderdelen worden aangepast in geval van op- en afschaling,

- welke licentiedefinitie Opdrachtnemer hanteert (bijvoorbeeld licentieprijs/ named user / jaar) en welke termijnen Opdrachtnemer hanteert voor het kunnen op- en afschalen;
6. De wijze waarop de door u voorgestelde oplossing is beveiligd en welke maatregelen u neemt om de privacy te waarborgen en toegang tot de data door derden uitsluit. Geef ook aan hoe u borgt dat medewerkers zijn getraind en voorbereid op eventuele incidenten op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K1 bestaat in totaal maximaal vijf (5) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc en exclusief het HLD en een eventueel voorblad en/of inhoudsopgave. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer, waarbij het de voorkeur heeft om in het antwoord de nummering van de subvragen te gebruiken. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte (minimaal pt 10) en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K1, dan worden alleen de eerste vijf pagina's beoordeeld.

SGC-K2: Implementatieplan

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Deelnemer de Implementatie op een voor de SVB zo doeltreffende en doelmatig mogelijk wijze uitvoert, waarbij continuïteit van de bedrijfsprocessen is geborgd en verdere negatieve gevolgen voor de gebruikers tot een minimum zijn beperkt. Hierbij worden, zoveel als mogelijk, dezelfde stappen genomen in de aanpak van de Implementatie 1B als bij 1A en worden lessons learned hierin verwerkt. Omdat op 1 maart 2027 een verplichte upgrade van de huidige IDP-oplossing van de SVB plaatsvindt, is het de wens van de SVB om zo snel mogelijk na ingangsdatum contract en zo mogelijk voor 1 maart 2027 de implementatie van fase 1A te hebben afgerond.

Vraagstelling

Wat is het plan van aanpak voor de implementatie van de door u aangeboden Oplossing en hoe denkt Deelnemer de genoemde doelstelling te gaan verwezenlijken?

In het antwoord wordt ten minste omschreven:

1. Relevante aspecten met betrekking tot Implementatie, zoals maar niet beperkt tot:
 - a. aanpak, planning en projectfasering;
 - b. benodigde mensen en middelen, zowel vanuit Opdrachtnemer als de Opdrachtgever en de taakverdeling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en demarcatie van verantwoordelijkheden tussen beide;
 - c. communicatie en afstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
 - d. het trainen van de gebruikers zoals omschreven in paragraaf 3.2.
2. Relevante aspecten met betrekking tot ingebruikname, zoals een test- en acceptatieplan waaruit blijkt wat en door wie welke delen van de Oplossing op welk moment zullen worden getest en hoe men komt tot uiteindelijke acceptatie door de SVB.
3. Een analyse van de mogelijke risico's, inclusief mitigerende maatregelen.

NB: de uiteindelijke go-live datum zal na definitieve gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden bepaald.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K2 bestaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc en exclusief een eventueel voorblad en/of inhoudsopgave. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer, waarbij het de voorkeur heeft om in het antwoord de nummering van de subvragen te gebruiken. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte (minimaal pt 10) en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K2, dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld.

SGC-K3: Kwaliteit van de Dienstverlening

Doelstelling

Het is voor de SVB van belang dat Deelnemer in staat is om de Dienstverlening uit te voeren die minimaal gelijkwaardig is aan de service levels zoals opgenomen in **Bijlage C – Programma van Eisen**, waarbij een optimale beschikbaarheid en hoog kwalitatieve Dienstverlening centraal staat. De SVB wil op een praktische en efficiënte manier samenwerken met Opdrachtnemer, waarbij de wederzijdse verplichtingen en verantwoordelijkheden helder zijn en worden nageleefd.

Vraagstelling

Welke dienstverlening gaat Deelnemer uitvoeren?

In het antwoord wordt ten minste omschreven:

1. Een toelichting op de aangeboden servicedeskondersteuning, alsmede de aanwezigheid van up-to-date documentatie;
2. De wijze (vorm, inhoud en frequentie) waarop wordt gerapporteerd over voorgekomen Meldingen en behaalde service levels;
3. De wijze waarop onderhoudswerkzaamheden en dagelijks beheer worden uitgevoerd en hoe hierover met de SVB wordt gecommuniceerd;
4. Hoe gegarandeerd wordt dat de IDP-oplossing (inclusief specifieke aanpassingen of configuratie voor de SVB zoals koppelingen) blijft functioneren na updates;
5. De wijze waarop de Helpdesk van Deelnemer ondersteuning levert aan SVB en hoe het escalatieproces bij Incidenten verloopt;
6. De wijze waarop Deelnemer eventuele klachten over de dienstverlening afhandelt;
7. Welke regelingen Deelnemer heeft op het gebied van een continuïteit van de Oplossing in geval van surseance van betaling of faillissement van Deelnemer.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 bestaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc en exclusief een eventueel voorblad en/of inhoudsopgave. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer, waarbij het de voorkeur heeft om in het antwoord de nummering van de subvragen te gebruiken. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte (minimaal pt 10) en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K3, dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld.

SGC-K4: Innovatie en toekomstbestendigheid – Roadmap

Doelstelling

Het is voor de SVB van belang dat de aangeboden Oplossing optimaal bijdraagt aan het behalen van haar strategische doelstellingen en invulling kan geven aan de optionele fase 3 zoals beschreven in paragraaf 3.2 en Bijlages A Achtergrondinformatie en B Architectuurkaders, wendbaar is en kan meegroeien met de veranderende behoeften van de SVB als gevolg van veranderend organisatorisch beleid, aanpassingen in relevante wetgeving, marktontwikkelingen en technologische innovaties.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht om een roadmap met betrekking tot de aangeboden Oplossing uit te werken, waarin ten minste de volgende onderwerpen worden behandeld:

1. Opsomming en toelichting van de belangrijkste voorgenomen aanpassingen in de Oplossing gedurende de komende drie (3) jaar, en de mogelijke toegevoegde waarde hiervan voor SVB;
2. De wijze waarop Deelnemer borgt dat zij voortdurend op de hoogte blijft van de behoeften en wensen van huidige en toekomstige SVB-gebruikers van de Oplossing;
3. De wijze waarop Deelnemer de SVB betreft in de ontwikkeling van haar Oplossing en hoe de SVB hiervan op de hoogte wordt gehouden en hier invloed op kan uitoefenen;
4. De wijze waarop Deelnemer de SVB zal informeren en adviseren over voor de SVB relevante marktontwikkelingen en innovaties;
5. Eventuele extra kansen en mogelijkheden voor de SVB binnen de geoffreerde prijs en binnen de kaders zoals weergegeven in de aanbestedingsdocumenten indien uw Oplossing wordt geselecteerd en de Opdracht aan uw organisatie wordt gegund;
6. Vanwege soevereiniteit voor gevoelige gegevens wil de SVB op termijn sleutelbeheer onder eigen regie kunnen brengen of onder regie van een door haar goedgekeurde derde partij. Geef aan of u dit kunt faciliteren en, zo ja, hoe. Als u aangeeft dit te kunnen faciliteren, neemt u daarmee ook de verplichting op u om te zijner tijd in samenwerking met de SVB een oplossing te realiseren die aan deze wens voldoet.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K4 beslaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc en exclusief een eventueel voorblad en/of inhoudsopgave. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer, waarbij het de voorkeur heeft om in het antwoord de nummering van de subvragen te gebruiken. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte (minimaal pt 10) en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K4, dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld.

7.4 Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie bestaande uit materiedeskundigen. Elk lid van de beoordelingscommissie beoordeelt in eerste instantie individueel, waarbij het lid afhankelijk van zijn deskundigheid een deel dan wel het geheel van de subgunningscriteria beoordeelt. Daarna kent de beoordelingscommissie in consensus per kwalitatief subgunningscriterium een score toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende subgunningscriterium. Nadat de score is vastgesteld, weegt de SVB de scores aan de hand van de voornoemde wegingsfactoren om tot een gewogen totaalscore te komen.

De beoordelingscommissie bestaat uit:

- Accountmanager Facilities

- Domeinregisseur
- Business analyst
- Informatiemanager
- Projectmanager
- Contract- & leverancier manager
- Architect
- Servicemanager

De SVB behoudt zich het recht voor om personen in de beoordelingscommissie te vervangen in het geval van ziekte en/of afwezigheid door een gelijkwaardig functieprofiel. De SVB behoudt zich daarnaast het recht voor om externe expertise in de beoordeling te betrekken, zonder dat deze experts op enige wijze deel gaan uitmaken van de beoordelingscommissie.

De beoordelingscommissie is bij de beoordeling van de subgunningscriteria niet op de hoogte van de door de Deelnemers ingevulde prijzenbladen. Pas ná afronding van de beoordeling van de subgunningscriteria, worden de Prijzenbladen beoordeeld.

De scores van de Deelnemers op de SGC-K worden door de beoordelingscommissie vastgesteld volgens dit beoordelingskader:

Percentage van de punten	Score	Uitleg
100%	Uitstekend	Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is volledig concreet en toetsbaar beschreven en is op veel aspecten onderscheidend en biedt op meer dan 2 aspecten meerwaarde.
80%	Goed	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is overwegend concreet, toetsbaar en volledig beschreven en is op enkele aspecten onderscheidend en biedt op 1 of 2 aspecten meerwaarde.
60%	Voldoende	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is gedeeltelijk concreet, toetsbaar en volledig beschreven maar is niet of nauwelijks onderscheidend en biedt geen of nauwelijks meerwaarde.
40%	Matig	Draagt in matige wijze bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is niet concreet, toetsbaar en volledig beschreven en is niet onderscheidend en biedt geen relevante meerwaarde.
0%	Onvoldoende	Draagt in het geheel niet bij aan het bereiken van de doelstelling(en).

Voor alle Subgunningscriteria dient Deelnemer minimaal een voldoende te scoren om voor gunning in aanmerking te komen. Indien er geen voldoende wordt gescoord voor het betreffende gunningscriteria, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd.

7.5 Inhoud Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

Het Subgunningscriterium prijs bestaat uit de onderdelen eenmalige kosten, terugkerende kosten en bijkomende kosten. Deze dienen op het prijzenblad Bijlage E te worden ingevuld.

Eenmalige kosten

Deelnemer vult alle gele cellen in. De eenmalige kosten bestaan uit de kosten voor de implementaties van fase 1a, fase 1b en fase 2, inclusief de benodigde koppelingen en trainingen.

Terugkerende kosten

Deelnemer vult alle gele cellen in. De terugkerende kosten zijn onderverdeeld in faseonafhankelijke kosten en faseafhankelijke kosten. Het is Deelnemers toegestaan om een bedrag van € 0,- in te vullen als er geen kosten van toepassing zijn voor de betreffende post. De uiteindelijke prijs van de dienstverlening omvat alleen de prijselementen waar inschrijver wel bedragen invult.

Bijkomende kosten

Deelnemer vult alle gele cellen in. Bijkomende kosten bestaan uit uurtarieven voor een consultant en een engineer.

Voor de berekening van de totale inschrijfprijs maakt Opdrachtgever bij het onderdeel terugkerende kosten de geschatte kosten per contractjaar inzichtelijk. Alle contractjaren hebben hierbij een looptijd van twaalf maanden, gerekend vanaf de ingangsdatum van het betreffende contractjaar (conform huidige planning: 16 november). Contractjaar 1 vormt hierop een uitzondering, omdat een deel van deze periode wordt gebruikt voor de implementatie van fase 1A van de IDP-oplossing, en het overige deel voor productie-scanning na acceptatie van de implementatie van fase 1A. De aantallen documenten en pagina's in contractjaar 1 (Kolom D) zijn gebaseerd op de schatting dat de implementatieduur van fase 1A drie maanden bedraagt. Deze aantallen staan ongeveer in verhouding tot de resterende negen maanden en worden uitsluitend gebruikt voor de vergelijking van inschrijvingen. Aan deze termijn kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de daadwerkelijke implementatieduur. Opdrachtgever verwacht gedurende de implementatiefase een aanzienlijk lager gebruik van de IDP-oplossing dan gedurende de operationele fase. Inschrijvers dienen dit lagere gebruik en de daarbij behorende lagere benodigde capaciteit voor infrastructuur, licenties en beheer te verwerken in de vaste kosten voor contractjaar 1.

7.6 Beoordeling prijs (SGC-P)

Om de prijs te kunnen beoordelen, wordt in deze aanbesteding gebruik gemaakt van een logaritmische formule. Er is gekozen voor een logaritmische formule om het risico op rangorde-paradox (rank reversal) uit te bannen. Er is gekozen voor grondgetal 3 om het effect van prijsverschillen niet te zwaar mee te laten tellen. De formule is als volgt:

Score = maximaal aantal punten – (maximaal aantal punten * LOG(prijs inschrijver / laagste prijs;3))

Voorbeeldberekening

Laagste prijs	€ 100.000,-
Prijs inschrijver	€ 125.000,-

De Deelnemer met de laagste inschrijfprijs ontvangt een score van 60 punten. Een Deelnemer met een inschrijfprijs van € 125.000,- ontvangt in dit voorbeeld een score van $60 - (60 * \text{LOG}(125.000/100.000;3)) = 47,81$ punten.

7.7 Beoordelingsmethodiek BPKV

De inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BKPV) wordt bepaald door de beoordelingsmethodiek 'de gewogen factormethode'.

Bij deze methode wordt de score, ook voor de prijs, uitgedrukt in punten, waarna de gewogen punten bij elkaar worden geteld (gewogen punten = score x gewicht). De Deelnemer met het hoogste totaal aantal punten wint de aanbesteding.

Totaalberekening beste prijs/kwaliteitsverhouding

De Deelnemer met de hoogst behaalde totaalscore wordt geacht de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. De Opdracht zal (voorlopig) worden gegund aan de Deelnemer die als Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding is beoordeeld.

Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan kan de SVB tot herberekening over gaan. Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen.

Indien na toekenning van punten op basis van de subgunningscriteria twee of meer Deelnemers dezelfde hoogste afgeronde eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma. Wanneer ook de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma gelijk zijn, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer die de hoogste score op subgunningscriterium SGC-K1 heeft behaald.

Indien ook op subgunningscriterium SGC-K1 door de Deelnemers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-K2. (etc.).

7.8 Proof of Delivery

De Deelnemer aan wie de opdracht voorlopig is gegund, wordt tijdens de standstillperiode uitgenodigd voor een PoD op het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen. Als de Deelnemer de PoD succesvol afrondt, en de standstill periode vervolgens afloopt, dan wordt de opdracht definitief gegund. Als de inschrijver de PoD niet succesvol afrondt, wordt diens inschrijving uitgesloten van gunning. De PoD wordt vervolgens uitgevoerd met de inschrijver die op dat moment als beste gerangschikt is. Bovenstaand proces wordt indien nodig herhaald tot de PoD succesvol is afgerond of tot alle inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen de PoD hebben doorlopen. Zie Bijlage G voor meer informatie over de PoD.

Overzicht Bijlagen

Bijlage	Betreft
A	Achtergrondinformatie
B	Architectuurkaders
C	Programma van eisen
D	Referentieformulier
E	Prijzenblad
F	UEA
G	Proof of Delivery
H	Concept Overeenkomst
I	Concept Verwerkersovereenkomst
J	Concept Wachtkamerovereenkomst
K	Algemene Inkoopvoorwaarden ICT SVB Versie 2024
L	Handleiding Social Return
M	Klachtenprocedure
N	Checklist Deelnemer in te dienen documenten
O	Dossier Financiële Afspraken (DFA)