Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Beschrijvend document

Rijksinkoopsamenwerking

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

CRM-applicatie

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor de

Nationale ombudsman

Contactpersoon	Eva Koops en Sanne Vlietstra
Datum	17 november 2026~~16 november 2026~~
Kenmerk aanbesteding	201865012.001.003
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding 5
1.1. Nationale ombudsman 5
1.2. Het doel van de Aanbesteding 5
1.3. Akkoord bij indiening Inschrijving 5
1.4. De opbouw van het Beschrijvend document 5
WAT WILLEN WIJ? 7
2. Opdrachtbeschrijving 7
2.1. Achtergrond en aanleiding van de Opdracht 7
2.2. De aard en het doel van de Opdracht 7
2.3. Het beoogde resultaat 8
2.4. De looptijd van de Overeenkomst 9
2.5. Omvang van de Opdracht 9
2.6. Inkopen met impact 9
2.7. Toelichting op de inzet van Kunstmatige Intelligentie (AI) 10
2.8. Programma van Eisen 10
WAAR MOET U AAN VOLDOEN? 11
3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen 11
3.1. Uitsluitingsgronden 11
3.2. Geschiktheidseisen 11
3.3. Sanctiepakketten Rusland 15
WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ? 16
4. Gunningscriterium 16
4.1. Subgunningscriteria en puntenverdeling 16
4.2. Subgunningscriterium kwaliteit 1: Geboden oplossing en plan van aanpak 16
4.3. Subgunningscriterium kwaliteit 2: Beheer, ondersteuning, adoptie en onderhoud/doorontwikkeling 17
4.4. Subgunningscriterium kwaliteit 3: Demonstratie 17
4.5. Subgunningscriterium prijs 18
5. Beoordeling van uw Inschrijving ..... 20~~19~~
5.1. Beoordeling en beoordelingscommissie ..... 20~~19~~
5.2. Beoordeling op kwaliteit ..... 20~~19~~
5.3. Beoordeling op prijs ..... 21~~20~~
5.4. Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding ..... 22~~20~~
5.5. Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving ..... 22~~21~~
HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN? ..... 23~~22~~
6. Hoe verloopt de procedure? ..... 23~~22~~
6.1. CPV-codes ..... 23~~22~~
6.2. De Europese openbare procedure ..... 23~~22~~
6.3. TenderNed ..... 23~~22~~
6.4. Contactpersoon ..... 23~~22~~
6.5. De planning van de Aanbesteding ..... 23~~22~~
6.6. Vragen en tegenstrijdigheden ..... 24~~23~~
6.7. Indienen Inschrijving ..... 25~~24~~
6.8. Openen Inschrijvingen ..... 25~~24~~
6.9. Mededeling Gunningsbeslissing ..... 25~~24~~
6.10. Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) ..... 26~~25~~
6.11. Opschortende termijn en bezwaren ..... 27~~26~~
6.12. Voorbehouden Aanbestedende dienst ..... 27~~26~~
7. Hoe schrijft u in? ..... 29~~28~~
7.1. Aanbiedingsbrief ..... 29~~28~~
7.2. Indienen Inschrijving in TenderNed ..... 29~~28~~
7.3. Formele Eisen aan de Inschrijving ..... 29~~28~~
7.4. Verplichte Bijlagen in TenderNed ..... 30~~29~~
7.5. Inschrijven met het UEA ..... 31~~30~~

7.6. Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde 3231
7.7. Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij 3332
8. Voorwaarden 3433
8.1. Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Rijksvoorwaarden 3433
8.2. Informatiebeveiliging 3534
8.3. Facturatie 3534
9. Klachtenregeling 3635
Begrippenlijst 3736

Bijlagen in TenderNed

Elektronisch invullen, accorderen en/of toe te voegen door de Inschrijver		
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	In TenderNed
Bijlage 2	Prijsopgavenformulier	Conform bijgevoegd format (in Excel)
Bijlage 3	Referentieverklaring	Conform bijgevoegd format (in PDF)

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver
Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragsverklaring aanbesteden
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

Informatie voor de Inschrijver	
Bijlage A	Concept Overeenkomst
Bijlage B	Programma van Eisen
Bijlage C	ARBIT 2022
Bijlage D	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage E	Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage F	E-factuur

1. Inleiding

Wij, Nationale ombudsman~~Nationale ombudsman~~, nodigen u uit als Potentiële Inschrijver om in te schrijven voor de Aanbesteding "CRM-applicatie~~CRM applicatie~~". In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u nodig heeft om een Inschrijving in te dienen.

heeft op
heeft op
heeft op
Niet Mar
heeft op
heeft op
heeft op

1.1. Nationale ombudsman

De Aanbestedende dienst en de Opdrachtgever is de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman is een onafhankelijke organisatie die burgers helpt wanneer zij problemen ervaren in hun contact met de overheid. De organisatie wijst burgers de weg naar het juiste loket, geeft advies en voert onafhankelijk onderzoek uit naar klachten over overheidsinstanties. Daarnaast stimuleert de Nationale ombudsman overheden om hun dienstverlening te verbeteren en burgerperspectief centraal te stellen. De organisatie heeft ruim 250 medewerkers en zet zich in voor een behoorlijke en betrouwbare overheid.

Voor meer informatie over de Nationale ombudsman kan je de website raadplegen www.nationaleombudsman.nl

Deelnemers
Bij deze aanbesteding zijn geen andere deelnemende organisaties betrokken. De Nationale ombudsman treedt op als enige aanbestedende dienst en opdrachtgever.

Schrijft u in en gunnen wij de Opdracht aan u? Dan sluit u een Overeenkomst met Nationale ombudsman~~Nationale ombudsman~~.

heeft op
heeft op
heeft op
Niet Mar

De Rijksinkoopsamenwerking begeleidt deze Aanbesteding
Wij hebben de Rijksinkoopsamenwerking (hierna: de RIS) de opdracht gegeven om deze Aanbesteding te begeleiden. De RIS is een Rijksdienst die zich speciaal richt op de inkoop van diensten en producten. Wilt u meer weten over hoe de RIS werkt? Kijk dan op de website van de RIS www.rijksinkoopsamenwerking.nl.

1.2. Het doel van de Aanbesteding

Het doel van de Aanbesteding is om een transparant, eerlijk en efficiënt proces te waarborgen voor het selecteren van de beste dienstverlener en daarmee een dienstverleningsovereenkomst (hierna: Overeenkomst) te sluiten op het gebied van dienstverlening. De intentie is dat de Overeenkomst op 1 april 2027 in gaat.

1.3. Akkoord bij indiening Inschrijving

Door het indienen van een Inschrijving en het rechtsgeldig ondertekenen van de UEA (zie paragraaf 7.5), verklaart u als Inschrijver uitdrukkelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, en zich gedurende de gehele uitvoeringsperiode daaraan te houden.

1.4. De opbouw van het Beschrijvend document

U leest, na deze inleiding:

- in hoofdstuk 2 t/m 5 wat wij willen, hoe wij bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren, wat wij belangrijk vinden en hoe wij beoordelen welke Inschrijver het beste aanbod doet;
- in hoofdstuk 6 en 7 alles over de aanbestedingsprocedure en het correct indienen van een Inschrijving;
- in hoofdstuk 8 meer alles over de Overeenkomst die wij willen sluiten;
- in hoofdstuk 9 alles over het indienen van een klacht.

Als laatste vindt u de begrippenlijst. Daar leest u precies wat wij bedoelen met bepaalde begrippen. In de lopende tekst krijgen begrippen steeds een hoofdletter. Zo weet u welke begrippen u terugvindt in de begrippenlijst.

WAT WILLEN WIJ?

2. Opdrachtbeschrijving

Hieronder leest u een omschrijving van de Opdracht.

2.1. Achtergrond en aanleiding van de Opdracht

Voor de Nationale ombudsman is relatiebeheer van groot belang. De organisatie werkt met een groot aantal relaties, organisaties en contactpersonen en heeft behoefte aan een centrale voorziening voor het beheren van deze gegevens. Momenteel zijn relatiegegevens verspreid over verschillende systemen. Deze gefragmenteerde situatie beperkt de mogelijkheden om relatiegegevens organisatiebreed eenduidig vast te leggen, te beheren en te delen. Om het relatiebeheer te professionaliseren en toekomstbestendig in te richten, wil de Nationale ombudsman alle relatiegegevens onderbrengen in één centraal CRM-systeem.

De nieuwe CRM-applicatie vormt de eerste stap in een gefaseerde vernieuwing van het applicatielandschap van de Nationale ombudsman. Uiterlijk eind 2028 moet het volledige applicatielandschap, inclusief een nieuw zaaksysteem, zijn vernieuwd. Om deze toekomstige ontwikkeling te ondersteunen, moet de CRM-oplossing kunnen integreren met een zaaksysteem. Vanuit het zaaksysteem moeten gebruikers toegang hebben tot relevante contact- en relatiegegevens die in het CRM-systeem worden beheerd. ~~Op dit moment maakt de Nationale ombudsman gebruik van Djuma als zaaksysteem, maar de toekomstige inrichting van het applicatielandschap wordt nog onderzocht.~~ Daarom is nog niet definitief bepaald of de integratie plaatsvindt met het huidige zaaksysteem of met een toekomstig te selecteren zaaksysteem.

De CRM-applicatie dient zodanig te worden ingericht dat een toekomstige koppeling via API met een nieuw zaaksysteem mogelijk is. De koppeling moet minimaal inzicht bieden in contact- en relatiegegevens vanuit het perspectief van het zaaksysteem. De exacte technische inrichting van deze integratie wordt bepaald op basis van het op het moment van implementatie beschikbare zaaksysteem. Met deze aanbesteding beoogt de Nationale ombudsman een toekomstbestendige CRM-oplossing te verwerven die aansluit op de verdere digitalisering en vernieuwing van de organisatie.

2.2. De aard en het doel van de Opdracht

De opdracht betreft de levering, implementatie, inrichting en het beheer van een CRM-applicatie voor de Nationale ombudsman. Het CRM-systeem moet de organisatie ondersteunen bij het centraal vastleggen en beheren van relaties met organisaties en de daarbij behorende contactpersonen. Het systeem wordt gebruikt door onder meer klachtbehandelaars, de directie Strategie en Onderzoek en de secretariaten voor het registreren en beheren van organisaties, contactpersonen, rollen, contactmomenten en overige relatiegegevens.

Het doel van de opdracht is het realiseren van één centrale oplossing voor relatiebeheer, waarmee de huidige gefragmenteerde situatie met verschillende systemen wordt vervangen. De CRM-applicatie moet bijdragen aan een uniforme registratie van relatiegegevens, betere informatie-uitwisseling en efficiëntere ondersteuning van werkprocessen zoals stakeholdermanagement, onderzoek, organisatorische communicatie en andere relatiegerichte activiteiten binnen de organisatie.

Daarnaast moet de CRM-oplossing toekomstbestendig zijn en aansluiten op de bredere vernieuwing van het applicatielandschap van de Nationale ombudsman. Daarom dient het systeem te beschikken over mogelijkheden voor integratie met een huidig of toekomstig zaaksysteem via open API's. De oplossing moet zodanig worden ingericht dat relevante contact- en relatiegegevens vanuit het zaaksysteem toegankelijk zijn voor gebruikers en toekomstige ontwikkelingen binnen het applicatielandschap kunnen worden ondersteund.

Met deze opdracht beoogt de Nationale ombudsman een gebruiksvriendelijke, veilige en toekomst vaste CRM-oplossing te verwerven die het relatiebeheer professionaliseert en aansluit bij de digitale ambities van de organisatie.

2.3. Het beoogde resultaat

Het beoogde resultaat van de opdracht is de implementatie van een gebruiksvriendelijke, veilige en toekomstbestendige CRM-applicatie waarmee de Nationale ombudsman haar relatiegegevens centraal kan beheren. De nieuwe oplossing vervangt de huidige situatie waarin relatiegegevens zijn verspreid over verschillende systemen. Hierdoor ontstaat één centrale bron voor het vastleggen, beheren en raadplegen van organisaties, contactpersonen, rollen, contactmomenten en overige relatiegegevens.

De CRM-applicatie moet gebruikers ondersteunen bij hun dagelijkse werkzaamheden door relatiegegevens organisatiebreed beschikbaar te maken en efficiënt te ontsluiten voor processen zoals stakeholdermanagement, onderzoek, klachtbehandeling en organisatorische communicatie. Het resultaat is een eenduidige registratie van relaties, verbeterde informatie-uitwisseling en een hogere kwaliteit van relatiebeheer binnen de organisatie.

Kortom, het beoogde eindresultaat is een succesvol geïmplementeerde CRM-oplossing die de Nationale ombudsman ondersteunt bij professioneel relatiebeheer, aansluit op toekomstige systeemontwikkelingen en een stabiele basis vormt voor verdere digitalisering van de organisatie.

De eindgebruikers van de Opdracht zijn de medewerkers van de Nationale ombudsman
De CRM-applicatie is bestemd voor medewerkers van de Nationale ombudsman die in hun dagelijkse werkzaamheden relaties met organisaties en contactpersonen beheren. De primaire gebruikersgroep bestaat uit relatiebeheerders, klachtbehandelaars, medewerkers van de directie Strategie en Onderzoek, secretariaten, functioneel beheerders en communicatiemedewerkers. Zij gebruiken het systeem voor het registreren, beheren en raadplegen van organisaties, contactpersonen, rollen, contactmomenten en overige relatiegegevens.

De doelgroep heeft behoefte aan een centrale en betrouwbare bron voor relatiegegevens, zodat informatie organisatiebreed eenduidig kan worden vastgelegd, gedeeld en hergebruikt. Het CRM-systeem ondersteunt gebruikers bij uiteenlopende werkzaamheden, waaronder stakeholdermanagement, onderzoek, organisatorische communicatie, het beheren van externe relaties en het organiseren van contacten met organisaties. Ook wordt middels een koppeling met ons dataplatform voorzien in de behoefte om gegevens van organisaties te gebruiken in rapportages ten behoeve van ons jaarverslag.

De CRM-applicatie richt zich primair op het beheer van relaties met organisaties en de daarbij behorende contactpersonen. Gegevens van burgers die uitsluitend in het kader van klachtbehandeling worden verwerkt, maken geen onderdeel uit van het CRM-systeem en blijven binnen het zaaksysteem beheerd. Hierdoor is de oplossing specifiek gericht op het ondersteunen van zakelijke en organisatorische relaties van de Nationale ombudsman.

Het beoogde resultaat is dat alle gebruikers beschikken over één centrale omgeving voor relatiebeheer, waarmee zij efficiënt kunnen samenwerken, beschikken over actuele relatiegegevens en hun werkzaamheden effectiever kunnen uitvoeren.

Het volgende valt niet binnen de Opdracht
De opdracht heeft uitsluitend betrekking op de levering, implementatie, inrichting, het beheer en de ondersteuning van een CRM-applicatie voor de Nationale ombudsman. De opdracht omvat niet de vervanging, levering of implementatie van een zaaksysteem.

Evenmin valt de vervanging of implementatie van een documentmanagementsysteem onder de opdracht. De vernieuwing van het documentmanagementsysteem en overige onderdelen van het applicatielandschap worden afzonderlijk opgepakt binnen het bredere programma voor de vernieuwing van de informatievoorziening van de Nationale ombudsman.

Hoewel de CRM-oplossing moet kunnen integreren met een huidig of toekomstig zaaksysteem, maakt de daadwerkelijke keuze voor en aanbesteding van een toekomstig zaaksysteem geen onderdeel uit van deze opdracht. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat de CRM-oplossing toekomstige integratiemogelijkheden via open API's ondersteunt, zodat aansluiting op het toekomstige applicatielandschap mogelijk is.

2.4. De looptijd van de Overeenkomst

De Overeenkomst heeft een looptijd van 1 april 2027 tot en met 31 maart 2031. Daarna is er de mogelijkheid tot verlengen (eenzijdig door Opdrachtgever uit te oefenen). Opdrachtgever verlengt de Overeenkomst maximaal twee (2) keer voor maximaal vierentwintig (24) maanden per keer. Als Opdrachtgever wenst te verlengen wordt dit schriftelijk aan Opdrachtnemer bevestigd voor de einddatum van de Overeenkomst. De looptijd inclusief verlengingen is tot en met 31 maart 2035.
Opdrachtgever heeft daarnaast het recht om de Overeenkomst tussentijds, na afloop van de eerste twee (2) jaar van de initiële looptijd, eenzijdig op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. Deze tussentijdse opzegmogelijkheid geldt uitsluitend voor Opdrachtgever en laat de overige bepalingen van dit artikel onverlet.

2.5. Omvang van de Opdracht

De geraamde omvang van de opdracht bedraagt € 777~~605~~.000 exclusief btw voor de totale looptijd van acht (8) jaar (€ 85.000 eenmalig en € 83.460~~65.000~~ aan jaarlijkse kosten over acht jaar). Deze raming is gebaseerd op de verwachte licentiekosten voor de CRM-applicatie, de implementatiekosten, training van gebruikers en de benodigde koppelingen met andere systemen. Uitgangspunt hierbij is een initiële gebruikersgroep van circa vijfenveertig (45) met de mogelijkheid tot een op- en of afschaling van de gebruikersgroep gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Vanwege bijvoorbeeld politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen de Aanbestedende dienst is het mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt.

Let op: de gegevens die de omvang van de Opdracht aangeven zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontlenen.

We delen de Opdracht niet op in percelen
De Opdracht wordt niet opgedeeld in percelen, omdat de levering, implementatie, configuratie, opleiding, ondersteuning, licenties en het beheer van de CRM-applicatie inhoudelijk en functioneel onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Een integrale uitvoering door één (1) opdrachtnemer is noodzakelijk om de samenhang, kwaliteit, continuïteit en beheersbaarheid van de dienstverlening te waarborgen. Daarnaast is de omvang van de opdracht zodanig beperkt dat deze toegankelijk blijft voor het midden- en kleinbedrijf (MKB). Opsplitsing in percelen leidt daarom niet tot een betere markttoegang of doelmatiger uitvoering van de opdracht.

2.6. Inkopen met impact

Wij hechten veel waarde aan maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI). Wij willen met onze inkoop bijdragen aan de duurzame en sociale aspecten. Voor deze aanbesteding passen we de volgende onderdelen toe:

- Internationale sociale voorwaarden

Internationale sociale voorwaarden

Voor deze Aanbesteding gelden de internationale sociale voorwaarden (ISV)
De internationale sociale voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden.

Via een proces van due diligence richten de ISV zich op het bevorderen van de naleving van internationale arbeidsnormen en mensenrechten binnen productieketens.

Voor deze opdracht is beoordeeld of de internationale sociale voorwaarden van toepassing zijn. De dienstverlening valt binnen de risicocategorie ICT-werkomgeving Rijk, die is aangemerkt als een middelhoog risicoprofiel. Het beoogde CRM-systeem verwerkt gegevens van overheidsinstanties, stakeholders en contactpersonen. Daarbij zijn de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens van belang voor een betrouwbare bedrijfsvoering. Het CRM-systeem ondersteunt echter uitsluitend de bedrijfsvoering en het relatiebeheer; het primaire proces wordt uitgevoerd in het zaaksysteem.

Daarnaast is vastgesteld dat binnen de uitvoering van deze opdracht geen sprake is van een internationale productieketen waarin fysieke goederen worden geproduceerd of geleverd. Hierdoor zijn er geen specifieke risico's geïdentificeerd op het gebied van internationale arbeidsomstandigheden of mensenrechten in de keten. Om die reden worden de internationale sociale voorwaarden niet als uitvoeringsvoorwaarde opgenomen in deze aanbesteding.

2.7. Toelichting op de inzet van Kunstmatige Intelligentie (AI)

De Opdrachtgever erkent dat moderne CRM-oplossingen in toenemende mate gebruikmaken van kunstmatige intelligentie (AI), zoals ook uit de marktconsultatie is gebleken. AI-functionaliteiten kunnen bijdragen aan een efficiëntere ondersteuning van processen, maar vragen tevens aandacht voor transparantie, betrouwbaarheid, informatiebeveiliging en menselijk toezicht.

Indien de aangeboden oplossing AI-functionaliteiten bevat, dient Inschrijver inzicht te geven in de aard en toepassing van deze functionaliteiten en aan te tonen welke technologie hieraan ten grondslag ligt. Daarnaast dient Inschrijver toe te lichten op welke wijze het gebruik van AI kan worden beheerd en gecontroleerd door Opdrachtgever, waaronder de mogelijkheid om AI-functionaliteiten geheel of gedeeltelijk uit te schakelen.

De toelichting wordt gebruikt om de impact en toepasbaarheid van AI binnen de CRM-oplossing te beoordelen en om een verantwoorde inzet van AI te waarborgen.

<u>Doel is uitsluitend om te leren</u>
Deze toelichting dient uitsluitend om inzicht te verkrijgen in de praktijk. Uw antwoord heeft geen invloed op de beoordeling van uw Inschrijving of het eindresultaat. Deze informatie gebruiken we om intern of samen met u het gesprek aan te gaan over een verantwoorde inzet van AI.

2.8. Programma van Eisen

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde Diensten zijn opgenomen in Bijlage B - Programma van Eisen.

WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wij hanteren bij de Aanbesteding.

Via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Hoe u inschrijft met het UEA leest u in paragraaf 7.5.

3.1. Uitsluitingsgronden

In **Deel III** van het UEA leest u welke Uitsluitingsgronden gelden voor deze Aanbesteding.

We delen de Uitsluitingsgronden op in drie verschillende gronden:

- **Deel III.A**: gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;
- **Deel III.B**: gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;
- **Deel III.C**: gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflict of beroepsfouten.

Als een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kunnen wij afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving

Uw Inschrijving is in principe ongeldig als een van de Uitsluitingsgronden van toepassing is. Wij sluiten u dan uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Wij kunnen in de volgende gevallen afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving:

- als de uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn (art. 2:86a van de Aanbestedingswet 2012);
- als u voldoende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen (art. 2:87a van de Aanbestedingswet 2012);
- om dwingende redenen van algemeen belang (art. 2:88 van de Aanbestedingswet 2012);
- indien naar ons oordeel uitsluiting niet proportioneel is met het oog op de tijd die is verstreken sinds de veroordeling en gelet op het voorwerp van de Opdracht (art. 2:88 van de Aanbestedingswet 2012).

Is een Uitsluitingsgrond op u van toepassing als vermeld in afdeling 2.3.5 van de Aanbestedingswet 2012? Wat u dan moet doen, leest u in paragraaf 7.5.

Schrijft u in als Combinatie of met Derden om te voldoen aan de Geschiktheidseisen?

Dan toetsen wij bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Over de wijze waarop u dient in te schrijven leest u meer in paragraaf 7.5.

3.2. Geschiktheidseisen

Wij stellen Geschiktheidseisen aan een Inschrijver om te bepalen of de Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Geschiktheidseisen zijn Eisen aan uw technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, beroepsbevoegdheid, financiële en economische draagkracht.

U leest hieronder welke Geschiktheidseisen gelden voor de 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 of gebruik te maken van een Derde om daarmee gezamenlijk aan de Geschiktheidseisen te voldoen.

Wij hebben het recht om te laten toetsen of de Combinant(en) en/of Derde(n) daadwerkelijk voldoet/voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid
Technische bekwaamheid
Als Geschiktheidseis geldt dat u beschikt over de ervaring (kerncompetenties) die wij noodzakelijk achten om de Opdracht te kunnen uitvoeren.

Kerncompetentie 1: Implementatie en beheer van CRM-oplossingen
Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het implementeren en beheren van een CRM-oplossing, geleverd als Software-as-a-Service (SaaS), voor een publieke of semipublieke organisatie, waarbij de oplossing wordt ingezet voor relatiebeheer, stakeholdermanagement, contactregistratie, rapportages en het ondersteunen van bedrijfsvoeringsprocessen.

De CRM-oplossing dient minimaal:
- door 45 eindgebruikers te worden gebruikt;
- ondersteuning te bieden aan relatiebeheer, contactregistratie en rapportagemogelijkheden;
- te zijn geïmplementeerd inclusief inrichting en gebruikersinstructie.

Lever maximaal één (1) referentie in
U kunt aantonen dat u aan de gestelde geschiktheidseis(en) voldoet door het overleggen van referenties (zie **Bijlage 3 – Referentieverklaring**). U mag hiervoor één referentie indienen.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie (3) jaar geleden
Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn.

Kerncompetentie 2: Koppelingen en interfaces
Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het realiseren van API-koppelingen tussen een CRM-oplossing en externe systemen, waaronder in ieder geval:
- een koppeling met Microsoft 365;
- een koppeling met een zaaksysteem

De koppeling(en) dienen minimaal:
- geautomatiseerd gegevens uit te wisselen, zonder handmatige import of export;
- te zijn gerealiseerd via een open, gedocumenteerde API (geen gesloten of proprietary integratiemodel).

Lever voor Kerncompetentie 2 maximaal twee~~één~~ (2~~1~~) referentie in via de referentieverklaring (Bijlage 3). De einddatum van de referentieopdracht is maximaal drie (3) jaar geleden, gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening van de Inschrijving.

Het is toegestaan om dezelfde referentie te gebruiken om zowel Kerncompetentie 1 als Kerncompetentie 2 aan te tonen, mits deze referentie voor beide Kerncompetenties afzonderlijk en volledig wordt ingevuld.

Alleen behaalde resultaten tellen mee
Stuurt u een referentieopdracht in die nog loopt? Dan gelden alleen de resultaten die u al behaald heeft.

Geheime referenties
Een door een Inschrijver ingediende referentie waaruit niet blijkt wie de referent is, wordt bij de beoordeling van de Inschrijving terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Wij mogen navraag doen bij de referenten
Wij kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren (onder andere bij de referenten). Dit kunnen wij zowel bij de toetsing van de Geschiktheidseisen doen als bij de verificatie van de gegevens in uw

UEA. U verleent dan alle medewerking. In geval van geconstateerde onjuistheden in de referentieverklaring kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Beroepsbevoegdheid

U bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister

Als Geschiktheidseis geldt dat u – volgens de Eisen die gelden in het land waarin uw onderneming is gevestigd – bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ("uittreksel KvK"). Met actueel bedoelen wij een geldig bewijs van inschrijving dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

U 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.

Kiest u ervoor om de Inschrijving bij volmacht te ondertekenen? Dan dient u bij de verificatie van het UEA zowel de actuele inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister als een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid bij de verificatie van het UEA een recent bewijs van inschrijving van de onderneming in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in.

Financiële en economische draagkracht

De Inschrijver toont aan dat hij financieel en economisch draagkrachtig is met zijn meest recente jaarrekening(en). Hieruit moet blijken dat bij de Inschrijver geen claims bekend zijn en er gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die de financieel-economische draagkracht of de continuïteit van de onderneming in gevaar zouden kunnen brengen. De Inschrijver is in staat de Opdracht en eventuele verlenging daarvan met bestaande financiële middelen uit te voeren.
Indien de jaarrekening is voorzien van een accountantsverklaring, moet dit een 'goedkeurende verklaring' zijn. Hieruit mag geen onzekerheid blijken over de continuïteit van de onderneming. Indien er geen accountantsverklaring beschikbaar is, kunnen wij aanvullende financiële informatie opvragen.

U bent passend verzekerd tegen beroepsrisico's

U bent voldoende verzekerd (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht. Indien wij de overeenkomst met u sluiten, dan zorgt u ervoor dat u gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijft.

Wij kunnen de aangeleverde financiële gegevens laten controleren

Uit deze controle blijkt of hetgeen verklaard is in het UEA (Bijlage 1 - UEA) op waarheid berust. Hier kunnen we een bureau voor inschakelen.

Opgave van technische organen en kwaliteitscontrole
De Inschrijver beschikt over technici of technische organen voor kwaliteitscontroles

ISO 27001
Kwaliteitszorgsysteem ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig
Een managementsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is aan een ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem. U dient dit aan te tonen met een verklaring een onafhankelijke derde.

Onder gelijkwaardig aan een ISO 27001 certificaat verstaan wij: documenten waaruit ondubbelzinnig blijkt dat u minimaal de navolgende maatregelen heeft getroffen:

- een werkend Information Security Management System (ISMS);
- beleidsdoelstellingen op directieniveau op het gebied van informatiebeveiliging;
- vertaling van beleidsdoelstellingen op het gebied van informatiebeveiliging in operationele processen en controls;
- vastgestelde beveiligingsniveaus op operationele processen en het behalen van die niveaus;
- aanwezigheid van de PDCA-cyclus t.b.v. de beleidsdoelstellingen en beveiligingsprocessen;
- het formeel belegd hebbende van verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging;
- een jaarlijkse onafhankelijke, deskundige audit op bestaan en werking van de genoemde beleidsdoelstellingen, het behalen van de genoemde niveaus.

Bewijsmiddel: een kopie van uw certificaat ISO 27001 of een statement of applicability – SOA, dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs dat het certificaat ziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding. Wij vragen dit op tijdens de verificatiefase.

Minimale set maatregelen:

1. De Opdrachtnemer beschikt gedurende de uitvoering van de opdracht over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem (ISMS), dat tenminste voldoet aan de norm ISO 27001 of minimaal aantoonbaar gelijkwaardig (zie hierboven bij ‘eisen managementsysteem voor informatiebeveiliging’).
2. Ten behoeve van informatiebeveiliging behoort een informatiebeveiligingsbeleid te zijn opgesteld en regelmatig worden herzien. Alle verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging zijn bekend en conflicterende taken zijn gescheiden.
3. Er wordt beleid voor toegangsbeveiliging toegepast. Toegang tot informatie en systeemfuncties wordt waar nodig beperkt, op basis van ‘need to know’ en Least Privilege. Toegang tot systemen en toepassingen worden beheerst door een beveiligde inlogprocedure waarbij multifactor authentication wordt gebruikt. Er worden sterke wachtwoorden afgedwongen.
4. Ter bescherming van informatie is een beleid voor het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen geïmplementeerd. Opslagmedia met gevoelige bedrijfsinformatie is versleuteld.
5. Ter bescherming tegen malware behoren afdoende beheersmaatregelen voor detectie, preventie en herstel te worden geïmplementeerd
6. Er is een back-up en restore beleid geïmplementeerd wat in ieder geval ondersteunend is aan de uitvoering van de Overeenkomst.
7. Monitoring en logging is geïmplementeerd om in ieder geval de afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten te ondersteunen.
8. Er is een beleid opgesteld voor patchmanagement waarmee zo spoedig mogelijk en proactief patches worden geïnstalleerd.

3.3. Sanctiepakketten Rusland

De Opdrachtgever handelt volgens de door de Europese Raad vastgestelde sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen. Uw Inschrijving mag niet in strijd zijn met hetgeen beschreven in het sanctiepakket. Russische partijen worden uitgesloten van deelname aan de onderhavige Aanbesteding.
Dit geldt ook voor partijen die meer dan 10% van de opdrachtwaarde in onderaanneming uitbesteden aan een Russische partij. De actuele informatie over de inhoud en reikwijdte van het sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen vindt u hier.

Door in te schrijven op onderhavige Aanbesteding verklaart u dat uw Inschrijving niet strijdig is met het vigerende sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen.

Bewijsmiddel: de door u ondertekende en ingediende Bijlage 1 (Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?

4. Gunningscriterium

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding

Dit houdt in dat wij zowel de kwaliteit als de prijs beoordelen. In de volgende paragrafen wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding verder toegelicht.

4.1. Subgunningscriteria en puntenverdeling

In het overzicht hieronder ziet u de Subgunningscriteria en het aantal punten dat u maximaal kunt scoren. De Subgunningscriteria lichten wij in de volgende paragrafen verder toe.

Gunningscriterium "Beste prijs-kwaliteitverhouding"			
	Subgunningscriteria	Maximum aantal punten	Paragraaf
	Kwaliteit	700	
SG1	Geboden oplossing en plan van aanpak	400	4.2
SG2	Beheer, ondersteuning, adoptie en onderhoud/doorontwikkeling	200	4.4
SG3	Demonstratie	100	4.5
	Prijs	300	
SG4	Prijs	300	4.6
	Totaal kwaliteit en prijs	**1.000**	

U moet ten minste 60% van het maximaal aantal punten scoren
Heeft u minder dan 60% van het maximaal te scoren aantal punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria? Dan wordt uw Inschrijving als onvoldoende beschouwd en leggen wij uw Inschrijving terzijde. U neemt dan geen deel meer aan deze Aanbesteding. Wij beoordelen uw Inschrijving pas op prijs als u ten minste 60% van het maximaal aantal punten scoort. Met andere woorden: u dient minimaal 60% x 700 punten = 420 punten te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

4.2. Subgunningscriterium kwaliteit 1: Geboden oplossing en plan van aanpak

U beschrijft een concept implementatie- en adoptieplan voor de uitrol van de CRM-applicatie bij de Nationale ombudsman. Het plan geeft inzicht in de wijze waarop u de Opdracht tijdig en zorgvuldig realiseert en hoe u de eindgebruikers meeneemt in het gebruik van het nieuwe systeem.

In de geboden oplossing en plan van aanpak gaat u in op het volgende:

- De mate waarin de aangeboden oplossing aantoonbaar en concreet invulling geeft aan de must-have eisen uit het Programma van Eisen en Wensen;
- De mate waarin de inschrijver per should-have en could-have wens een concrete en verifieerbare toelichting geeft;
- De mate waarin de aangeboden oplossing toekomstbestendig is en ruimte biedt voor verdere doorontwikkeling zonder afhankelijkheid van maatwerk;
- De mate waarin beveiliging, AVG-compliance, hosting en toegankelijkheid concreet en aantoonbaar zijn geborgd.
- projectorganisatie en rolverdeling, waaronder de taakverdeling en tijdsbelasting van Opdrachtgever en Inschrijver;
- de planning en fasering van de implementatie;
- Ten minste drie risico's die zijn verbonden aan de implementatie, het gebruik en het beheer van de CRM-applicatie bij de Nationale ombudsman. Ga ten minste in op de impact op de

organisatie, de voorgestelde beheersmaatregelen en de wijze van vroegtijdige signalering en escalatie.

Wij geven een maximum van vijfer (54) pagina's (A4) aan bij het Subgunningscriterium 1 (inclusief 1e pagina).

4.3. Subgunningscriterium kwaliteit 2: Beheer, ondersteuning, adoptie en onderhoud/doorontwikkeling

U beschrijft op welke wijze u het beheer, de ondersteuning en de doorontwikkeling van de CRM-applicatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst invult. U gaat daarbij ten minste in op:

- de inrichting van de servicedesk;
- de wijze van incidentenafhandeling;
- de beschikbaarheid van de CRM-applicatie;
- het releasebeleid;
- de wijze waarop u ondersteuning biedt bij toekomstige ontwikkelingen, waaronder een koppeling met een (toekomstig) zaaksysteem via open API's;
- de flexibiliteit bij uitbreiding van het aantal gebruikers en functionaliteiten;
- de opleiding en instructie van eindgebruikers en keyusers;
- verandermanagement en adoptie: op welke wijze zorgt u ervoor dat eindgebruikers het CRM-systeem na livegang daadwerkelijk en consequent gebruiken en actueel houden?

Wij geven een maximum van drie (3) pagina's (A4) aan bij het Subgunningscriterium 2 (inclusief 1e pagina).

Daarbij gelden de volgende eisen:

- lettertype Verdana 9 pt;
- regelafstand minimaal 1;
- marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- inclusief eventuele Bijlagen;
- geen kolommen.

We geven alle Inschrijvers dezelfde hoeveelheid pagina's en ruimte voor het beschrijven van de Gunningcriteria. Alle pagina's boven het gestelde maximum nemen wij niet mee in de beoordeling.

U geeft antwoord op de vragen onder het betreffende Subgunningscriterium kwaliteit. Verwijzingen naar andere antwoorden beoordelen wij niet

Uitleg Beoordelingsaspecten
De beoordelingscommissie beoordeelt per Subgunningscriterium het 'totaalbeeld' van de geleverde onderbouwing op de beoordelingsaspecten. De uitwerking van de Gunningscriteria bevatten een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden en zijn op een deugdelijke manier onderbouwd.

Let op: Zorg ervoor dat u voor de beantwoording van de Subgunningscriteria ook rekening houdt met het gevraagde in de aanbestedingsdocumenten zoals bijvoorbeeld de opdrachtbeschrijving in hoofdstuk 2 en het Programma van eisen (Bijlage B).

4.4. Subgunningscriterium kwaliteit 3: Demonstratie

U toont in een demonstratie aan dat u de gevraagde functionaliteit daadwerkelijk kunt leveren. In de demonstratie laat u ten minste zien:

- relatiebeheer: hoe de CRM-applicatie ondersteuning biedt bij stakeholdermanagement;
- rapportages en dashboards;
- een werkende koppeling met een (test)zaaksysteem via een API;
- het gebruiksgemak voor eindgebruikers.

Beoordeling:
De beoordeling vindt plaats op basis van de tijdens de demonstratie getoonde functionaliteiten. De beoordelingscommissie beoordeelt in hoeverre de inschrijver aannemelijk maakt dat de aangeboden CRM-oplossing de werkzaamheden van de Nationale ombudsman effectief ondersteunt en meerwaarde biedt ten opzichte van de minimale functionele eisen.
Daarbij beoordeelt de commissie:

- de mate waarin de functionaliteit voor relatiebeheer het beheer van stakeholders ondersteunt door een volledig, actueel en overzichtelijk beeld van relaties, contactmomenten, rollen en interacties te bieden;
- de mate waarin rapportages en dashboards gebruikers voorzien van relevante managementinformatie en inzicht geven in ontwikkelingen, voortgang en prestaties, waarbij informatie eenvoudig toegankelijk, actueel en flexibel in te richten is;
- de kwaliteit en volwassenheid van de getoonde API-koppeling met een (test)zaaksysteem, waarbij wordt gekeken naar de gebruiksvriendelijkheid, betrouwbaarheid en de mate waarin gegevens automatisch en correct worden uitgewisseld;
- het gebruiksgemak van de applicatie voor eindgebruikers, waaronder de intuïtiviteit van de gebruikersinterface, de logische inrichting van schermen, de efficiëntie van handelingen en de begrijpelijkheid van de navigatie

Inschrijvers die aan alle eisen voldoen, worden uitgenodigd voor een demonstratie van maximaal 60 minuten op het kantoor van de Nationale ombudsman, Bezuidenhoutseweg 151 te Den Haag. Deelname is verplicht. De demonstraties vinden plaats op **11 januari 2027, 12 januari 2027 en 13 januari 2027**. Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat zij op één van deze dagen worden ingepland.
Na de opening van de kluis en de controle van de inschrijvingen wordt zo spoedig mogelijk een definitieve uitnodiging verstuurd, waarin de datum, het tijdstip en eventuele nadere instructies voor de demonstratie worden opgenomen

4.5. Subgunningscriterium prijs

De prijs voldoet aan alle Eisen uit dit Beschrijvend document en Bijlagen. Ook is de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen. Geeft u wel kortingen, voorwaarden of andere informatie waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling. U geeft al uw prijzen op in euro's en exclusief btw.

De prijsopgave bestaat uit onderdelen die passen bij een SaaS CRM-oplossing met een eenmalige implementatie en doorlopende jaarlijkse kosten. U geeft in Bijlage 2 (Prijsopgavenformulier) in elk geval de volgende onderdelen op:
Uw prijsopgave heeft betrekking op de volledige maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief beide verlengingsopties: acht (8) jaar (1 april 2027 tot en met 31 maart 2035).

A. Eenmalige kosten:

- implementatiekosten (het conform de gestelde eisen leveren, inrichten en gebruiksklaar opleveren van de applicatie);
- opleidingskosten (het trainen van de gebruikers en functioneel beheerders conform de uitrol zoals benoemd in het Programma van Eisen);
- kosten voor het realiseren van de koppeling met het (toekomstig) zaaksysteem;
- kosten voor het realiseren van de koppeling met Exchange Online;
- kosten voor het realiseren van de koppeling met Entra ID (authenticatie en autorisatie).
- Kosten voor het realiseren van de koppeling met dataplatform

Let op: het plafondbedrag voor de eenmalige kosten bedraagt: €85.000

B. Jaarlijkse kosten, gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen:

- gebruikskosten per volledige gebruikerslicentie per gebruiker per maand (inclusief licenties, onderhoud en hosting);
  Let op: voor dit onderdeel geldt een plafondbedrag van €900,- per volledige gebruikerslicentie per jaar.
- gebruikskosten per kijklicentie per gebruiker per maand (inclusief licenties, onderhoud en hosting);
  Let op: voor dit onderdeel geldt een plafondbedrag van €240~~600~~,- per volledige ~~gebruikerslicentie~~ kijklicentie per jaar.
- onderhoudskosten voor de koppeling met het (toekomstig) zaaksysteem;
- onderhoudskosten voor de koppeling met Entra ID.

De jaarlijkse kosten worden vervolgens vermenigvuldigt met 8 voor de maximale contractduur van 8 jaar.

C. Maatwerk en meerwerk:

- een vast tarief per uur en per dag voor consultancy op afroep, voor werkzaamheden die niet vallen onder de in het Programma van Eisen genoemde functionaliteiten en koppelingen, maar wel logischerwijs samenhangen met het gebruik van de CRM-oplossing. Deze werkzaamheden worden alleen afgenomen op basis van een separate opdracht;

Inschrijvingen boven één of beide plafondbedragen worden als ongeldig aangemerkt en worden niet meegenomen in de verdere beoordeling.

Vult u geen waarde, een negatieve waarde of een 0 als totaalprijs in op het prijsopgavenformulier? Dan is uw Inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze Aanbesteding.

5. Beoordeling van uw Inschrijving

In dit hoofdstuk leest u op welke manier wij uw Inschrijving beoordelen.

5.1. Beoordeling en beoordelingscommissie

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
Voordat wij uw Inschrijving inhoudelijk beoordelen, beoordelen wij eerst of uw Inschrijving aan de Formele eisen voldoet, geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u aan de Geschiktheidseisen voldoet.

We toetsen ook of u akkoord gaat met het Programma van Eisen
Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen of voldoet u niet aan de gestelde Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen in het Programma van Eisen zijn dus knock-out criteria.

In geval van twijfel toetsen we aan de aanbestedingsbeginselen
Wij kunnen besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding als u niet voldoet aan de eisen en voorschriften in de Aanbestedingsstukken, zoals:

- de Uitsluitingsgronden (paragraaf 3.2);
- Geschiktheidseisen (paragraaf 3.3);
- Formele Eisen (paragraaf 7.3).

Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats als dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

Voldoet uw Inschrijving aan alle Eisen en voorschriften? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk
Indien uw Inschrijving voldoet aan alle Eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Subgunningscriteria en kennen daar een score aan toe. Een beoordelingscommissie beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten minimaal drie personen. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. Desondanks mag de beoordelingscommissie altijd advies vragen aan (externe deskundigen) voor het beoordelen van onderdelen van de ingediende informatie.

5.2. Beoordeling op kwaliteit

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een cijfer
Bij meerdere Subgunningscriteria (1, 2, 3 enzovoorts) krijgt elk Subgunningscriterium een cijfer.

Het cijfer drukt de inhoudelijke beoordeling uit
De beoordelingscommissie bepaalt welk cijfer u per Subgunningscriterium krijgt. U krijgt hierbij een cijfer tussen 0 en de 10 toegekend. In de tabel hieronder leest u wat elk cijfer zegt over de kwaliteit van uw Inschrijving.
Tabel puntenschaal

Score	Toelichting
10	Uitstekend: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van: de Aanbesteding, het Beschrijvend document, het gevraagde type dienstverlening en de Opdrachtgever. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd met dominante informatie. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de wens van Opdrachtgever. ~~de Inschrijver heeft uitstekend antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.~~
8	Goed:

	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat gebaseerd is op: de uitgangspunten en doelstellingen van de Aanbesteding, het Beschrijvend document, het gevraagde type dienstverlening en de Opdrachtgever. Alle elementen van de aandachtspunten zijn uitgewerkt en beantwoord, echter maar ten dele inhoudelijk onderbouwd met dominante informatie. Specifieke relevante bijzonderheden zijn niet aangeboden of bijzonderheden die niet geheel aansluiten bij de wens van de Opdrachtgever. ~~de Inschrijver heeft goed antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.~~
6	Voldoende: Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver slechts ten dele inhoudelijk relevant, toepasselijk in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft ten dele geen rekening gehouden met de uitgangspunten en doelstellingen van de Aanbesteding, het Beschrijvend document, het gevraagde type dienstverlening en de Opdrachtgever en/of sluit ten dele aan bij de wens van de Opdrachtgever. ~~de Inschrijver heeft voldoende antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.~~
4	Onvoldoende: Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver onvoldoende inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten en doelstellingen van deze Aanbesteding, het Beschrijvend document, het gevraagde type dienstverlening en de Opdrachtgever en/of sluit maar beperkt aan bij de wens van de Opdrachtgever. ~~de Inschrijver heeft onvoldoende antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium~~.
2	Slecht: Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver niet of nauwelijks inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts zeer beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten en doelstellingen van de Aanbesteding, het Beschrijvend document, het gevraagde type dienstverlening en de Opdrachtgever en/of sluit zeer beperkt aan bij de wens van de Opdrachtgever. ~~de Inschrijver heeft slecht antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium~~.
0	Geen score: de Inschrijver gaat niet in op (onderdelen van) het Subgunningscriterium of heeft het overgeslagen.

Indien uw Inschrijving op een van de Subgunningscriteria kwaliteit (§4.2 tot en met §4.5) een score 0 (‘Geen score’) krijgt, wordt uw Inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld, ongeacht de score op de overige Subgunningscriteria.

De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een Inschrijving hoort
Zo zorgen we ervoor dat de beoordelaars uitsluitend de kwaliteit van uw Inschrijving beoordelen.

De cijfers worden op de volgende manier bepaald:

- eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welke beoordeling en score de beoordelaar geeft per Inschrijving voor ieder Subgunningscriterium;
- daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de scores en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op elk Subgunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score
De uiteindelijke score op een wens wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:
Score = (toegekend cijfer/ 10) * maximaal te behalen aantal punten.
Deze score heet de gewogen score.

5.3. Beoordeling op prijs

De score voor het Subgunningscriterium prijs wordt bepaald volgens de volgende formule: Score = (laagste aangeboden totaalprijs / uw totaalprijs) x maximaal aantal punten (300). De Inschrijver met de laagste totaalprijs ontvangt hiermee het maximaal aantal punten voor prijs; overige Inschrijvers ontvangen naar rato minder punten.

Om de score van de prijs te bepalen, hanteren we onderstaand formule:
Prijsbeoordeling = (laagste prijs / prijs van de inschrijver) × maximaal aantal punten

5.4. Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving
Deze score is de optelsom van alle scores op de Subgunningscriteria voor prijs en kwaliteit. De scores per Subgunningscriterium ronden we af (indien dit aan de orde is) op twee cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per Subgunningscriterium niet af.

Bij gelijke scores gunnen wij aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit
Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op 2 cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het onderdeel van het Subgunningscriterium waarvoor de meeste punten geldt. Zijn de scores op dit onderdeel ook gelijk? Dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht als:
- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u minimaal 60% van het maximaal haalbaar aantal punten voor kwaliteit scoort;
- u de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvers.

5.5. Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme geweld aandoet (manipulatieve Inschrijving), is ongeldig. In dat geval sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat de Aanbestedende dienst voor ogen heeft met de beoordeling van het Subgunningscriterium prijs.

Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten Opdracht abnormaal laag lijkt, dan verzoeken wij u om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Bijvoorbeeld als u het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet kunt onderbouwen.

HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN?

6. Hoe verloopt de procedure?

In dit hoofdstuk leest u alles over de Aanbesteding. Wij geven de planning met daarbij een uitleg van iedere stap. U leest in dit hoofdstuk ook wie uw Contactpersoon is en hoe u vragen kunt stellen.

6.1. CPV-codes

Bij de Aanbesteding gaat het om diensten met de volgende CPV-codes:

- 72200000 Softwareprogrammering en -advies; 48000000 Software en informatiesystemen.

6.2. De Europese openbare procedure

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

We hebben gekozen voor een openbare procedure. Dit geeft alle potentiële Inschrijvers voldoende tijd en mogelijkheid om een kwalitatief goede Inschrijving in te dienen en zorgt ervoor dat de hele markt de kans krijgt in te schrijven. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op:

- omvang van de opdracht;
- transactiekosten voor de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers;
- aantal potentiële Inschrijvers;
- gewenst eindresultaat;
- complexiteit van de opdracht;
- type van de opdracht en het karakter van de markt.

6.3. TenderNed

De Aanbesteding verloopt via het online aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl).

Registratie en bevoegdheid

Wilt u deelnemen aan deze Aanbesteding? Controleer dan tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer daarbij ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

6.4. Contactpersoon

Klik of tik om tekst in te voeren.

U communiceert alleen met de Contactpersoon over deze Aanbesteding. De communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Communiceert u over deze Aanbesteding met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst of via andere kanalen? Dan kan dit voor ons aanleiding zijn om uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

6.5. De planning van de Aanbesteding

Hieronder ziet u de planning van de Aanbesteding. In de volgende paragrafen leest u een korte toelichting op de activiteiten.

Wij streven er naar onderstaande planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dient u van deze planning uit te gaan. Wij melden wijzigingen in de planning in de Nota van Inlichtingen of via TenderNed. Aan deze planning kunnen de Potentiële Inschrijvers geen rechten ontlenen.

Activiteit	Uiterste datum
Datum publicatie Beschrijvend document	woensdag 21 oktober 2026
Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden	woensdag 4 november 2026, **12.00 uur**
Publiceren Nota van Inlichtingen	woensdag 18 november 2026
Indienen Inschrijving	woensdag 16 december 2026, **12.00 uur**
Bekendmaking resultaat beoordeling	donderdag 28 januari 2027
Einddatum bezwaartermijn	woensdag 17 februari 2027
Gunning Overeenkomst	donderdag 18 februari 2027
Verwachte ingangsdatum Overeenkomst	1 april 2027

Wij behouden ons het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval wij overgaan tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontlenen aan de beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als **fatale termijnen**.

6.6. Vragen en tegenstrijdigheden

Het is mogelijk dat een onderdeel uit het Beschrijvend document onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Gebruik van AI bij het stellen van vragen
Wij begrijpen dat Inschrijvers gebruik kunnen maken van AI-toepassingen ter ondersteuning van hun analyse van de aanbestedingsstukken. Wij verzoeken Inschrijvers om de uitkomsten hiervan kritisch te beoordelen voordat vragen worden ingediend.

Vragen dienen betrekking te hebben op de inhoud van de aanbestedingsstukken en voorzien te zijn van een duidelijke toelichting. Wij verzoeken Inschrijvers om uitsluitend vragen in te dienen die na eigen beoordeling relevant zijn voor deze aanbestedingsprocedure.

Stel al uw vragen via TenderNed
Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Aanbesteding? Of constateert u tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren? Gebruik hiervoor Vragen en Antwoorden in het dashboard van TenderNed. Vragen die u op een andere manier stelt, beantwoorden wij niet. U kunt via deze weg ook vragen stellen of suggesties doen met betrekking tot de contractvoorwaarden.

Vermeld hierbij op welk document en paragraaf uw vraag van toepassing is.

Dien al uw vragen en tegenstrijdigheden uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning
Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag te laat in? Dan beantwoorden we uw vraag alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook niet als wij de antwoorden minder dan tien (10) dagen voor de sluitingsdatum publiceren. Geeft u de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren niet op tijd door? Dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontlenen aan tegenstrijdigheden die u niet heeft gesignaleerd of wel heeft gesignaleerd maar ons niet tijdig heeft gemeld. Natuurlijk proberen wij tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken te voorkomen.

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn
Gebruik daarom in uw vraag geen:
- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in TenderNed
U leest alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Alle Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt altijd een notificatie op uw e-mailadres op het moment dat wij de vragen en antwoorden publiceren. We publiceren de Nota van Inlichtingen uiterlijk op de in de planning opgenomen datum.

Wij zullen zo spoedig mogelijk de gestelde vragen voor de Nota van Inlichtingen publiceren op het aanbestedingsplatform van TenderNed. Dit zijn de vragen nog zonder antwoorden.

~~**Hierna is de tweede vragenronde**~~
~~De tweede vragenronde werkt hetzelfde als de eerste. Stel uw vragen voor de tweede ronde voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Antwoorden op vragen in de tweede ronde publiceren we uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Wij gaan ervan uit dat hierna de Aanbesteding duidelijk is voor alle Inschrijvers.~~

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen
Het antwoord is dan alleen voor u bestemd. Niet voor de andere Inschrijvers. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatieschade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.
Zijn we het niet eens met uw motivatie? Dan leggen wij u de keuze voor; wij nemen uw vraag op in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen, of wij beantwoorden uw vraag niet.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed
Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

De Nota van inlichtingen gaat altijd voor
Spreken de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit van wat in de Nota van Inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

6.7. Indienen Inschrijving

Dien uw Inschrijving uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning
U kunt zich alleen inschrijven via TenderNed. Bent u te laat of schrijft u niet in via TenderNed? Dan is uw Inschrijving ongeldig. Meer over hoe u een Inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 7.

6.8. Openen Inschrijvingen

De opening van de digitale kluis is **niet** openbaar en vindt plaats na het verstrijken van het uiterste tijdstip van indiening op de in paragraaf 6.5 opgenomen datum bij de RIS namens de Aanbestedende dienst.

Publicatie van een proces-verbaal van opening vindt plaats via TenderNed. In het proces-verbaal van opening staat vermeld welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend.

6.9. Mededeling Gunningsbeslissing

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum maken wij bekend aan welke Leverancier we de Opdracht gunnen
U ontvangt dan een bericht via TenderNed en u vindt dan op TenderNed de Gunningsbeslissing. In die Gunningsbeslissing leest u o.a.:

- aan wie we de Opdracht gunnen;
- de relevante redenen waarom wij de Opdracht aan deze Inschrijver gunnen;
- de onderbouwing van de aan uw Inschrijving toegekende scores;
- een omschrijving van de opschortende termijn. Dat is de termijn waarin u nog bezwaar kunt maken tegen de Gunningsbeslissing;

- in geval van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding ziet u de scores van de (onderdelen van de) Subgunningscriteria op het gebied van de kwaliteit en de totaalscore op prijs van de winnende Inschrijver.

Let op: u kunt geen rechten ontlenen aan de Gunningsbeslissing
Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat, dat u in principe de Opdracht krijgt. Maar op dit moment in de Aanbesteding kunnen wij nog steeds beslissen de Opdracht toch aan iemand anders te gunnen of niet tot gunning over te gaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan ook geen aanvaarding van het aanbod. U kunt aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontlenen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding.

Pas als de Overeenkomst met u is ondertekend, heeft u het recht de Opdracht uit te voeren.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens
Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen. Wij maken bepaalde gegevens betreffende de gunning van een Opdracht niet bekend, indien openbaarmaking van die gegevens:

- in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;
- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van Ondernemers zou kunnen schaden;
- afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen Ondernemers.

Wilt u meer weten over welke gegevens wij van u verwerken, voor welk doel en op welke wijze? In onze privacyverklaring leest u meer over hoe wij uw gegevens verwerken.

6.10. Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Nadat wij de Gunningsbeslissing bekend hebben gemaakt, kunnen wij de gegevens in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht hebben gegund controleren. Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat.

De winnende Inschrijver levert op verzoek binnen vijf (5) werkdagen de volgende bewijsstukken aan:

- Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Dit mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
- Gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag deze op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) | Justis. De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- Verklaring van de belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald *(voor Nederlandse ondernemingen: door het indienen van de "Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen").* Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
- beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering waarmee u aantoont dat u voldoende verzekerd bent voor de uitvoering van de Opdracht. Indien wij de Raamovereenkomst met u sluiten, dan zorgt u ervoor dat u gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijft.
- Meest recente jaarrekening(en) De Inschrijver toont aan dat hij financieel en economisch draagkrachtig is met zijn meest recente jaarrekening(en). Indien de jaarrekening is voorzien van een accountantsverklaring, moet dit een 'goedkeurende verklaring' zijn. Hieruit mag geen onzekerheid blijken over de continuïteit van de onderneming. Indien er geen accountantsverklaring beschikbaar is, kunnen wij aanvullende financiële informatie opvragen.

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

- de IBAN- en BIC-code van uw bankrekening waarop eventuele betaling gaat plaatsvinden;
- de gegevens van de ondertekenaar van de Overeenkomst en de contactpersoon die namens uw organisatie mag worden opgevoerd in de Overeenkomst voor de uitvoering van de Opdracht;

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt, dan levert ieder lid van de Combinatie de bewijsstukken aan die nodig zijn om aan te tonen dat aan de voor dat lid geldende geschiktheidseisen wordt voldaan.

Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan (een deel van) de gestelde geschiktheidseisen, dan levert deze Derde uitsluitend de bewijsstukken aan die betrekking hebben op die specifieke geschiktheidseisen.

Het aanleveren van bewijsstukken verloopt via de berichtenmodule in TenderNed.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?
Wij kunnen u in dat geval eenmalig de mogelijkheid geven dit te herstellen binnen een periode van 3 werkdagen. Lukt dit niet (tijdig), dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Gunningsbeslissing trekken wij dan in. Wij mogen dan beslissen om de Opdracht alsnog aan een andere Inschrijver te gunnen.

6.11. Opschortende termijn en bezwaren

We gunnen de Overeenkomst niet eerder dan nadat een termijn van twintig kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing is verstreken.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen (de motivering van) de Gunningsbeslissing dan dient de Inschrijver binnen twintig kalenderdagen na dagtekening van de gunningbeslissing door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig maken tegen de Staat.

De genoemde termijn is een contractueel overeengekomen vervaltermijn, waarmee Inschrijver door het doen van een inschrijving instemt. Indien een inschrijver niet binnen deze termijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt kan de betreffende Inschrijver (in rechte) geen bezwaar meer maken met betrekking tot die beslissing. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de beslissing. Alsdan vervalt het recht tegen de Gunningsbeslissing op te komen en/of enige vordering tot schadevergoeding of welke andere aanspraak dan ook in te stellen in verband met deze beslissing en deze Aanbesteding. Ook het recht om in een bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding of wat voor andere vordering dan ook in te stellen zal dan zijn vervallen, althans zijn verwerkt.

Indien u overweegt een kort geding aanhangig te maken, dan moet u eerst via de TenderNed berichtenmodule contact opnemen met de Contactpersoon met vermelding van uw bezwaar.

Wij sluiten in beginsel geen Overeenkomst voordat de rechter uitspraak heeft gedaan in het kort geding. Is er binnen de Opdracht een zwaarwegende reden om niet te wachten met de gunning? Dan kunnen we besluiten ondanks het kort geding toch een Overeenkomst te sluiten.

6.12. Voorbehouden Aanbestedende dienst

Wij kunnen aanvullende vragen stellen
Wij kunnen besluiten om u aanvullende vragen te stellen om uw Inschrijving te verduidelijken of bewijsstukken/verklaringen te vragen om de juistheid van uw Inschrijving te toetsen.

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen
Wij behouden ons het recht voor om, tot het moment van ondertekening van de beoogde

Overeenkomst, de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. De Inschrijver kan in dat geval geen aanspraak maken op enige vorm van schadevergoeding. Wij zullen in een dergelijke situatie in beginsel ook niet over gaan tot een vergoeding van inschrijfkosten.

Dit kan anders zijn als wij van oordeel zijn dat er omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is. Het zal in geen geval gaan om een volledige vergoeding van de gemaakte kosten, maar om een tegemoetkoming daarin.

7. Hoe schrijft u in?

7.1. Aanbiedingsbrief

Aanbiedingsbrief
Bij het indienen van uw Inschrijving mag u een aanbiedingsbrief toevoegen. Deze brief is vormvrij, dus er is geen specifieke Bijlage hiervoor toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

Wij zien graag dat de aanbiedingsbrief de volgende gegevens bevat:
- naam en contactgegevens van uw contactpersoon voor de Aanbesteding;
- het kenmerk van uw Inschrijving;
- de wijze van Inschrijving (zelfstandig, Combinatie, en/of met Onderaannemer(s)): benoem hierbij de namen van de ondernemingen.

7.2. Indienen Inschrijving in TenderNed

Schrijf in via TenderNed
U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Schrijft u niet in via TenderNed? Dan is de Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) inschrijven.

U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op TenderNed | TenderNed gebruiken als ondernemer. Het juiste gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer c.q. Inschrijver.

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven
Na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving is het niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. Houd er daarom in elk geval rekening mee:
- dat het juist en volledig uploaden van alle bestanden tijd in beslag neemt;
- dat uw internetverbinding traag kan zijn;
- dat u misschien technische problemen heeft met TenderNed;
- dat de helpdesk van TenderNed niet altijd uw technische probleem direct kan oplossen.

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende:
- begin op tijd met uploaden! Het kan soms enige tijd duren voordat alles geüpload is.
- upload elke Bijlage zoals in paragraaf 7.4 aangegeven;
- zorg dat uit de bestandsnaam duidelijk wordt om welke Bijlage het gaat.
- zorg dat elke Bijlage volledig en juist is.

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de inschrijvingsdeadline uitstellen
Wij zijn niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.

Neem contact op met TenderNed bij technische problemen
Op de pagina TenderNed | Contact vindt u de mogelijkheden inclusief openingstijden.

7.3. Formele Eisen aan de Inschrijving

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de formele Eisen
U leest de Formele eisen hieronder. Voldoet u niet aan deze eisen? Dan is uw Inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie aan. In paragraaf 7.4 vindt u alle verplichte aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten;
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 dagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 dagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;
- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- de UEA wordt rechtsgeldig ondertekend. Door de ondertekening van het UEA committeert u zich aan de Inschrijving. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Is er sprake van een gebrek in de ondertekening? Dan is uw Inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Echter kan de Aanbestedende dienst oordelen dat er ruimte wordt geboden tot herstel van dit gebrek. Hierbij is het van belang dat de (nieuwe) ondertekening geen inhoudelijke wijziging van de Inschrijving meebrengt.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens
Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen.

7.4. Verplichte Bijlagen in TenderNed

In onderstaande tabel is aangegeven welke Bijlagen u moet invullen en moet uploaden. Ook ziet u in de tabel waar u dit in uw dashboard in TenderNed moet uploaden.

Alle documenten die u verplicht moet invullen bij het indienen van de Inschrijving, zijn aangegeven met 'aanwezigheid verplicht' ('ja'). Alle documenten voegt u als bijlagen toe aan uw Inschrijving met inachtneming van de juiste bestandsnaam (bijvoorbeeld 'Bijlage 3 - Referentieverklaring').

Let op! Dien de Bijlagen in het gevraagde bestandstype in, zoals omschreven in onderstaande tabel. Gebruikt u een ander bestandstype? Dat kan ervoor zorgen dat de RIS het bestand niet op de juiste manier of volledig te zien krijgt. Daarmee loopt u het risico dat de Inschrijving ongeldig kan worden verklaard en dat wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Omschrijving	**Zie par.**	**Te gebruiken formulier**	**Aanwezigheid verplicht?**	**Door wie?**
In uw dashboard onder 'Beantwoord de gunningscriteria'				
Antwoord op het Subgunningscriterium 'kwaliteit'	4.1 5.3 5.4	Zelf indienen	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Prijsopgaveformulier	5.1 7.3	Bijlage 2 (uploaden in PDF en Excel	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
In uw dashboard onder 'Vul het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in'				
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.1 3.3 6.14	Bijlage 1 (UEA-wizard in	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de

	Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. 7.6	TenderNed) (uploaden in pdf)		penvoerder alle Combinanten of (i.g.v. beroep op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheids-eisen) alle Derden
In uw dashboard onder 'Voeg overige documenten toe'				
Aanbiedingsbrief	7.1	Vormvrij (uploaden in pdf)	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Referentieverklaring	3.3	Bijlage 4 (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder

Bij deze Aanbesteding moet u als Inschrijver het UEA invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving.

Een natte, gescande of een digitale/elektronische handtekening zijn allemaal geldig.

7.5. Inschrijven met het UEA

Wij maken gebruik van de UEA-wizard in TenderNed. U vindt deze in op uw dashboard. Na het volledig invullen van het UEA genereert u een pdf. Deze ondertekent u rechtsgeldig en voegt u toe aan uw Inschrijving.

Het UEA bestaat uit vijf delen
In **Deel II** vult u de gegevens van uw eigen onderneming in. In deel III leest u alle Uitsluitingsgronden. Wij hebben aangevinkt welke Uitsluitingsgronden gelden bij deze Aanbesteding.

Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in
Schrijft u in als Combinatie of doet u een beroep op Derden om aan een Geschiktheidseis te voldoen? Dan stuurt u meerdere UEA's in, één voor elke betrokken organisatie. Hierover leest u meer in paragraaf 7.6.

U kunt een tweede UEA creëren door nogmaals op de knop 'vul het formulier in' te klikken. Zo zet u nog een UEA klaar voor een combinatiepartner of een derde. Het UEA over de combinatiepartner of een Derde kan hier online worden ingevuld.

Met een ingediend UEA verklaart u geschikt te zijn voor deze Opdracht
Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel α in **Deel IV** van het UEA ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle Geschiktheidseisen die in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document staan. In het UEA wordt de term selectiecriteria gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld.

Met een ondertekend UEA verklaart u ook dat de Uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn
Is een Uitsluitingsgrond wel van toepassing, maar schrijft u toch in? Vermeld dan in het UEA de informatie en/of maatregelen die in **Deel III** van het UEA (Uitsluitingsgronden) worden gevraagd.

7.6. Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding
Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de ondernemers beschikken individueel niet over voldoende capaciteit, ervaring en/of expertise;
- risicospreiding: financieel en/of afhankelijkheid van één grote Opdrachtgever.

De Aanbestedende dienst mag Inschrijvingen door een Combinatie of met gebruikmaking van (een) Derde(n) niet verbieden. Wel is het mogelijk om hieraan proportionele voorwaarden te stellen, zoals hoofdelijke aansprakelijkheid, één aanspreekpunt of het oprichten van een rechtspersoon na gunning. Zie ook de artikelen 2.52 en 2.92 van de Aanbestedingswet 2012.

U dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), via de separate UEA-module in te vullen en aan de hieronder genoemde voorwaarden te voldoen:

Inschrijven als Combinatie
In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle deelnemers aan het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen. Dit wordt bijgevoegd in de Inschrijving. Onder **Deel IIA** onder Wijze van deelneming in het UEA geven alle deelnemers aan het samenwerkingsverband de namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ook opgeven welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) tegenover de Opdrachtgever optreedt. De penvoerder is dus de ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de Opdrachtgever volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding>en/of Overeenkomst met de Aanbestedende dienst respectievelijk Opdrachtgever. Dit betekent onder meer dat de facturatie uitsluitend dient te geschieden vanuit de penvoerder.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart elk lid van de Combinatie:

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;
2. dat elk lid van de Combinatie ieder hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht en instaat voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit de Overeenkomst.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van de Inschrijving mag zonder toestemming van Opdrachtgever de samenstelling van de Combinatie niet wijzigen.

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen
Als u een beroep doet op een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen dient u in **Deel IIC** van het UEA 'ja' aan te vinken. Derden op wie een Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in **Deel IIA, IIB en III**.

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Derde om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen is dat de Inschrijver kan aantonen dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van de Derde. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Derde waaruit blijkt dat de Derde bereid is de betreffende werkzaamheden uit te voeren.

Als u een beroep doet op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een Derde, geldt de voorwaarde dat u de voor de Opdracht noodzakelijke middelen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst moet kunnen inzetten bij de uitvoering van de Opdracht.

U mag maar op één manier inschrijven
U mag slechts éénmaal inschrijven op deze Aanbesteding, als zelfstandig Inschrijver óf als lid van een Combinatie. Als u hier niet aan voldoet, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Ook de volgende drie situaties zijn in principe verboden, tenzij u aantoont dat de betrokken Inschrijvingen zelfstandig en dus volledig onafhankelijk van elkaar en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van de andere Inschrijver/Combinatie zijn opgesteld en er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging:

- u mag niet inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en – daarnaast – als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden;
- u mag niet als Onderaannemer bij meerdere Inschrijvingen optreden;
- als u onderdeel vormt van een concern is het niet toegestaan dat meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van dit concern een Inschrijving indienen.

Als één van de drie bovenstaande situaties aan de orde is, dient u bij uw Inschrijving een zogenaamde anti-collusieverklaring af te geven. In de anti-collusieverklaring verklaart u dat uw Inschrijving zelfstandig en dus volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie is opgesteld en dat er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Daarbij benoemt u welke maatregelen hiervoor zijn genomen.

Indien u dit niet kan aantonen, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

U mag met onze toestemming later alsnog anderen betrekken bij de uitvoering van de Opdracht
Krijgt u de Opdracht gegund? En wilt u na het sluiten van de Overeenkomst alsnog een ander betrekken bij het uitvoeren van de Opdracht? Vraag dan eerst onze toestemming. U blijft als Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Opdracht zoals we dat hebben afgesproken.

7.7. Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij

Is de Inschrijver een dochteronderneming of werkmaatschappij? Dan gelden de volgende regels:

De Inschrijver en de holding of moedermaatschappij verklaart door in te schrijven dat de holding of moedermaatschappij hoofdelijk aansprakelijk is voor schulden die voortkomen uit de rechtshandelingen van de Inschrijver. Dit staat ook in artikel 2.403 van het Burgerlijk Wetboek. Of de Inschrijver verklaart dat de Inschrijver geen gebruik maakt van artikel 2.403 BW.

8. Voorwaarden

Als u de Opdracht gegund krijgt, sluiten we met u een Overeenkomst. In dit hoofdstuk leest u waarmee u dan akkoord gaat en de rechten en plichten die daarbij horen.

8.1. Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Rijksvoorwaarden

Uw en onze rechten en plichten leggen we vast in de Overeenkomst

Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Overeenkomst, en de Concept Wachtkamerovereenkomst en de hiervoor genoemde voorwaarden inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen.

Leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van uw kant accepteren wij niet en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Overeenkomst die wij met u sluiten.

Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen en de Inschrijving van de winnende Inschrijver worden integraal onderdeel van de Overeenkomst. Dit betekent dat de beantwoording op de Subgunningscriteria en uw prijs zijn inbegrepen en hier onderdeel van zijn.

Wij sluiten met u een Verwerkersovereenkomst

Dit doen wij omdat bij de uitvoering van de Opdracht persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze overeenkomst leggen wij 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.

U leest hier meer over in Bijlage D Concept Verwerkersovereenkomst.

Wij sluiten met de partij die de tweede plaats haalt een Wachtkamerovereenkomst af

Dit doen wij met als doel om bij het voortijdig beëindigen van een Overeenkomst met een relevante Opdrachtnemer van deze Opdracht, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de Ondernemer die in de "wachtkamer" zit in het geval Opdrachtgever daartoe een schriftelijk verzoek doet. U leest hier meer over in Bijlage E - Concept Wachtkamerovereenkomst.

Zou een beëindiging van de Overeenkomst met de winnaar van de aanbesteding plaatsvinden binnen twaalf (12) maanden na 1 april 2027, dan zal Opdrachtgever een beroep doen op de ondernemer die de op één beste prijs-kwaliteitverhouding inschrijving heeft ingediend (de 'runner-up'). Deze runner-up (tweede partij in de ranking) ondertekent dan de Overeenkomst, zoals bij Inschrijving en onder dezelfde voorwaarden, alleen met een kortere looptijd.

Tijdens de periode waarin de Wachtkamerovereenkomst van kracht is heeft de runner-up geen recht op enige vergoeding.

Wanneer treedt de Wachtkamerovereenkomst in

Tijdens de eerste 12 maanden van de Overeenkomst wordt aan de hand van nog vast te stellen KPI's beoordeeld of de samenwerking op de juiste wijze tot stand komt. Als blijkt dat tijdens deze 12 maanden er geen goede samenwerking tot stand komt, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden. Op dat moment wordt de Wachtkamerovereenkomst geactiveerd. Hierbij geldt een transitieperiode van maximaal zes maanden. Deze zes maanden zijn van toepassing om de Overeenkomst met de vertrekkende partij te ontbinden. En biedt de nieuwe partij de gelegenheid om de implementatie op een goede manier in te richten.

8.2. Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer, inclusief eventuele Onderaannemer(s), voldoet gedurende de uitvoering van een (nadere) Overeenkomst aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2 (BIO2).

De BIO2 is de opvolger van de BIO1 en vormt het uniforme normenkader voor informatiebeveiliging binnen de Nederlandse overheid. De BIO2 is gebaseerd op ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002 en gaat uit van een risicogebaseerde aanpak voor het bepalen en treffen van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

Opdrachtnemer richt zijn informatiebeveiliging zodanig in dat deze aansluit bij de aard, omvang en risico's van de dienstverlening en de daarmee verwerkte informatie. De gemaakte risicoafwegingen en getroffen maatregelen zijn aantoonbaar en herleidbaar.

Opdrachtgever kan verlangen dat Opdrachtnemer aantoont dat hij voldoet aan de BIO2, bijvoorbeeld door middel van een TPM-verklaring, een auditrapport, een verklaring van een onafhankelijke deskundige of een gelijkwaardig verantwoordingsdocument.

Indien de aard of het risicoprofiel van een Overeenkomst daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtgever aanvullende of specifieke eisen stellen aan informatiebeveiliging. Opdrachtnemer volgt deze eisen conform de voorwaarden van de Overeenkomst.

8.3. Facturatie

De facturatie wat betreft eenmalige kosten, waaronder implementatiekosten vinden plaatst na Acceptatie van de betreffende Prestatie. Gebruiks-, hosting-, beheer- en overige periodieke kosten worden jaarlijks~~maandelijks~~ gefactureerd.

E-facturen
Meer informatie is te vinden via de website van de helpdesk-efactureren.nl en in de Bijsluiter e-factureren aan de rijksoverheid.

9. Klachtenregeling

Hier kunt u een klacht over indienen:

- u vindt dat wij ons niet aan de wetten en regelgeving hebben gehouden.
- u vindt dat wij discrimineren, ongelijk behandelen, niet transparant aanbesteden of onredelijke Eisen stellen.

Over andere zaken rondom de Aanbesteding kunt u geen klachten indienen.

U dient een klacht in door te e-mailen naar: klachtenmeldpunt.RIS@rijksoverheid.nl
Geef in die e-mail duidelijk aan dat u een klacht heeft en waarover. Bij het behandelen van uw klacht gebruiken we het Klachtenmeldpunt RIS. U leest daar hier meer over.

Een klacht is niet een vraag om meer informatie
Een klacht is bedoeld om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Gebruik een klacht niet om meer informatie te vragen. In de Aanbesteding is wel ruimte om te vragen naar meer informatie of om verduidelijking.

Tijdig indienen klacht
Een klacht dient in een zo vroeg mogelijk stadium van het aanbestedingsproces ingediend te worden door de Ondernemer. In een vroegtijdig stadium kan immers nog invloed uitgeoefend worden op de procedure en worden problemen voor de verdere procedure en de uitvoering van de Opdracht voorkomen. Dit kan niet alleen tijd- en kostenbesparend werken, maar kan er bovendien voor zorgen dat de (pre-) contractuele verhoudingen niet onnodig onder druk worden gezet.

Van een adequaat handelende (Potentiële) Inschrijver mag worden verwacht dat de (Potentiële) Inschrijver zich proactief opstelt bij het naar voren brengen van bezwaren in het kader van de aanbestedingsprocedure en dat (Potentiële) Inschrijver de bezwaren duidelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar maakt. Dat betekent dus dat een bezwaar zo snel als redelijkerwijs mogelijk na publicatie kenbaar wordt gemaakt.

Het kenbaar maken van een bezwaar moet overigens niet worden verward met het stellen van een vraag in het kader van de Nota van Inlichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsstukken.

Als u een klacht indient, loopt de Aanbesteding in principe gewoon verder. We zetten de Aanbesteding alleen stil als wij dat nodig vinden of als het Klachtenmeldpunt ons dit adviseert.

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document en de Bijlagen komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft en misschien tekent. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

Aanbestedende dienst	De Staat der Nederlanden. In hoofdstuk 1.1 van dit Beschrijvend document leest u welk(e) onderde(e)l(en) van de Staat der Nederlanden als Aanbestedende dienst fungeren.
Aanbesteding	Deze inkoopprocedure.
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die de Aanbestedende dienst opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet 2012	De wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542) en de Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU (Staatsblad 2016/241).
Bijlage	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document. Ook de documenten in TenderNed met in de titel "Bijlage". Een Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document.
Combinant	Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband inschrijven op de Beschrijvend document. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de Opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is er verantwoordelijk voor dat de hele Opdracht uitgevoerd wordt. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
Contactpersoon	RIS Eva Koops en Sanne Vlietstra~~Eva Koops en Sanne Vlietstra~~
Derde	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Eisen	De eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Formele eisen	De eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen.
Gedragsverklaring aanbesteden	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Geschiktheidseisen	De eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
Gunningscriterium	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
Gunningsbeslissing	Het voornemen om de Opdracht aan een Inschrijver te gunnen. Dat betekent dat wij van plan zijn met die Ondernemer de Overeenkomst te sluiten.

Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
Nota van Inlichtingen	Het document met daarin: • wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. • onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
Onderaannemer	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
Ondernemer	Een Leverancier, aannemer of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
Opdracht	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012.
Opdrachtgever	De rechtspersoon met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst voor deze Opdracht sluit.
Overeenkomst	De schriftelijke dienstverleningsovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
Potentiële Inschrijver	Een Potentiële Inschrijver is een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
Programma van Eisen	Beschrijving van de eisen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.
RIS	De organisatie die voor de Aanbestedende dienst de Aanbesteding begeleidt. Zie voor meer informatie: Home | Rijksinkoopsamenwerking.
Subgunningscriteria/ Subgunningscriterium	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
TenderNed	Het elektronisch systeem voor aanbesteden als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie hiervoor ook www.tenderned.nl.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
Verwerkersovereenkomst	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
Wachtkamerovereenkomst	Een schriftelijke Overeenkomst die kan worden afgesloten met de Inschrijver van de op één na economisch meest voordelige Inschrijving met gunningscriterium beste prijs beste kwaliteit (de zogenoemde 'runner-up'). In Bijlage E Concept Wachtkamerovereenkomst is de concept Wachtkamerovereenkomst opgenomen.