

Beschrijvend document

Openbare Procedure (Europees)

Aanbesteding: Klanttevredenheidsonderzoeken
Zaaknummer: 31160209

Rijkswaterstaat Corporate Dienst (RWS CD)
Datum: 12 juni 2020

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen 4

1 Inleiding 6

- 1.1 Algemeen 6
- 1.2 Beschrijving van de opdracht 6
- 1.3 Perceelindeling 10
- 1.4 Resultaat van de aanbesteding/Duur en ingangsdatum Raamovereenkomst 10

2 Rijkswaterstaat 12

- 2.1 Missie Rijkswaterstaat 12
- 2.2 Organisatie 12
- 2.3 Rijkswaterstaat Corporate Dienst 12

3 Aanbestedingsprocedure 13

- 3.1 Algemeen 13
- 3.2 Planning aanbestedingsprocedure 13
- 3.3 Publicatie 13
- 3.4 Inlichtingen 14
- 3.5 Inschrijving 15
- 3.6 Beoordelingsproces 16
- 3.7 Gunningsbeslissing 17
- 3.8 Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure 17

4 Inschrijvingsvereisten en –voorwaarden 19

- 4.1 Algemeen 19
- 4.2 Wijze van indienen bewijsdocumenten 19
- 4.3 Voorwaarden 21

5 Toetsing inschrijvingen op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen 23

- 5.1 Algemeen 23
- 5.2 Uitsluitingsgronden 23
- 5.3 Geschiktheidseisen 23

6 Beoordeling en Gunning 25

- 6.1 Algemeen 25
- 6.2 Gunningcriteria 25
- 6.3 Beoordeling Gunningscriteria 26
- 6.4 Eindbeoordeling en rangschikking 28

Bijlagen 29

- Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) 30
- Bijlage 2 Programma van eisen (pve) 31
- Bijlage 3 Inschrijvingsbiljet 36
- Bijlage 3A Prijsinvulformulier 38
- Bijlage 4 Beantwoording gunningscriteria kwaliteit 39
- Bijlage 5 Overzicht gegeven van de doelstellingen en gewenste resultaten van Klant & Services 42

Bijlage 6	Concept Raamovereenkomst	43
Bijlage 7	Inkoopvoorwaarden	44
Bijlage 8	E-facturatie	45
Bijlage 9	Informatiebeveiliging VSE voor IV-inkoop	46
Bijlage 10	Informatiebeveiliging VSP voor IV-inkoop	47
Bijlage 11	Opgave referentieopdracht	48

Begripsbepalingen

In dit Beschrijvend document wordt verstaan onder:

Aanbesteder

Staat der Nederlanden, Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Rijkswaterstaat Corporate Dienst.

Beoordelingsteam

De deskundigen die namens Aanbesteder betrokken zijn bij het uitvoeren van de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen.

Beschrijvend document

Dit document (inclusief bijlagen) dat informatie geeft over de eisen waaraan de (inhoud van de) Dienstverlening dient te voldoen, het verloop van de aanbestedingsprocedure, de eisen waaraan de (inhoud van de) Inschrijving dient te voldoen, de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en de gunningcriteria en de beoordelingsprocedure.

Continu onderzoek

Vorm van onderzoek waarbij met tussenpozen de tevredenheid en klantbeleving wordt gemeten waarbij gebruik wordt gemaakt van dezelfde vragenlijst. Dit kan zijn realtime, dagelijks, wekelijks, maandelijks. Resultaten van continu onderzoek zijn continu realtime beschikbaar.

Dienstverlening

Het implementeren van een Systeem en ondersteunende dienst (bv. advies t.b.v. inrichten klantonderzoek) voor het meten van de klanttevredenheid, -behoeften en -beleving binnen de Corporate Dienst.

Inschrijver

De natuurlijke of rechtspersoon die, al dan niet in een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een aanbieding van de Inschrijver uitgebracht aan de Aanbesteder, gebaseerd op de eisen en wensen zoals beschreven in dit Beschrijvend document.

Nota van Inlichtingen

Een document dat dient als aanvulling of wijziging op dit Beschrijvend document en waarin de vragen van Inschrijvers zijn beantwoord. De verstrekte Nota('s) van Inlichtingen maakt (maken) deel uit van dit Beschrijvend document.

Opdrachtgever

Staat der Nederlanden, Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Rijkswaterstaat Corporate Dienst.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie door Opdrachtgever de opdracht voor dienstverlening is verleend.

Periodiek onderzoek

Vorm van onderzoek waarbij de tevredenheid en klantbeleving een enkele keer voorkomend wordt gemeten waarbij gebruik wordt gemaakt van dezelfde vragenlijst. Dit kan zijn halfjaarlijks, jaarlijks, tweejaarlijks, etc. Resultaten van Periodiek onderzoek zijn continu beschikbaar.

Programma van Eisen

De eisen die gesteld worden aan de Dienstverlening, zoals vermeld in dit Beschrijvend document.

Raamovereenkomst

Het document waarin de rechten en plichten van Opdrachtgever en de Opdrachtnemer inzake de uitvoering van de Dienstverlening zijn vastgelegd.

Systeem

Software met een specifieke functie, in dit geval software voor continu en incidenteel uitvoeren van klantonderzoeken en het opleveren van rapportages conform de huidige werkwijze.

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Door Rijkswaterstaat Corporate Dienst (RWS CD) te Utrecht, hierna te noemen Aanbesteder c.q. Opdrachtgever wordt een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 gehouden.

De aanbesteding betreft de opdracht:
Klanttevredenheidsonderzoeken met zaaknummer 31160209

Bij het bepalen van de aanbestedingsprocedure heeft Aanbesteder de omvang en de complexiteit van de opdracht, het aantal potentiële inschrijvers, de transactiekosten en het karakter van de markt in acht genomen.

Dit Beschrijvend document geeft nadere informatie over de eisen waaraan de (inhoud van de) Dienstverlening dient te voldoen, het verloop van de aanbestedingsprocedure, de eisen waaraan de (inhoud van de) Inschrijving dient te voldoen, de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en de gunningcriteria en de beoordelingsprocedure.

Door middel van het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat hij onvoorwaardelijk voldoet aan de eisen met betrekking tot de Dienstverlening, zoals beschreven in onderhavige Beschrijvend document.

Met dit Beschrijvend document worden de aanbestedingsstukken verstrekt zoals staan opgesomd in onderstaande tabel.

Normatieve documenten bevatten eisen die in het kader van onderhavige aanbesteding gesteld worden. Normatieve documenten zijn integraal onderdeel van de opdracht.

Normatieve documenten
Aankondiging via TenderNed d.d. 12 juni 2020
Beschrijvend document (dit document)
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (bijlage 1)
Programma van eisen (bijlage 2)
Inschrijvingsbiljet (bijlage 3) en prijsinvulformulier (bijlage 3A)
Concept Raamovereenkomst (bijlage 6)
Inkoopvoorwaarden ARVODI-2018 (bijlage 7)

Informatieve documenten bevatten adviezen en/of contextinformatie voor een beter begrip en/of dienen ter indicatie.

Informatieve documenten
Overzicht doelstellingen en gewenste resultaten van K&S ten behoeve van de klantonderzoek(en) (bijlage 5)
E-facturatie (bijlage 8)
Informatiebeveiliging VSE voor IV-inkoop v1.7 KTO_def (bijlage 9)
Informatiebeveiliging VSP voor IV-inkoop v1.7 KTO_def (bijlage 10)

1.2 Beschrijving van de opdracht

Opdrachtgever wil met deze aanbesteding komen tot het contracteren van een dienst voor het uitvoeren van kwantitatief online continu, periodiek en incidenteel klantonderzoek binnen de Corporate Dienst. Deze dienst dient concreet bij te dragen

aan de doelstellingen van de Corporate Dienst en de eenheid Klant & Services ten aanzien van klantonderzoek en dient de continuïteit en kwaliteit van de huidige en verwachte toekomstige situatie met betrekking tot uitvoeren van klantonderzoeken te waarborgen.

De eenheid Klant & Services (K&S) is het servicecentrum van Rijkswaterstaat dat dagelijks klaar staat voor vragen van RWS-medewerkers, leveranciers en burgers over (hoofd)wegen en —vaarwegen én bedrijfsvoering. K&S regisseert en ondersteunt het klantproces van de dienstverlening van de Corporate Dienst (CD) en Rijkswaterstaat en voert regie over het klantproces van de producten en diensten van de CD.

Sinds een aantal jaren wordt door de eenheid Klant & Services de klanttevredenheid, klantbehoeften en klantbeleving gemeten van de diverse klantcontactcentra en de processen, producten en dienstverlening van de CD. Voor deze onderzoeken wordt met 'klant' bedoeld op zowel Rijkswaterstaatmedewerkers, Rijksambtenaren, leveranciers als burgers.

1.2.1

De belangrijkste elementen en scope van de opdracht

De opdracht bestaat uit het implementeren van een Systeem en ondersteunende dienst (bv. advies t.b.v. inrichten klantonderzoek) voor het meten van de klanttevredenheid, -behoeften en -beleving binnen de Corporate Dienst.

Middels dit Systeem en de ondersteunende dienst (bv. advies t.b.v. inrichten klantonderzoek) dient de continuïteit van de huidige situatie en verwachte toekomstige situatie te worden gewaarborgd. Het betreft een kwantitatief onderzoek dat online zowel continu, periodiek als incidenteel kan worden uitgevoerd.

Onder een Systeem wordt verstaan de software met een specifieke functie, in dit geval software voor continu en incidenteel uitvoeren van klantonderzoeken en het opleveren van rapportages conform de huidige werkwijze. Onder ondersteunde dienst wordt verstaan het opzetten, inrichten en implementeren van klantonderzoeken en kleinschalige adviesdiensten met betrekking tot klantonderzoek. Dit houdt in dat Opdrachtnemer haar kennis en expertise inzet ten behoeve van de advisering omtrent de inrichting en uitvoering van klantonderzoeken.

Gezien het fluctuerende aantal onderzoeken is gekozen voor contractering middels een Raamovereenkomst. De opdracht is niet opgedeeld in percelen, omdat het één soort dienst betreft, de omvang van de opdracht relatief gering is en Rijkswaterstaat wil werken met eenduidige communicatie en presentatie.

Binnen de scope van de aanbesteding vallen in algemene zin de klantonderzoeken binnen de Corporate Dienst en de klantonderzoeken van klantcontactcentra in beheer van de eenheid Klant & Services. Voor beide geldt dat er een reële verwachting bestaat dat er in de komende jaren opschaling plaatsvindt ten behoeve van nieuwe klantcontactcentra en nieuwe verzoeken vanuit afdelingen binnen de Corporate Dienst. Daarnaast wordt onderzocht of er behoefte is aan klantonderzoeken binnen andere onderdelen van RWS. Op termijn kan dit tot opschaling leiden.

In de huidige situatie worden voor de Corporate Dienst 15 Continu klantonderzoeken en 5 Periodieke klantonderzoeken uitgevoerd. Gemiddeld worden er 2 incidentele klantonderzoeken per jaar uitgevoerd.

De verwachte toename voor de Corporate Dienst is 2 Continu klantonderzoeken en 4 Periodieke- of incidentele klantonderzoeken per jaar.

Indien er sprake is van het uitvoeren van klantonderzoeken binnen andere onderdelen van RWS, dan is de verwachte toename per jaar 4 Continu klantonderzoeken en 4 Periodieke of incidentele klantonderzoeken.

De bovengenoemde scope betreft de huidige stand van zaken. De verwachte toename betreft slechts een indicatie, waaraan op geen enkele manier rechten kunnen worden ontleend.

Naast de uitvoering van de klantonderzoeken en het opleveren van rapportages, conform de huidige werkwijze, vallen ook kleinschalige adviesdiensten binnen de scope van dit project. Dit houdt in dat de marktpartij haar kennis en expertise inzet ten behoeve van de advisering omtrent de inrichting van de klantonderzoeken.

Buiten de scope van de aanbesteding vallen:

- De implementatie van verbeterideeën die voortvloeien uit de klantonderzoeken en analyse van de resultaten uit het klantonderzoek en advisering op basis van deze resultaten. Dit dient door de Opdrachtgever zelf te geschieden.
- Communicatieonderzoeken (campagne- effectonderzoek, kwantitatief communicatieonderzoek, webanalyse, onderzoek digitale middelen, research communicaties).
- Het uitvoeren van Rijks- en Rijkswaterstaat brede medewerkerstevredenheid onderzoeken.
- Klanttevredenheidonderzoeken m.b.t. de afhandeling van meldingen specifiek voor de Social Media kanalen.

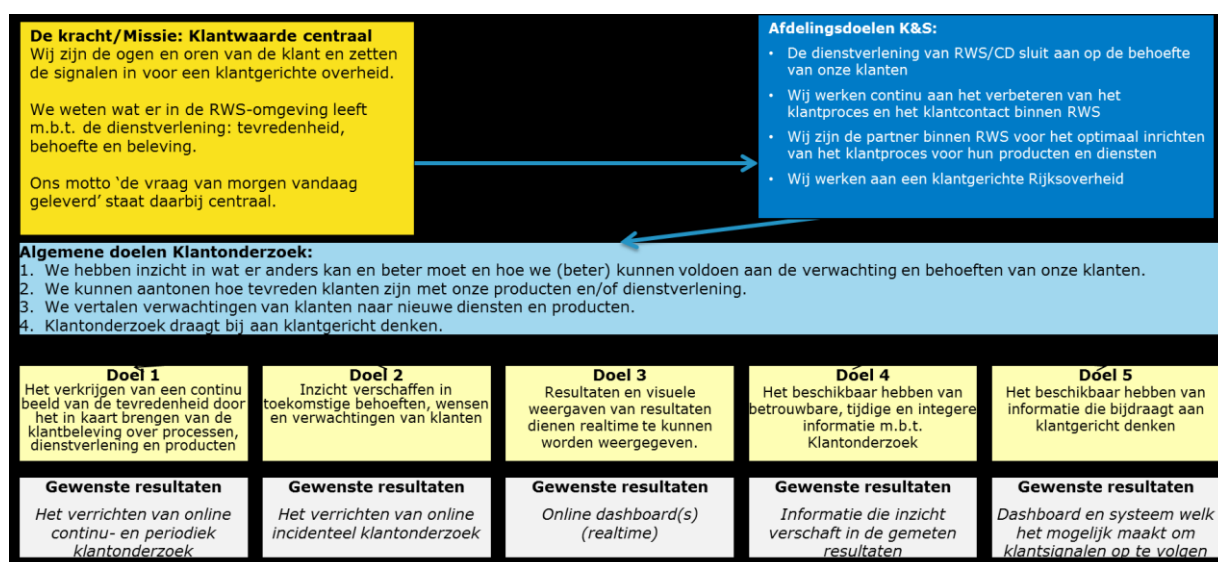
Opdrachtgever kan niet voorspellen hoe de organisatie, en daarmee de behoefte aan het voorwerp van onderhavige Opdracht, zich zal ontwikkelen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid, dan wel de posities van de Opdrachtgever binnen de Rijksoverheid of taakstellingen, is het mogelijk dat de dienstverlening en/of gebruiker van de Raamovereenkomst wijzigen. Ook de doelgroep die deel kan nemen aan de klantonderzoeken kan tussentijds door Opdrachtgever worden uitgebreid of versmalt.

1.2.2

Doelstellingen

Het doel van klantonderzoek is voor de Corporate Dienst van Rijkswaterstaat dat deze significant bijdraagt aan een lerende organisatie. Klantonderzoek is een belangrijk instrument ten behoeve van onze verbetercyclus (PDCA) en wordt ingezet om inzicht te krijgen in de verwachtingen en ervaringen van klanten. Klantonderzoek geeft ons gerichte informatie over waar we als organisatie kunnen verbeteren en innoveren over de gehele dienstverleningsketen. Daarbij wordt klantonderzoek ingezet om de impact en effectiviteit van verbeteringen en vernieuwingen te meten.

In onderstaande figuur (zie ook bijlage 11) wordt een overzicht gegeven van de doelstellingen en gewenste resultaten van K&S ten behoeve van de klantonderzoek(en).



Door gebruik van het Systeem voor klanttevredenheidsonderzoeken wordt het minimaal mogelijk om:

- Continu onderzoeken uit te voeren;
- Incidentele onderzoeken te doen;
- Resultaten in online dashboards te raadplegen;
- Data van de resultaten te downloaden;
- Klantsignalen (online) op te volgen (verbetermodule), en
- Onderzoeken op elkaar af te stemmen om te zorgen dat doelgroepen niet 'overvraagd' worden;
- Uniformiteit te borgen in de uitvoering daar waar het kan;
- Te voldoen aan wet- en regelgeving m.b.t. privacy en data security.

1.2.3

Omvang van de opdracht

De exacte totale omvang van de Raamovereenkomst laat zich moeilijk ramen. De opdrachtwaarde over de laatste 36 maanden bedroeg circa € 180.000,-. De spendanalyse geeft een grillige verdeling weer van de opdrachtwaarde, welke zich beweegt tussen een opdrachtwaarde per jaar van € 60.000,- tot € 80.000,-. Dit brengt met zich mee dat de afname gedurende de uitvoeringsperiode zich moeilijk laat voorspellen vanuit de historische spendinformatie. (Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.)

De geschatte reële opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst is € 437.000,- exclusief btw. Dit geldt voor alle te gunnen opdrachten binnen de Raamovereenkomst over de volledige contractperiode met een looptijd van vier jaar.

De maximale opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 500.000,- exclusief btw. De Raamovereenkomst kan door Opdrachtgever worden opgezegd met een opzegtermijn van een maand indien de maximale hoeveelheid is bereikt of deze

door een eerstvolgende opdrachtverstrekking op basis van de Raamovereenkomst kan worden overschreden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.

Opdrachtgever kan niet voorspellen hoe de organisatie, en daarmee de communicatiebehoefte, zich ontwikkelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke en/of organisatorische ontwikkelingen en de hiermee samenhangende krimp, groei of taakstellingen, is het mogelijk dat de behoefte kan wijzigen.

Bovengenoemde omvang is slechts een indicatie, hieraan kunnen op geen enkele manier rechten aan worden ontleend.

1.3 Perceelindeling

De gevraagde Dienstverlening bestaat uit logisch samenhangende onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen van opdrachten die binnen deze samenstelling breed in de markt verkrijgbaar is. Uit marktverkenning is gebleken dat de gevraagde Dienstverlening goed toegankelijk is voor het MKB, ondanks de keuze voor landelijke Dienstverlening. Zowel uit de toegankelijkheid voor het MKB als uit het absolute aantal ondernemers dat in aanmerking komt voor Inschrijving kan afgeleid worden dat de mededinging en toegankelijkheid voldoende gewaarborgd zijn.

1.4 Resultaat van de aanbesteding/Duur en ingangsdatum Raamovereenkomst

Het doel van deze aanbesteding is te komen tot een Raamovereenkomst met één Leverancier met ingang van 1 januari 2021. Opdrachtgever gaat de Raamovereenkomst aan voor de duur van vier (4) jaar.

De overeenkomst eindigt op de datum zoals genoemd in paragraaf 2.1. van de Raamovereenkomst, tenzij een opvolgende nieuwe overeenkomst nodig is en de aanbesteding daarvan is aangekondigd of in voorbereiding is. In dat geval behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eenzijdig te verlengen tot het moment dat de opvolgende nieuwe overeenkomst van kracht wordt.

1.5 Key Performance Indicators

Om een langdurige leveranciersrelatie (partnership) op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren, en te kunnen sturen op het contract, werkt Opdrachtgever met Key Performance Indicators, kortweg KPI's genoemd.

De prestatie-indicatoren die hiermee worden bedoeld, betreffen de bewaking en tijdige bijsturing van de dienstverlening, zoals beschreven in onderhavig Inschrijvings- en beoordelingsdocument en de contractdocumenten.

Opdrachtgever zal tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst op systematische wijze de KPI's toetsen,

In onderstaande figuur is een aantal KPI's nader gespecificeerd. Deze KPI's zullen deel uitmaken van een nader op te stellen Service Level Agreement (SLA). De overige KPI's die worden opgenomen in deze SLA zullen op een nader moment in gezamenlijkheid tussen de te contracteren Inschrijver en Opdrachtgever worden bepaald en overeengekomen.

Doel 1 Het verkrijgen van een continu beeld van de tevredenheid door het in kaart brengen van de klantbeleving over processen, dienstverlening en producten	Doel 2 Inzicht verschaffen in toekomstige behoeften, wensen en verwachtingen van klanten	Doel 3 Resultaten en visuele weergaven van resultaten dienen realtime te kunnen worden weergegeven.	Doel 4 Het beschikbaar hebben van betrouwbare, tijdige en integere informatie m.b.t. Klantonderzoek	Doel 5 Het beschikbaar hebben van informatie die bijdraagt aan klantgericht denken
Gewenste resultaten <i>Het verrichten van online continu- en periodiek klantonderzoek</i>	Gewenste resultaten <i>Het verrichten van online incidenteel klantonderzoek</i>	Gewenste resultaten <i>Online dashboard(s) (realtime)</i>	Gewenste resultaten <i>Informatie die inzicht verschaft in de gemeten resultaten</i>	Gewenste resultaten <i>Dashboard en systeem welk het mogelijk maakt om klantsignalen op te volgen</i>
				
Sturingsmaatregelen - Uptime van minimaal 99% van het aantal uren per maand - Het systeem/de tooling is voor minimaal 100 gebruikers tegelijkertijd beschikbaar - Kennis en kunde m.b.t. klantonderzoek is gewaarborgd in de organisatie - Service levels m.b.t. inrichten, opstarten en implementeren van online continu- en periodiek onderzoek - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen	Sturingsmaatregelen - Service levels m.b.t. inrichten, opstarten en implementeren van een online incidenteel onderzoek - Service levels m.b.t. inrichten en beschikbaar stellen van rapportages - Kennis en kunde m.b.t. klantonderzoek is gewaarborgd in de organisatie - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen	Sturingsmaatregelen - Service levels m.b.t. inrichten en implementeren dashboard(s) - Service levels m.b.t. statusinformatie m.b.t. klantonderzoek - Uptime van minimaal 99% van het aantal uren per maand - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen	Sturingsmaatregelen - Periodiek beoordelen van betrouwbaarheid, tijdigheid en integriteit van informatie - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen	Sturingsmaatregelen - Door opdrachtgever gedefiniëerde klantfeedback wordt binnen 24 uur gerouteerd naar opdrachtgever. - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen

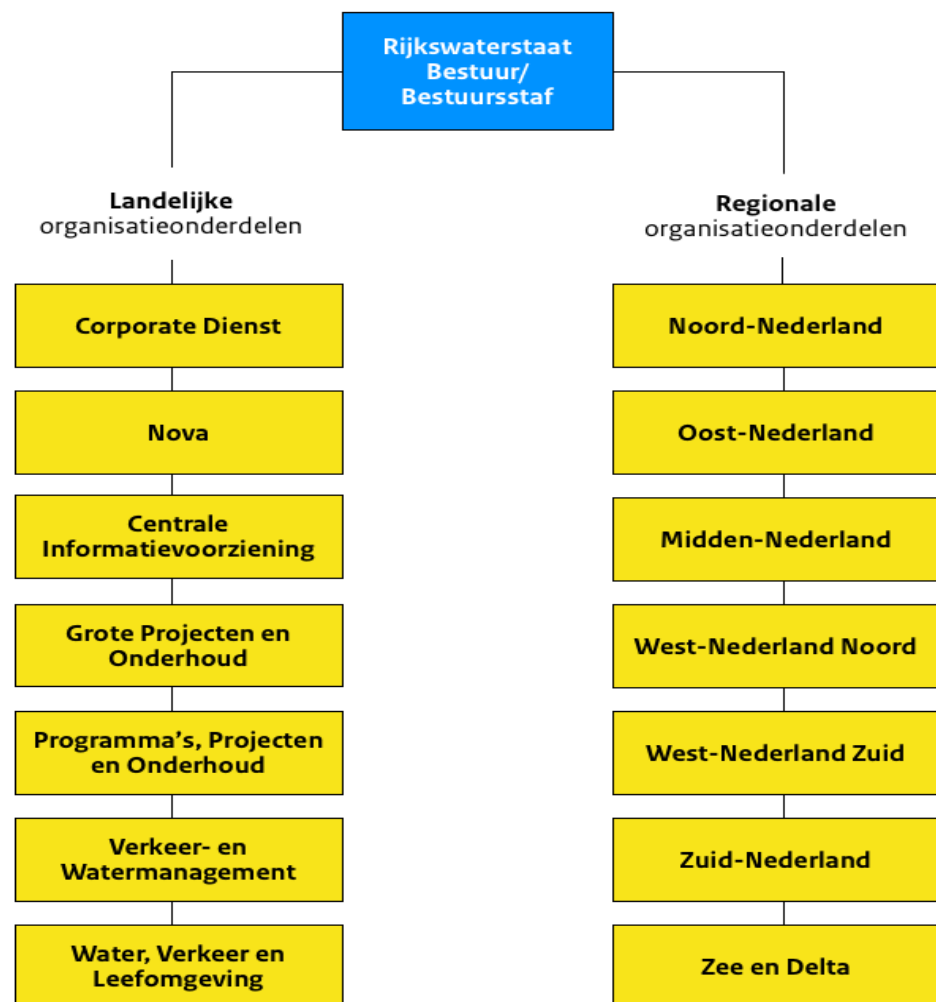
2 Rijkswaterstaat

2.1 Missie Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat is de uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en werkt dagelijks aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland.

2.2 Organisatie

Het organogram van RWS ziet er als volgt uit:



Op www.rijkswaterstaat.nl/zakelijk staat meer informatie over zakendoen met Rijkswaterstaat.

2.3 Rijkswaterstaat Corporate Dienst

[Rijkswaterstaat Corporate Dienst](#) (RWS CD) ondersteunt de organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat op het gebied van bedrijfsvoering; Communicatie, HRM & Organisatieontwikkeling, Bestuurlijk Juridische Zaken en Vastgoed, Facilitaire en Financiële diensten, Inkoop en Klant & Services.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Algemeen

De aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012, waarbij de Europese richtlijn 2014/24/EU voor werken, leveringen en diensten is geïmplementeerd. De begripsbepalingen van de Aanbestedingswet zijn daarom van toepassing. De aanbesteding verloopt volgens de openbare procedure.

De openbare procedure is een procedure waarbij alle ondernemers mogen inschrijven.

TenderNed

De aanbestedingsprocedure wordt volledig elektronisch uitgevoerd door middel van TenderNed: www.tenderned.nl. Dit betekent dat inschrijving alleen via TenderNed mogelijk is.

Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer te zijn geregistreerd in TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

Van ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed. Zie voor handleidingen www.tenderned.nl/egids.

Gebruik van TenderNed is voor rekening en risico van de ondernemer, behoudens het bepaalde in paragraaf 3.5.1 laatste alinea.

De door de Inschrijver te ondertekenen documenten dienen van een gekwalificeerde elektronische handtekening te zijn voorzien. In Paragraaf 3.5.2 wordt hierover nadere informatie verstrekt.

3.2 Planning aanbestedingsprocedure

Met betrekking tot de aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum en evt. tijdstip
Publiceren aankondiging van de opdracht via TenderNed	12 juni 2020
Uiterste datum voor het indienen van vragen	26 juni 2020, 14:00 uur
Uiterste datum beantwoording van de vragen (Nota van Inlichtingen)	14 juli 2020
Uiterste datum voor het indienen van inschrijvingen	17 augustus 2020, 14:00 uur
Verzenden mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing	14 september 2020
Verzenden mededeling van de definitieve gunning	12 oktober 2020
Implementatieperiode	Nov / Dec 2020
Beoogde ingangsdatum Raamovereenkomst	1 januari 2021

De planning die is opgenomen in TenderNed prevaleert. Aanbesteder behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen.

Zo spoedig mogelijk na afloop van de opschortende termijn zal de overeenkomst worden ondertekend.

3.3 Publicatie

De aanbestedingsstukken worden via TenderNed (www.Tenderned.nl) bekend gemaakt. Deze zijn voor elke geïnteresseerde te downloaden.

3.4 Inlichtingen

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Aanbesteder verwacht van ondernemers dat zij zelf onderzoek doen naar overige relevante omstandigheden en informatie betreffende de opdracht.

Een ondernemer kan inlichtingen vragen over deze aanbesteding op de wijze zoals hieronder beschreven.

Vragen over deze aanbesteding, kunnen doorlopend tot de uiterste datum zoals vermeld in de planning in paragraaf 3.2 worden ingediend door middel van TenderNed, 'Vragen en antwoorden'. Aanbesteder zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de in paragraaf 3.2 opgenomen uiterste datum voor de beantwoording van vragen, via TenderNed antwoord geven op deze vragen.

Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft. Vragen worden door Aanbesteder beantwoord door middel van TenderNed, 'Vragen en antwoorden'.

De via TenderNed gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden door Aanbesteder, na sluiting van de termijn voor inlichtingen, vastgelegd in de Nota van Inlichtingen. Deze nota wordt gepubliceerd op TenderNed.

Communicatie geschiedt uitsluitend via TenderNed.

Het is een ondernemer niet toegestaan, in het kader van deze aanbestedingsprocedure contacten te onderhouden of vragen te stellen anders dan via TenderNed.

Overtreding van deze communicatieregels kan leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.

3.4.1 *Algemene inlichtingen*

De geanonimiseerde vragen van ondernemers en de beantwoording hiervan worden gepubliceerd op TenderNed. De algemene Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van de aanbestedingstukken. In het geval van strijdigheid prevaleren de algemene Nota van Inlichtingen boven eerder verschenen aanbestedingsstukken.

3.4.2 *Individuele inlichtingen*

Een ondernemer kan Aanbesteder gemotiveerd verzoeken om bepaalde informatie niet in de algemene Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Aanbesteder maakt de afweging of het opnemen in de algemene Nota van Inlichtingen inderdaad schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de ondernemer. In dat geval zal Aanbesteder desbetreffende individuele inlichtingen aan de ondernemer verstrekken.

Individuele vragen over deze aanbesteding, kunnen tot de uiterste datum zoals vermeld in paragraaf 3.2 worden ingediend door middel van TenderNed, 'Vragen en antwoorden'.

De ondernemer dient aan te geven of hij, indien Aanbesteder de inlichtingen niet van gerechtvaardigd economisch belang acht, de vraag in dat geval beantwoord wil zien door middel van een algemene Nota van Inlichtingen of dat hij de vraag intrekt.

Individuele Nota's van Inlichtingen zijn ondergeschikt aan de algemene Nota's van Inlichtingen.

3.5 Inschrijving

3.5.1 *Indienen inschrijving digitaal*

De Inschrijving dient uiterlijk op de datum en het tijdstip genoemd in de planning uit paragraaf 3.2 te zijn ingediend, waarbij de klok van TenderNed bepalend is. Op dat tijdstip eindigt de inschrijvingstermijn en sluit de digitale kluis in TenderNed. Het genoemde tijdstip en de datum gelden als uiterste tijdstip en datum voor ontvangst van de Inschrijving.

Alle bij inschrijving te verstrekken documenten dienen in pdf-format te worden ingediend door middel van TenderNed. In paragraaf 4.2.1 is een tabel opgenomen dat een overzicht geeft van alle documenten die bij inschrijving dienen te worden verstrekt en welke (elektronisch) ondertekend dienen te worden.

In geval TenderNed op het uiterste tijdstip voor ontvangst van de Inschrijving niet toegankelijk is als gevolg van een storing bij eHerkenning, in TenderNed of aan het hoogspanningsnet, dan is er sprake van een overmacht situatie. In voorkomend geval kan het uiterste tijdstip voor ontvangst van de Inschrijvingen, afhankelijk van de situatie en de gevolgen, door de Aanbesteder worden uitgesteld. Het gewijzigde uiterste tijdstip voor ontvangst van de Inschrijvingen wordt bekend gemaakt via TenderNed, 'Rectificatie'.

3.5.2 *Verplichte elektronische handtekening*

In paragraaf 4.2.1 is aangegeven welke documenten moeten worden ondertekend door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening.

De documenten die dienen te worden ondertekend dienen in pdf-format te zijn voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening conform Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014^[1]. Indien een bepaald digitaal pdf-formulier (bijvoorbeeld het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) niet rechtstreeks op deze wijze kan worden ondertekend, dient een digitale pdf-afdruk van het pdf-formulier gemaakt te worden en dient die digitale pdf-afdruk op bovenvermelde wijze te worden ondertekend.

Indien de in paragraaf 4.2.1 genoemde documenten niet zijn voorzien van de verplichte gekwalificeerde elektronische handtekeningen, zoals in deze paragraaf beschreven, dan is de Inschrijving niet rechtsgeldig ondertekend. De Inschrijving is dan ongeldig en wordt terzijde gelegd.

^[1] Elektronische handtekeningen die aan deze norm voldoen zijn bijvoorbeeld: PKIoverheid, EU Qualified, of andere STORK IV handtekeningen, maar ook geavanceerde elektronische handtekeningen die zijn aangemaakt met een gekwalificeerd middel voor het aanmaken van elektronische handtekeningen, gebaseerd op een gekwalificeerd certificaat voor elektronische handtekeningen zoals omschreven in de Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014.

Meer informatie over elektronische handtekeningen is te vinden op de website PKIoverheid: <https://www.logius.nl/diensten/pkioverheid/> en de website: <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/identiteit/eidas/>

Voor aanvullende informatie zie ook onderstaande link:

<https://www.rijkswaterstaat.nl/zakelijk/zakendoen-met-rijkswaterstaat/inkoopbeleid/aanbesteden/digitaal-aanmelden-inschrijven/veelgestelde-vragen/>

LET OP: houd s.v.p. rekening met de aanvraagtijd van de gekwalificeerde elektronische handtekening. Het is de verantwoordelijkheid van de ondernemer om ervoor te zorgen dat de gekwalificeerde elektronische handtekening tijdig wordt aangevraagd om aan de indieningstermijn te kunnen voldoen.

3.5.3 *Opening inschrijvingen*
Opening van de digitale kluis is niet openbaar.

3.6 **Beoordelingsproces**

Alvorens tot opening van de Inschrijvingen wordt overgegaan, is de beoordelingsmethodiek opgesteld. Deze beoordelingsmethodiek is vastgelegd in een beoordelingsinstructie. Deze instructie is een intern document van de Aanbesteder en wordt niet aan Inschrijvers ter beschikking gesteld. Onderstaand wordt de voor ondernemers relevante informatie verstrekt over de beoordelingsmethodiek.

Aanbesteder hanteert beoordeling op basis van expert opinion. Dit houdt in dat een ter zake deskundig Beoordelingsteam de beoordeling uitvoert. Het Beoordelingsteam toetst de mate waarin en de beantwoording van de Inschrijver voldoet aan het gevraagde in de gunningscriteria. Bij de beoordeling geldt dat de beantwoording, concreet en eenduidig moet zijn. Tevens dient de beantwoording relevant en realistisch te zijn (in relatie tot de onderhavige opdracht).

Ieder lid van het Beoordelingsteam zal allereerst de ontvangen Inschrijvingen individueel beoordelen aan de hand van de opgestelde gunningscriteria.

Vervolgens zal het Beoordelingsteam gezamenlijk de individuele scores bespreken. Het doel van deze gezamenlijke bespreking is om te komen tot één eenduidige score per (sub)gunningcriterium voor het onderdeel kwaliteit.

De resultaten van dit beoordelingsproces leiden tot een gunningsadvies aan de opdrachtgever binnen de organisatie van de Aanbesteder voor deze aanbesteding.

Aanbesteder heeft te allen tijde het recht Inschrijvers om verduidelijking van gegevens te vragen en de door Inschrijver verstrekte informatie te verifiëren.

Het beoordelingsproces omvat een aantal stappen:

- 3.6.1 *Inschrijvingsvereisten en -voorwaarden*
- 3.6.2 *Uitsluitingsgronden*
- 3.6.3 *Geschiktheidseisen*
- 3.6.4 *Gunningscriteria*

De opdracht zal worden gegund aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) heeft gedaan.

3.6.1 *Stap 1: Inschrijvingsvereisten en -voorwaarden*
Aan de hand van de bij de Inschrijving verstrekte documenten wordt beoordeeld of de Inschrijving voldoet aan de inschrijvingsvereisten en -voorwaarden. Een Inschrijver die hieraan niet voldoet kan uitgesloten worden van de verdere procedure. De inschrijvingsvereisten en -voorwaarden staan nader beschreven in hoofdstuk 4.

3.6.2 *Stap 2: Uitsluitingsgronden*
Inschrijvers op wie één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn, worden uitgesloten van de verdere procedure, tenzij in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage 1) zelfreinigende maatregelen zijn ingevuld en op basis

daarvan Aanbesteder besluit de onderneming toch toe te laten tot de aanbestedingsprocedure. De uitsluitingsgronden staan nader beschreven in hoofdstuk 5.

3.6.3 *Stap 3: Geschiktheidseisen*

Inschrijvers die niet voldoen aan één of meerdere geschiktheidseisen worden uitgesloten van de verdere procedure.

De geschiktheidseisen staan nader beschreven in hoofdstuk 5.

3.6.4 *Stap 4: Gunningscriteria*

Inschrijvers die stap 1 tot en met 3 met succes hebben doorlopen, moeten voldoen aan de eisen met betrekking tot de gunning en vervolgens vindt beoordeling op basis van de gunningscriteria plaats. De gunningscriteria staan nader beschreven in hoofdstuk 6.

3.7 **Gunningsbeslissing**

Na beoordeling van de Inschrijvingen en controle van de voor gunning in aanmerking komende Inschrijving(en) maakt Aanbesteder aan alle Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk en gelijktijdig bekend aan welke Inschrijver(s) Aanbesteder voornemens is de opdracht te gunnen. Deze gunningsbeslissing zal via TenderNed 'Berichten' aan de Inschrijver(s) kenbaar worden gemaakt.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen de gunningsbeslissing dient hij binnen de termijn van 20 kalenderdagen, na dagtekening van het gunningsvoornemen, een civielrechtelijk kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.

Indien binnen de opschortende termijn door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig is gemaakt, zal Aanbesteder niet overgaan tot het sluiten van de overeenkomst voordat in kort geding vonnis is gewezen.

De opschortende termijn is een vervaltermijn. Indien niet binnen de opschortende termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de Inschrijvers geen bezwaren meer maken tegen de gunningsbeslissing en hebben zij hun rechten terzake verwerkt. Aanbesteder is in dat geval vrij om gevolg te geven aan zijn gunningsbeslissing.

In het geval Aanbesteder beslist om de opdracht niet te gunnen, stelt hij Inschrijvers zo spoedig mogelijk gelijktijdig in kennis van de redenen daartoe.

3.8 **Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure**

Ingevolge het advies 'Klachtafhandeling bij aanbesteden' heeft Aanbesteder een Klachtenmeldpunt ingericht.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen.

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. De klager moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de Inschrijver en de aanduiding van het zaaknummer en omschrijving van de aanbesteding.

Een klacht wordt behandeld door ter zake kundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen.

Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure kunnen worden ingediend bij het Centrale Klachtenmeldpunt Aanbesteden Rijkswaterstaat, via het e-mail-adres: klachtenmeldpunt@rws.nl.

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking en laat onverlet dat een Inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is. Zie voor meer informatie: www.rws.nl/klachtenmeldpuntaanbesteden.

4 Inschrijvingsvereisten en -voorwaarden

4.1 Algemeen

Door inschrijving stemt Inschrijver in met alle voorwaarden, vereisten en eisen voor deze gehele aanbestedingsprocedure, zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.

4.2 Wijze van indienen bewijsdocumenten

4.2.1 *Bij de Inschrijving te verstrekken documenten*

Onderstaande tabel geeft een overzicht van alle documenten die bij de Inschrijving dienen te worden verstrekt en welke documenten voorzien moeten zijn van een gekwalificeerde elektronische handtekening.

Volg nr.	Bij Inschrijving te verstrekken documenten	Voorge-een Format	Toelichting in paragraaf	Elektronisch ondertekend
A	Aanbiedingsbrief	Conform 4.2.2	4.2.2	Nee
B	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bijlage 1	4.2.2	Ja
C	Inschrijvingsbiljet (prijs)	Bijlage 3	6.3.3	Ja
D	Prijsinvulformulier	Bijlage 3A	6.3.3	Nee
E	Beantwoording gunningscriteria kwaliteit	Bijlage 4	6.3.1	Nee

Alleen bijlage 1 en 3 dienen elektronisch ondertekend te worden. De overige documenten behoeven geen (elektronische) ondertekening.

NB: alle in bovengenoemde tabellen genoemde documenten dienen aangeleverd te worden in PDF met uitzondering van bijlage 3a (prijsinvulformulier), deze dient ook in Excel format aangeleverd te worden.

4.2.2 *Vereisten aan de bij de Inschrijving te verstrekken documenten*

De inschrijving dient aan onderstaande vormvereisten te voldoen:

- De bij de Inschrijving te verstrekken documenten dienen in PDF volgens het in paragraaf 4.2.1. voorgeschreven format te worden ingediend;
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA bijlage 1) en het inschrijvingsbiljet (bijlage 3) dienen voorzien te zijn van een gekwalificeerde elektronische handtekening.
- In geval van Inschrijving door een combinatie kan volstaan worden met één aanbiedingsbrief, in te dienen door de penvoerder.
- De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

4.2.3 *Ongeldige Inschrijving bij afwezigheid of onvolledigheid van gevraagde documenten*

In de onderstaande situaties zal de Inschrijving in ieder geval ongeldig worden verklaard en uitgesloten worden van de verdere procedure.

- Afwezigheid van de documenten voor het vaststellen van de beste prijs/kwaliteitverhouding (beantwoording gunningscriterium kwaliteit).
- Het ontbreken van de rechtsgeldige gekwalificeerde elektronische handtekening op bijlage 1.
- Afwezigheid of onvolledigheid van het inschrijvingsbiljet (bijlage 3) of het ontbreken van de rechtsgeldige gekwalificeerde elektronische handtekening op bijlage 3.
- Afwezigheid of onvolledigheid van het prijsinvulformulier bijlage 3A.

4.2.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geldt als een eigen verklaring van Inschrijver als bedoeld in artikel 2.84 en 2.85 van de Aanbestedingswet 2012. Indien Inschrijving geschiedt door een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), al dan niet als vennootschap onder firma, dient door iedere ondernemer afzonderlijk het door hem volledig ingevulde, gedateerde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te worden bijgevoegd.

De Inschrijver wordt uitgesloten indien het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) niet naar waarheid is ingevuld.

4.2.5 Beroep op een derde/derden

Indien een Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten om te voldoen aan de geschiktheidseisen, geeft de Inschrijver onder Deel II.C van de UEA aan voor welke geschiktheidseisen hij een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten.

Als sprake is van een beroep op de draagkracht van andere entiteiten dient voor elk van de betrokken entiteiten een afzonderlijk UEA verstrekt te worden. Een dergelijke UEA hoeft **niet** digitaal te worden ondertekend door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening, een ingescande handtekening volstaat.

4.2.6 Op verzoek te verstrekken bewijsstukken

Ter verificatie van de UEA die door Inschrijver is ingediend bij zijn inschrijving, dient inschrijver op een daartoe strekkend verzoek van Aanbesteder de bewijsstukken, zoals opgenomen in onderstaande tabel, door middel van TenderNed, 'Berichten' te overleggen, zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen **5** werkdagen na het verzoek van Aanbesteder

Volg nr.	Op verzoek te verstrekken bewijsstukken
1	(Kopie) Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar (Verwijzing: Deel IIIA UEA).
2	(Kopie) Uittreksel Handelsregister, niet ouder dan 6 maanden (Verwijzing: Deel IIA UEA).
3	(Kopie) Verklaring Belastingdienst, inzake nakoming fiscale verplichtingen niet ouder dan 6 maanden (Verwijzing Deel IIIB UEA).

Indien Aanbesteder de gevraagde bewijsstukken niet binnen de gestelde **5** werkdagen heeft ontvangen, of indien de inhoud niet overeenkomt met hetgeen in de verklaringen is gesteld, dan kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

LET OP: houd s.v.p. rekening met de aanvraagtijd van de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring Belastingdienst. Het is de verantwoordelijkheid van de ondernemer om ervoor te zorgen dat de Gedragsverklaring Aanbesteding c.q. Verklaring Belastingdienst tijdig wordt aangevraagd om aan de indieningstermijn te kunnen voldoen.

4.2.7 Gedragsverklaring Aanbesteden

Op verzoek van Aanbesteder dient desgevraagd, ten tijde van de mededeling van de gunningsbeslissing, een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar, te worden overlegd.

Een buitenlandse ondernemer kan, als er in het land waar hij is gevestigd geen gelijkwaardig formulier bestaat, in plaats van de Gedragsverklaring aanbesteden een

verklaring onder ede of een plechtige verklaring ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land afleggen en deze verklaring overleggen aan de Aanbesteder.

4.3 Voorwaarden

4.3.1 Tussentijdse beëindiging aanbestedingsprocedure

Aanbesteder behoudt zich het recht voor in de volgende uitzonderlijke gevallen de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te beëindigen indien:

- geen sprake is van daadwerkelijke mededinging;
- voor Aanbesteder geen geschikte financiële en/of inhoudelijke oplossing gerealiseerd kan worden;
- andere politieke of beleidsmatige redenen bestaan.

In geval van (tussentijdse) beëindiging van de procedure worden de belanghebbende ondernemers gelijktijdig in kennis gesteld van de redenen daartoe. Aanbesteder zal in een dergelijke situatie bekijken of Inschrijver(s) recht hebben op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding.

4.3.2 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 120 kalenderdagen na de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving onherroepelijk.

Ingeval een kort geding aanhangig is gemaakt, terzake van de gunningsbeslissing, zal de gestanddoeningstermijn automatisch worden verlengd tot en met 10 kalenderdagen na de dag waarop het vonnis in kort geding in eerste instantie is gewezen.

4.3.3 Algemene voorwaarden

Op deze opdracht verklaart Aanbesteder de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018) van toepassing. Deze voorwaarden zijn als bijlage 7 bij dit Beschrijvend document gevoegd.

De leverings-, betalings- en andere (algemene) voorwaarden van Inschrijver worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd.

4.3.4 Tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of bezwaren

De aanbestedingsdocumenten, met bijbehorende bijlagen, zijn met zorg samengesteld. Mocht de ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de ondernemer dit zo spoedig mogelijk, maar in elke geval vóór de uiterste datum van het indienen van vragen, aan Aanbesteder kenbaar te maken met opgave van de correctievoorstellen en een eventuele onderbouwing. Ook eventuele bezwaren tegen (delen van) de aanbestedingsdocumenten dient de ondernemer zo spoedig mogelijk, maar in elk geval vóór de uiterste datum van het indienen van vragen, aan Aanbesteder kenbaar te maken.

Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en/of gebreken in de aanbestedingsdocumenten zitten en deze zijn niet door de ondernemer gemeld, kan dit Aanbesteder niet worden aangerekend.

Van de ondernemer wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat de ondernemer geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die niet door hem binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn ge-

steld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft de ondernemer in die situatie zijn rechten verwerkt.

4.3.5 *Nederlandse taal*

De met de communicatie belaste personeelsleden van de ondernemer dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen voor zover relevant ten tijde van deze aanbesteding en voor de uitvoering van de opdracht.

4.3.6 *Kosten inschrijving*

Aanbesteder vergoedt geen kosten verbonden aan de Inschrijving.

4.3.7 *Eenmaal inschrijven*

Een ondernemer mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als individuele Inschrijver, hetzij als combinant, hetzij als onderaannemer waarop door Inschrijver een beroep wordt gedaan om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Wanneer ondernemingen die in een concernverhouding tot elkaar staan, zelfstandig, in combinatie of als onderaannemer inschrijven, sluit Aanbesteder hen uit, tenzij hun moedermaatschappij bij elk van hun Inschrijvingen verklaart dat het uitdrukkelijk de bedoeling is dat zij hebben ingeschreven én dat bij de totstandkoming van de Inschrijvingen zij niets met elkaar gedeeld (respectievelijk zullen) hebben over de inhoud daarvan.

4.3.8 *Combinatie*

Ondernemers die inschrijven in combinatie dienen een penvoerder aan te wijzen. De penvoerder is bevoegd om de combinatie te binden en op te treden namens die combinatie. De penvoerder is de organisatie waarmee Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst, namens de combinatie, correspondentie voert over de voortgang van de uitvoering en waaraan Opdrachtgever de betalingen verricht. In de UEA dient aangegeven te worden wie de penvoerder is.

Ondernemers die inschrijven in combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

5 Toetsing inschrijvingen op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

5.1 Algemeen

De Inschrijvingen worden getoetst volgens de stappen zoals in paragraaf 3.6.1 tot en met 3.6.3 en in dit hoofdstuk zijn beschreven.

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgenomen die Aanbesteder stelt aan de Inschrijver. In de volgende paragrafen beschrijft Aanbesteder welke informatie Inschrijver aan zijn Inschrijving dient toe te voegen om te verklaren dat uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn en dat hij aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

Aanbesteder heeft te allen tijde het recht Inschrijvers om verduidelijking van gegevens te vragen en de door Inschrijver verstrekte informatie te verifiëren.

5.2 Uitsluitingsgronden

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 1) zijn de verplichte uitsluitingsgronden en de door Aanbesteder van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden opgenomen.

In de UEA beantwoordt Inschrijver vragen ten aanzien van de aanwezigheid van mogelijke voorkennis en belangenverstrengeling (Deel IIIC UEA) en (indien van toepassing) de redenen waarom in combinatie wordt ingeschreven.

5.3 Geschiktheidseisen

De volgende eisen t.a.v. geschiktheid worden gesteld:

- Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid (zie paragraaf 5.3.1)

Geschiktheidseisen zijn als eis gesteld, de Inschrijver dient hieraan volledig te voldoen. Zo niet, dan wordt de Inschrijving ter zijde worden gelegd en wordt de Inschrijver uitgesloten van de verdere procedure.

Aanbesteder stelt geen nadere eisen m.b.t. financiële en economische draagkracht.

5.3.1 *Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid*

Inschrijver dient technisch bekwaam of beroepsbekwaam te zijn om de opdracht uit te voeren. Aanbesteder heeft voor wat betreft de technische geschiktheid de navolgende kerncompetenties vastgesteld die relevant zijn voor onderhavige opdracht.

5.3.1.1. Kerncompetenties

De vastgestelde kerncompetentie is

Kerncompetentie 1: ervaring met het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken

A: Inschrijver heeft, in de periode van 3 jaar voorafgaande aan de datum van publicatie van de aankondiging van deze aanbesteding op www.tenderned.nl, een opdracht heeft verkregen en/of uitgevoerd, gedurende minimaal 12 maanden, waardoor Inschrijver ervaring heeft opgedaan met het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken, zoals omschreven in Hoofdstuk 1.

Eisen aan de *in te dienen referentie*

- Inschrijver dient aan te tonen op het gebied van de benodigde competentie dat een opdracht is verkregen en/of uitgevoerd, gedurende minimaal 12

maanden, waardoor Inschrijver ervaring heeft opgedaan met het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

- Het referentieproject dient uitgevoerd te zijn in de periode van 3 jaar voorafgaande aan de publicatiedatum van deze aanbesteding op Tenderned.
- Referentie van lopende projecten zijn geldig mits relevante deelresultaten opgeleverd en tot een goed einde zijn gebracht.
- Per kerncompetentie dient minimaal één referentieproject ingediend te worden.
- Per referentieproject dient één formulier (zie bijlage 11) te worden ingevuld.
- Door het opgeven van een referentieproject geeft Inschrijver toestemming aan Aanbesteder om zonder tussenkomst van de ondernemer, voor verificatie contact op te nemen met de genoemde contactpersoon van de referentie.

Per referentieproject dient onderbouwd te worden waarom de referentie relevant is voor de onderhavige opdracht. Hierin dient opgenomen te worden:

- Welke kerncompetentie of delen van kerncompetentie afgedekt worden.
- Beschrijving van de door ondernemer uitgevoerde werkzaamheden en behaalde resultaten.

6 Beoordeling en Gunning

6.1 Algemeen

De beoordeling van de Inschrijvingen en de uiteindelijke gunning zal plaatsvinden op grond van het gunningscriterium Beste Prijs/Kwaliteitverhouding (BPKV). De Inschrijvingen worden beoordeeld overeenkomstig de beoordelingsprocedure zoals beschreven in dit hoofdstuk.

6.2 Gunningcriteria

De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die de Beste Prijs/Kwaliteitverhouding (BPKV) heeft op grond van het bepaalde in dit hoofdstuk, mits Inschrijver een geldige Inschrijving heeft gedaan, heeft aangetoond te voldoen aan de gestelde eisen van dit Beschrijvend document en tevens niet behoeft te worden uitgesloten van opdrachtverlening.

Bij de beoordeling om te komen tot de Inschrijving met de Beste Prijs/Kwaliteitverhouding worden de criteria gehanteerd als vermeld in dit hoofdstuk van dit Beschrijvend document.

Om te komen tot de Inschrijving met de Beste Prijs/Kwaliteitverhouding wordt de **'gewogen factormethode'** toegepast. In deze methodiek wordt de prijs en de kwaliteit in punten weergegeven. De Inschrijving met het hoogste puntentotaal komt voor gunning in aanmerking.

6.2.1 Weging onderdelen gunningscriteria

De onderdelen prijs en kwaliteit wegen als vermeld in onderstaande tabel mee in de bepaling van het gunningscriterium BPKV. De Inschrijvingen worden per onderdeel beoordeeld en de subgunningscriteria kwaliteit krijgen een score toegekend van 2, 4, 6, 8 of 10. Hoe zwaar een onderdeel mee weegt is afhankelijk van het maximaal aantal te behalen punten. Ten aanzien van het gunningscriterium Prijs kunnen maximaal **20** punten gescoord worden. Op het gunningscriterium Kwaliteit kunnen totaal maximaal **80** punten gescoord worden. In totaal kunnen **100** punten behaald worden. Zie ook de tabel hieronder:

Weging onderdelen gunningscriterium BPKV	
Onderdeel	Maximaal aantal te behalen punten
Prijs (zie Bijlage 3 en Prijsinvulformulier bijlage 3A)	20
Kwaliteit (zie Bijlage 4)	
1. Technische functionaliteiten m.b.t. vragenlijsten, dashboards en rapportages	30
2. Service en support	20
3. Samenwerking en organisatie	15
4. Ontwikkeling en Innovatie	15
Totaal	100

De Inschrijver dient de prijs en kwaliteit van zijn Inschrijving per gevraagd (deel)aspect binnen een subgunningscriterium te beschrijven conform het gevraagde in de bijlagen 3/3a en 4.

Het aantal behaalde punten op het gunningscriterium Prijs (P) wordt opgeteld bij het aantal behaalde punten op gunningscriterium Kwaliteit (K). De Inschrijver met het hoogste puntentotaal heeft de Beste Prijs/Kwaliteitsverhouding.

De formule is derhalve:

$$\text{Puntentotaal} = \text{Behaalde punten gunningscriterium Prijs} \\ + \text{som van behaalde punten gunningscriterium Kwaliteit}$$

6.3 Beoordeling Gunningscriteria

6.3.1 Beoordeling van het gunningscriterium: Kwaliteit

Voor de kwalitatieve gunningscriteria geldt de Inschrijving zoals gedaan conform bijlage 4.

Bij de beoordeling van de (sub)gunningscriteria kwaliteit worden scores toegekend zoals in onderstaande schaalverdeling weergegeven. Er kan een cijfer van 2, 4, 6, 8 of 10, volgens onderstaande schaalverdeling, gegeven worden.

Score	Betekenis	Toelichting
2	Slecht	Slecht, sluit niet aan bij de vraag/situatie. In de beantwoording van de vraag is niet ingegaan op de genoemde aspecten, het is niet helder en duidelijk, er is niet in detail getreden, er is geen realistisch beeld geschetst.
4	Onvoldoende	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de vraag/situatie. In de beantwoording van de vraag is niet op alle aspecten ingegaan, er is niet in voldoende detail getreden en/of er is geen realistisch beeld geschetst.
6	Voldoende	Voldoende, past bij de gewenste situatie, maar biedt geen meerwaarde. In de beantwoording wordt ingegaan op de vraag, maar niet in de gewenste mate van detail en/of niet alle aspecten zijn benoemd.
8	Goed	Goed, sluit goed aan bij de gewenste situatie. In de beantwoording wordt ingegaan op de vraag en in de gewenste mate van detail. Alle aspecten worden benoemd.
10	Uitstekend	Uitstekend, sluit volledig aan bij de gewenste situatie, alle aspecten en details worden genoemd. De beantwoording biedt duidelijk meerwaarde en wordt onderbouwd middels concrete praktijkvoorbeelden waar de Opdrachtgever een voordeel aan heeft.

Een ter zake deskundig Beoordelingsteam voert de beoordeling uit. Het Beoordelingsteam toetst de mate waarin en de beantwoording van de Inschrijver voldoet aan het gevraagde in de gunningscriteria. Bij de beoordeling geldt dat de beantwoording concreet en eenduidig moet zijn. Tevens dient de beantwoording relevant en realistisch te zijn (in relatie tot de onderhavige opdracht). Naarmate de Inschrijver beter voldoet aan het gevraagde wordt dit met meer punten gewaardeerd. Ieder lid van het Beoordelingsteam zal allereerst de ontvangen Inschrijvingen individueel beoordelen aan de hand van de opgestelde gunningscriteria. Vervolgens zal het Beoordelingsteam gezamenlijk de individuele scores bespreken. Het doel van deze gezamenlijke bespreking is om te komen tot één eenduidige score per (sub)gunningscriterium voor het onderdeel kwaliteit.

Er zijn 4 subgunningscriteria Kwaliteit. Per criterium zijn maximaal het aantal punten te behalen zoals benoemd in paragraaf 6.2.1 van dit Beschrijvend document. De scores (2, 4, 6, 8 of 10) uit bovenstaande tabel worden vertaald naar de puntenschaal van de gewogen factormethode:

Score:	2	4	6	8	10
Subgunningscriterium	Punten				
1. Technische functionaliteiten	KO	7.50	15.00	22.50	30.00
2. Service en support	KO	5.00	10.00	15.00	20.00
3. Samenwerking en organisatie	KO	3.75	7.50	11.25	15.00
4. Ontwikkeling en Innovatie	KO	3.75	7.50	11.25	15.00

Toelichting KO: is knock out score, Inschrijving wordt ter zijde gelegd.

Voorbeelden:

Inschrijver A scoort op subgunningscriterium 1 een 6. Inschrijver A krijgt dan 15.00 punten op dit subgunningscriterium toegekend.

Inschrijver B scoort op het subgunningscriterium 2 een 10. Inschrijver B krijgt dan 20.00 punten op dit subgunningscriterium toegekend.

Inschrijver C scoort op het subgunningscriterium 1 een 2 (= knock out score). De Inschrijving van Inschrijver C wordt terzijde gelegd. De Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.3.2 *Minimumscore*

Voor het gunningscriterium kwaliteit geldt dat er geen 2 (twee) op één van de subgunningscriteria behaald mag worden. Inschrijvingen die beoordeeld worden met een 2 worden terzijde gelegd en worden niet verder beoordeeld.

6.3.3 *Beoordeling van het gunningscriterium: Prijs*

Voor de financiële gunningscriteria (prijzen) geldt de geoffreerde totaalprijs van het Inschrijvingsbiljet (**bijlage 3**). Daarnaast dient ook het prijzenblad (**bijlage 3a**), waarin de geoffreerde totaalprijs wordt uitgewerkt, ingevuld te worden. Beide formulieren dienen volledig ingevuld te worden.

Zie ook de aanvullende commerciële eisen zoals beschreven in bijlage 2 Programma van Eisen.

Voor de beoordeling van het onderdeel gunningcriterium "prijs" wordt de door Inschrijver aangeboden prijs als volgt beoordeeld.

Bandbreedte

Voor deze aanbesteding zijn voor een aantal prijsonderdelen bandbreedten vastgesteld. Deze bandbreedten zijn exclusief btw en zijn vermeld in bijlage 3a Prijzenblad. De tarieven van een inschrijving in de bijlage 3a Prijzenblad mogen niet buiten een vermelde bandbreedte vallen. Als één of meerdere van de ingevulde tarieven in bijlage 3a Prijzenblad buiten een gestelde bandbreedte vallen wordt de Inschrijving ter zijde gelegd.

Op basis van de bandbreedten wordt voor ieder prijsonderdeel bepaald hoeveel het prijsonderdeel van de Inschrijver, uitgedrukt in een puntenscore, waard is. Hoe hoger de inschrijfprijs van het prijsonderdeel hoe minder punten behaald word. Afronding vindt plaats op 2 decimalen.

In het prijzenblad is voor ieder prijsonderdeel de volgende formule voor de berekening van de puntenscore toegepast:

$$Punten\ Prijs = Punten_{maximaal} - \frac{Inschrijfprijs - Prijs_{minimaal}}{Prijs_{maximaal} - Prijs_{minimaal}} * Punten_{maximaal}$$

De eindoptelling van alle punten in het prijzenblad is de totaal punten score op het gunningscriterium prijs.

6.4 Eindbeoordeling en rangschikking

Voor het gunningscriterium onderdeel Prijs geldt dat de inschrijfsom niet buiten de vastgestelde bandbreedte mag liggen. Voor het gunningscriterium kwaliteit geldt dat er geen 2 (twee) op één van de vragen van het gunningscriterium onderdeel kwaliteit, behaald mag worden.

Het proces om te komen tot de eindbeoordeling en rangschikking ziet er als volgt uit:

1. Inschrijvingen worden gecontroleerd of de inschrijfsom niet buiten de bandbreedte ligt. Indien de inschrijfsom buiten de bandbreedte ligt wordt de Inschrijving ter zijde gelegd;
2. Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op het gunningscriterium onderdeel kwaliteit, zoals weergegeven in bijlage 4 (met uitzondering van de Inschrijvingen waarvan de inschrijfprijs buiten de bandbreedte ligt);
3. Inschrijvingen die beoordeeld worden met een 2 (twee), op één van de vragen van het gunningscriterium onderdeel kwaliteit, worden terzijde gelegd;
4. Vervolgens wordt separaat van de kwaliteit, de prijs beoordeeld, met uitzondering van de Inschrijvingen waarvan de inschrijfsom buiten de bandbreedte ligt en de Inschrijvingen waarvan de kwaliteit is beoordeeld en die een 2 (twee) behaald hebben op één van de vragen van het gunningscriterium kwaliteit;
5. Op basis van de beoordeling van het gunningscriterium onderdeel kwaliteit en het gunningscriterium onderdeel prijs, wordt een ranking opgesteld. Hierbij wordt gerangschikt op basis van het puntentotaal, van hoog naar laag;
6. De Inschrijving die het hoogste aantal punten heeft behaald komt in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Bij een gelijk puntentotaal wordt de ranking bepaald door de kwaliteit doorslaggevend te laten zijn. De Inschrijver met een hoger puntentotaal op kwaliteit zal dan hoger eindigen. Mocht de het puntentotaal gelijk zijn, dan zal d.m.v. loting worden bepaald welke Inschrijving hoger eindigt.

Bijlagen

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is als separate bijlage bij dit Beschrijvend document op TenderNed geplaatst.

Inschrijver dient, in verband met vooraf door Aanbesteder ingevulde velden, enkel deze separate bijlage, zoals geplaatst op TenderNed te gebruiken voor het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient elektronisch ondertekend te worden (zie paragraaf 3.5.2 voor meer informatie over de elektronische handtekening).

Let op! Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is niet rechtstreeks digitaal te ondertekenen. Inschrijver dient daarom een digitale pdf-afdruk van het ingevulde pdf-formulier te maken en het ingevulde pdf-formulier vervolgens elektronisch te ondertekenen.

Bijlage 2 Programma van eisen (pve)

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr.		Omschrijving
Algemeen		
1 A		Alle dienstverlening en services van leverancier worden in het Nederlands geleverd. Minimale dienstverlening in het Nederlands is: adviesdiensten, ondersteuning aan gebruikers (zowel in de zin van hulp door de leverancier zelf als de instructies binnen het Systeem), vragenlijsten, resultaten, rapportages en presentaties.
2 A		De Opdrachtnemer dient concreet bij te dragen aan de doelstellingen van K&S ten aanzien van klanttevredenheid en dient de continuïteit van het meten van de klanttevredenheid te waarborgen.
3 A		Het uitvoeren van klantonderzoek betreft een kwantitatief onderzoek dat online kan worden uitgevoerd.
4 A		Het door de Opdrachtnemer gebruikte Systeem voorziet in de mogelijkheid continu-, periodiek- en incidenteel klantonderzoek te kunnen uitvoeren.
5 A		De leverancier is op basis van kennis en ervaring in staat om te kunnen adviseren over het opzetten en inrichten van een onderzoek, inrichten en samenstellen van vragenlijsten en hoe idealiter resultaten worden gepresenteerd.
6 A		De Informatiebeveiliging Vraagspecificatie-Eisen voor IV-contracten (bijlage 9) zijn onverkort van toepassing.
7 A		De Informatiebeveiliging Vraagspecificatie-Processen voor IV-contracten (bijlage 10) zijn onverkort van toepassing.

Nr.		Omschrijving
Technische en functionele eisen aan door de leverancier beschikbare Systeem		
Algemeen		
1 B		Leverancier dient bij een hosted/cloudoplossing een uptime van het Systeem te garanderen van minimaal 99% van het aantal uren per maand (e.g. in een maand van 30 dagen dient het Systeem minimaal 712,8 van 720 uur beschikbaar te zijn)
Gebruikersrechten en -structuur		
2 B		Het Systeem is voor minimaal 100 gebruikers van RWS tegelijkertijd toegankelijk.
3 B		Gebruikersrechten dienen zodanig te worden ingericht dat de weergegeven informatie is afgestemd op individuele gebruikersgroepen danwel op een individuele RWS gebruiker.
4 B		De doorlooptijd van het aanmaken van een nieuw gebruikersaccount is maximaal 5 werkdagen.

5 B		In het Systeem zijn meerdere rollen, ten minste 3, en autorisaties per rol te definiëren om de verschillende types RWS gebruikers te kunnen bedienen
6 B		Er kunnen ten minste 500 gebruikersaccounts aangemaakt worden.
Data-uitwisseling functionaliteiten		
7 B		Data-uitwisseling dient binnen de geëiste uptime zowel handmatig (zelf up te loaden) als geautomatiseerd (middels interfaces) mogelijk te zijn.
8 B		Het Systeem meldt direct na afloop indien data-upload (niet) succesvol is uitgevoerd.
9 B		Er kunnen minimaal 200 kenmerken en/of variabelen worden meegegeven in het bronbestand. Alle aangeleverde kenmerken en/of variabelen kunnen worden gekoppeld aan de onderzoeksresultaten
Transacties uitvraagproces		
11 B		Alle componenten met betrekking tot transacties dienen online zichtbaar en exporteerbaar (minimaal .xls) te zijn. Minimaal beschikbaar: aantal verzonden enquêtes, aantal 'bounced', aantal afgebroken, aantal afgerond, aantal voltooid, respons %.
12 B		Resultaten genoemd in eis 11 B dienen per periode en voor alle categorieën in het bronbestand zichtbaar te zijn, alsmede voor specifiek aan te geven periodes/categorieën (van .. tot).
13 B		Bounced e-mailadressen dienen online zichtbaar en exporteerbaar (minimaal .xls) te zijn voor een specifiek aan te geven periode.
Uitvraagproces		
14 B		Voor het doen van uitvragen moet het minimaal mogelijk zijn gebruik te maken van e-mail, sms, hyperlink.
15 B		Het Systeem biedt diverse mogelijkheden en vormen m.b.t. vraagsoorten.
16 B		Antwoordschalen dienen minimaal te kunnen voldoen aan de door RWS toegepaste schaalverdeling: schaal 0 - 10 schaal 1-10 5-puntsschaal / 4- puntsschaal / 3- puntsschaal / 2- puntsschaal (zowel cijfermatig als in woord)
17 B		Het moet mogelijk zijn om aan de hand van bepaalde criteria klanten uit te sluiten van deelname aan een onderzoek.
18 B		De uitnodiging naar respondenten dient in het Nederlands te zijn.
19 B		De uitnodiging naar respondenten moet kunnen worden gepersonaliseerd aan de hand van de gegevens in het bronbestand.
20 B		De uitnodiging naar respondenten moet voldoen aan de huisstijl van RWS. De huisstijl moet kunnen worden aangepast aan specifieke klanten.
21 B		Alle invoer van de respondent dient in het Systeem geautomatiseerd of met gecontroleerde velden te worden gedaan, tenzij er gebruik wordt gemaakt van open vragen.
22 B		In het uitvraagproces moet het voor de respondent herkenbaar zijn wie de afzender is.

23 B		Het Systeem moet een vloeiende gebruikerservaring opleveren. Het Systeem moet omnichannel zijn, alle gangbare devices & operating systems ondersteunen en op zo'n manier zijn ingericht dat de respondent zonder onnodig scrollen of klikken op een logische manier door het uitvraagproces wordt geleid.
24 B		Het moet voor een respondent mogelijk zijn om zich voor het onderzoek te kunnen uitschrijven. Dit moet minimaal mogelijk zijn in de uitnodiging.
25 B		Bij het ontstaan van een fout in het Systeem moet het mogelijk blijven voor respondenten om Klantonderzoeken in te vullen en op te sturen.
26 B		Alle componenten ten behoeve van het uitvraagproces dienen online zichtbaar en te exporteren te zijn (minimaal .pdf) Beschikbaar moet zijn: vragenlijsten, verzonden uitnodigingen en herinneringsmail.
Onderhoudbaarheid		
27 B		Het Systeem moet zonder veel moeite aan te passen zijn aan nieuwe gebruikerswensen. In het ontwerp van het Systeem moet rekening worden gehouden met de sterk veranderende omgeving binnen RWS en de markt.
Rapportage en dashboard		
28 B		Resultaten en visuele weergaven van resultaten dienen middels verschillende typen dashboardmeters realtime te kunnen worden weergegeven.
29 B		Resultaten dienen per periode en voor alle categorieën in het bronbestand zichtbaar te zijn alsmede voor specifiek aan te geven periodes/categorieën (van .. tot) in een getalsmatige weergave en een tekstuele weergave (in geval van open antwoorden).
30 B		Resultaten dienen per dag, week, maand, kwartaal en jaar zichtbaar te zijn, alsmede specifiek per aan te geven periodes (van ..tot), in een grafische weergave middels (trend)grafieken. Resultaten en visuele weergaven dienen exporteerbaar te zijn.
31 B		Resultaten dienen in de door Rijkswaterstaat aangereikte schaalverdeling te kunnen worden weergegeven, zoals het aantal respondenten met score 1-5, 6-7, 8-10, NPS-score, CES score. Deze verdeling dient schaalbaar te zijn.
32 B		Verbeterpotentieel aan de hand van de resultaten is in het dashboard weergegeven. Dit kan worden weergegeven per categorie van het door de opdrachtgever aangeleverde bronbestand.
33 B		Resultaten van verschillende onderzoeken kunnen indien gewenst aan elkaar gekoppeld worden en visueel worden gemaakt in een dashboard.
34 B		Rapportages dienen zowel in het online dashboard zelf zichtbaar te zijn en genereerd te kunnen worden als middels een exportbestand tot stand te komen (minimaal .xls).
35 B		Het Systeem moet mogelijk maken dat de correlatie tussen tevredenheid en waarde van de klant inzichtelijk zijn.
Klantfeedback en opvolging		
36 B		Tekstuele klantfeedback (open velden) dient zichtbaar getoond te worden en dient eveneens via een export te kunnen worden weergegeven (minimaal .xls).

37 B		Het Systeem heeft een functionaliteit waarbij klantfeedback die aan bepaalde parameters voldoet in een 'opvolgsysteem' wordt geplaatst.
38 B		Het Systeem stuurt een signaal naar verantwoordelijke functionaris indien Klantfeedback zoals in Eis 37 B genoemd in 'opvolgsysteem' is geplaatst. Dit kan per e-mail of sms zijn.
39 B		In het 'opvolgsysteem' dient de mogelijkheid te zijn om te registreren welke opvolging gedaan is. Er dient ook vanuit dit opvolgsysteem gerapporteerd te kunnen worden, via online dashboard en als export (minimaal .xlc) over minimaal aantal opgevolgde klantfeedback en datum van opvolging.
40 B		Een individueel opgevolgde klantfeedback dient direct te kunnen worden doorgestuurd of geëxporteerd te kunnen worden aan medewerkers die geen toegang hebben tot het 'opvolgsysteem'.

Gebruikersgemak

41 B		Het Systeem moet een vloeiende gebruikerservaring opleveren. Bij regulier werk moet de schermopbouw niet vertragend werken. Voor het generen van grote bestanden of batches wordt een wacht-indicator aangegeven.
42 B		Er zijn instructies beschikbaar over het gebruik van het Systeem.
43 B		De Continu onderzoeken dienen per 1 januari 2021 gereed te zijn om uitgevoerd te worden.
Nr.		Omschrijving

Facturering en Betaling

1 F		Om regeldruk en administratieve lasten verder terug te dringen, heeft het kabinet met het bedrijfsleven afgesproken dat leveranciers, die op basis van een vanaf 1 januari 2017 aangegane inkoopovereenkomst een inkooporder van de rijksdienst ontvangen, de factuur elektronisch indienen. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord. Link: https://www.logius.nl/diensten/e-factureren/ e-factuur: Een, door gedefinieerde velden, gestructureerd digitaal bestand in XML-formaat met factuurgegevens dat elektronisch wordt aangeleverd met behulp van een elektronische berichtenverkeersvoorziening (bv Digipoort). Zie ook de brochure Elektronisch Factureren aan de rijks-overheid die als bijlage 8 is bijgevoegd.
2 F		Voor verzending van facturen dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van e-facturatie. De e-factuur dient op één van de drie volgende mogelijkheden ingezonden te worden: (a) via diensten van Logius; (b) via Simplerinvoicing; (c) via diensten van derden. Voor meer informatie over e-facturatie wordt verwezen naar de website van Logius: https://www.logius.nl/diensten/e-factureren/ Binnen 5 werkdagen na definitieve gunning dient Opdrachtnemer aan te geven welke factureringsmogelijkheid (a, b of

Nr.	Omschrijving
	c) door Opdrachtnemer zal worden gebruikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
3 F	Facturering geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.
4 F	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.

Bijlage 3 Inschrijvingsbiljet

De hierna te noemen Inschrijver(s)¹:

- A) _____²,
gevestigd te _____³,
nummer van Inschrijving in het handelsregister⁴,
dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging
van de onderneming: _____ ,
- B) _____ , gevestigd te _____ ,
nummer van Inschrijving in het handelsregister,
dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging
van de onderneming: _____ ,
- C) _____ ,
gevestigd te _____ ,
nummer van Inschrijving in het handelsregister,
dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging
van de onderneming: _____ ,

verklaart (verklaren) zich door ondertekening dezès bereid de uitvoering van zaak-
nummer 31160209 voor het uitvoeren van Klanttevredenheidsonderzoeken zoals
omschreven in dit Beschrijvend document,

aan te nemen voor een Totale fictieve prijs per jaar, de omzetbelasting daarin niet
begrepen, van:
EUR⁵ _____ (zegge⁶: _____ euro ____ eurocent)

In bijlage 3A (prijsinvulformulier in Excel format) dient Inschrijver de verschillende
tarieven in te vullen. De totaal som zoals in **cel D14** van bijlage 3A, dient tevens
hierboven te worden ingevuld.

Inschrijvers wijzen als gemachtigde en penvoerder, om hen voor alle zaken
te vertegenwoordigen aan, de hierboven onder A) genoemde Inschrijver.

Als contactpersoon, binnen de onder A) genoemde Inschrijver, met wie het contact
over deze aanbesteding en Inschrijving zal lopen, wordt door Inschrijver(s) aange-
wezen:

naam contactpersoon:
(*voornamen voluit*)

functie contactpersoon:

telefoonnummer:

e-mail:

¹ Ingeval van een Inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dienen alle inschrijvers te worden vermeld. Indien dit biljet onvoldoende ruimte biedt voor alle inschrijvers, dient de beschikbare ruimte door inschrijver(s) te worden uitgebreid met D), E), etc.

² Bij een natuurlijke persoon de naam en voornamen voluit, bij een rechtspersoon de statutaire naam.

³ Bij een natuurlijke persoon de woonplaats, bij een rechtspersoon de vestigingsplaats, met volledig adres en zo nodig vermelding van het land van vestiging.

⁴ Artikel 2, Handelsregisterwet 2007.

⁵ Inschrijvingsprijs in cijfers.

⁶ Inschrijvingsprijs in letters.

Inschrijver(s) verklaart (verklaren) deze aanbidding te doen overeenkomstig de bepalingen en de gegevens zoals deze zijn omschreven in de aanbestedings- en contractdocumenten.

Gedaan te _____ op _____ (plaats en datum)

Het Inschrijvingsbiljet dient door alle Inschrijver(s)⁷ elektronisch ondertekend te worden (zie paragraaf 3.5.2 voor meer informatie over de digitale handtekening).

Het Inschrijvingsbiljet dient volledig ingevuld en ondertekend te zijn alvorens het wordt ingediend.

Indien dit biljet bij de invulvelden onvoldoende ruimte biedt, mag de beschikbare ruimte voor beantwoording worden uitgebreid. Onder geen beding mag de modeltekst van het biljet worden gewijzigd.

⁷ Ingeval van een Inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dienen alle inschrijvers dit Inschrijvingsbiljet rechtsgeldig te ondertekenen door de vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar(s). Indien dit biljet onvoldoende ruimte biedt voor alle inschrijvers en/of de vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaars, dient de beschikbare ruimte door inschrijver(s) te worden uitgebreid met D), E), etc. en/of per letter met de vermelding van de vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaars.

Bijlage 3A Prijsinvulformulier

Het Prijsinvulformulier is als separate bijlage bij dit Beschrijvend document op TenderNed geplaatst.

Bijlage 4 Beantwoording gunningscriteria kwaliteit

Inschrijver dient in de Inschrijving alle hieronder genoemde (sub)gunningscriteria te beantwoorden.

Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door Opdrachtnemer gestand te worden gedaan. Na gunning worden, in overleg met Opdrachtgever, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld ter monitoring van de gestelde kwalitatieve aspecten.

Per vraag dienen de genoemde onderdelen volledig beantwoord te worden. De uitwerking dient zodanig te zijn dat de uitwerkingen per vraag los en onafhankelijk van elkaar beoordeeld kunnen worden.

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes. Indien er meerdere A4'tjes dan het maximaal gevraagde aantal wordt ingediend, worden deze **niet** in de beoordeling meegenomen.

Gunningscriterium 1 – Technische functionaliteiten m.b.t. vragenlijsten, dashboards en rapportages - maximaal 3 A4, exclusief bijlagen. (Let op: bij de beantwoording van deze vraag is het wél toegestaan om additionele bijlagen toe te voegen ter toetsing en worden niet meegenomen in de beoordeling.)

Beschrijf hoe het Systeem beschikt over onderbouwde en relevante technische functionaliteiten ten aanzien van het uitvraagproces en het presenteren en communiceren van de resultaten van de klantonderzoeken.

Wij vragen u om te beschrijven welke technische mogelijkheden u biedt m.b.t. het uitvoeren van klantonderzoek en hoe u de resultaten gaat presenteren en communiceren.

Besteed in uw antwoord aandacht aan:

- Technische- en grafische mogelijkheden in de vraagsoorten van klantonderzoek, zowel m.b.t. vorm als diversiteit.
- Technische mogelijkheden in de weergave van de resultaten; onder andere selectie-, filter- en sorteermogelijkheden van resultaten.
- Grafische mogelijkheden in de weergave van de resultaten.
- Bruikbaarheid en beheer van dashboards.
- De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan het borgen van rechten en autorisatie van dashboards.
- Technische en grafische mogelijkheden in de weergave van verbeterpotentieel van dienstverlening op basis van resultaten van het klantonderzoek.
- Mogelijkheden tot personalisatie van dashboards.

Beoordeeld zal worden op:

- relevantie en de mate waarin u blijkt geeft de resultaten van de onderzoeken op een gebruiksvriendelijke, duidelijke en laagdrempelige wijze te zullen presenteren. Voor de Opdrachtgever dient de weergave van de resultaten in één oogopslag de klanttevredenheid inzichtelijk te maken. U wordt verzocht om duidelijk aan te geven wat de technische en grafische mogelijkheden in de uitvoering van klantonderzoek zijn en hoe u hiermee aansluit bij de genoemde doelstellingen van Klant & Services.

- bruikbaarheid van het dashboard door bestaande en nieuwe gebruikers. Hoe inzichtelijker, laagdrempeliger en duidelijker de presentatie van de klanttevredenheid, hoe hoger uw score.

Gunningscriterium 2 – Service en Support - maximaal 3 A4

Beschrijf hoe geborgd wordt dat er een structureel een kwalitatief hoogstaande service en support wordt geboden bij de ontwikkeling en uitvoering van klantonderzoeken.

Wij vragen u een plan van aanpak op te stellen over hoe u de service en support processen voor deze Raamovereenkomst gaat inrichten.

Besteed in uw antwoord aandacht aan:

- Op welke wijze het advies met betrekking tot het uitvoeren van nieuwe en lopende klantonderzoeken wordt uitgevoerd.
- Reactie- en doorlooptijden met betrekking tot het inrichten en implementeren van klantonderzoeken.
- Reactie- en doorlooptijden met betrekking tot wijzigingen en verzoeken van klantonderzoeken.
- De wijze waarop training en instructies worden gefaciliteerd.
- De wijze waarop de beschikbaarheid van het Systeem is geborgd.
- De wijze waarop gebruikersvriendelijkheid, bruikbaarheid en beleving van het Systeem is gewaarborgd.
- De risico's die u onderkent in de uitvoering van de Opdracht en bijbehorende beheersmaatregelen die u wenst te treffen.

Beoordeeld zal worden op:

- praktische haalbaarheid van het door u beschreven plan van aanpak.
- relevantie en de mate waarin u blijkt geeft de opdracht op een efficiënte en flexibele wijze te zullen uitvoeren en u dit aantoonbaar heeft gemaakt.
- de mate waarin u de mogelijke risico's in de uitvoering onderkent en op welke beheersmaatregelen u hiervoor treft. Hoe beter het plan aansluit bij de in het Beschrijvend document genoemde doelstellingen van Klant & Services en hoe groter de reactiesnelheid/hoe korter de doorlooptijden, hoe hoger uw score.

Gunningscriterium 3 - Organisatie en samenwerking - maximaal 2 A4

Inschrijver toont aan een onderbouwde en relevante aanpak op deze Raamovereenkomst toe te passen m.b.t. het implementeren en uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek. De aanpak moet flexibel genoeg zijn om in de loop van de tijd nieuwe diensten, producten of kanalen te meten, of de presentatiewijze aan te passen, als gewijzigde omstandigheden daar om vragen.

Wij vragen u inzicht te geven in de wijze waarop u invulling geeft aan de samenwerking en uitvoering van de klantonderzoeken.

Wij vragen u een beschrijving op te stellen over hoe u uw organisatie- en samenwerkingsprocessen inricht.

Besteed in uw antwoord aandacht aan:

- De totstandkoming van klantonderzoeken.
- De totstandkoming van de rapportage en het dashboard (incl. het beheer van het laatste).
- De wijze waarop de samenwerking wordt georganiseerd m.b.t. de ontwikkeling en uitvoering van klantonderzoeken.

Beoordeeld zal worden op:

- de mate waarin het plan van aanpak aansluit op de behoefte en doelen van Klant & Services met betrekking tot de totstandkoming van klantonderzoek en de samenwerking.
- de mate waarin en op welke wijze de door u ingerichte projectorganisatie bijdraagt aan de kwaliteit van klantonderzoek en getuigt van pro-activiteit, flexibiliteit en oplossingsgerichtheid. Voor de Opdrachtgever is van belang dat de continuïteit en de kwaliteit van de huidige onderzoeken wordt gewaarborgd.

Gunningscriterium 4 – Ontwikkeling en innovatie – max. 2 A4

Inschrijver toont aan een onderbouwde en relevante aanpak op deze Raamovereenkomst toe te passen m.b.t. ontwikkeling en innovatie op het gebied van klantonderzoek. De aanpak moet flexibel genoeg zijn om in de loop van de tijd nieuwe diensten, producten of kanalen te meten, of de presentatiewijze aan te passen, als gewijzigde omstandigheden daar om vragen.

Wij vragen u een beschrijving op te stellen over uw visie op klantonderzoek en hoe u innovaties op het gebied van klantonderzoek ontwikkelt en implementeert binnen uw organisatie.

Besteed in uw antwoord aandacht aan:

- Uw visie op klantonderzoek en de wijze waarop deze visie aansluit bij de doelstellingen van Klant & Services en de wijze waarop dit concreet zichtbaar wordt in de klantonderzoeken.
- Op welke wijze er geborgd is dat er optimale responspercentages worden behouden en/of verhoogd.
- Hoe geborgd is dat wordt aangesloten bij de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van klantonderzoeken en hoe dit wordt vertaald richting Opdrachtgever.

Beoordeeld zal worden op:

- de mate waarin uw visie aansluit op de behoefte en doelen van Klant & Services met betrekking tot de ontwikkeling van klantonderzoeken en de doorvertaling naar de uitvoering van klantonderzoeken.
- de mate waarin geborgd is dat optimale responspercentages worden behouden en op welke wijze wordt gestreefd naar het verhogen van de respons.
- de mate waarin geborgd is dat Opdrachtnemer nu en in de toekomst kan voorzien in hoogwaardige en innovatieve klantonderzoeken, aansluitend op de doelstellingen van Klant & Services.

Bijlage 5 Overzicht gegeven van de doelstellingen en gewenste resultaten van Klant & Services

Bijlage 5 is als separate bijlage beschikbaar gesteld via TenderNed.

Bijlage 6 Concept Raamovereenkomst

Bijlage 6 is als separate bijlage beschikbaar gesteld via TenderNed.

Bijlage 7 Inkoopvoorwaarden

Op deze inkoop zijn de Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018) van toepassing.

Bijlage 7 is als separate bijlage beschikbaar gesteld via TenderNed.

Bijlage 8 E-facturatie

Bijlage 8 is als separate bijlage beschikbaar gesteld via TenderNed.

Bijlage 9 Informatiebeveiliging VSE voor IV-inkoop

Bijlage 9 is als separate bijlage beschikbaar gesteld via TenderNed.

Bijlage 10 Informatiebeveiliging VSP voor IV-inkoop

Bijlage 10 is als separate bijlage beschikbaar gesteld via TenderNed.

Bijlage 11 Opgave referentieopdracht

Inschrijver(s) verklaart (verklaren) te voldoen aan de in artikel 5.3 van het Beschrijvend document gestelde geschiktheidseisen met behulp van de onderstaande referentieopdrachten.

Inschrijver(s) vult (vullen) per referentieopdracht de volgende gegevens in.

REFERENTIEOPDRACHT NR.: 1 m.b.t. de kerncompetentie nr. 1 in paragraaf 5.3.1.1	
Gegevens opdrachtnemer	
(statutaire) Naam van de onderneming die de opdracht heeft uitgevoerd	
Gegevens Opdrachtgever	
(statutaire) Opdrachtgever	
Type opdrachtgever	Publiek / Privaat (doorhalen wat niet van toepassing is)
Adres	
Postcode en Plaats	
Contactpersoon opdrachtgever	
Telefoonnummer	
Gegevens omtrent de referentieopdracht	
Omschrijving van de (aard van de) referentieopdracht met een uiteenzetting van de behaalde (deel-) resultaten of activiteiten	
Overeengekomen bedrag (opdracht-som) (in euro; exclusief btw)	
Datum opdrachtverlening	
Einddatum opdracht	