

Aanbesteding: Vormgevings- en communicatiediensten
Aanbestedende Dienst: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Referentie: IUC21-604

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
48 Casus

Vraag:

Inschrijver doet de aanname dat er met de brandjourney u uitgaat van een customer journey of de customer decision journey kunt u aangeven vanuit welke journey u uitgaat bij het bouwen van een brand journey?

Antwoord:

We gaan uit van een brand journey, niet van een customer journey. Een customer journey is een ander perspectief. Het gaat bij deze wens niet om een goede inschatting van de behoefte(n) van de burger, maar om de beleving van 'een gezicht van de Belastingdienst' over de kanalen heen en gekoppeld aan een normale, maar intensieve contactcyclus van een burger met de Belastingdienst.

Beantwoord op: 03-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
49 Gunningscriteria wens 1a en 2a

Vraag:

Inschrijver zou graag ter verduidelijking van de genomen stappen binnen het proces (onderbouwing) gebruik willen maken van animatie. Inschrijver begrijpt dat de informatie aangeleverd door de verschillende inschrijvers wellicht zal worden geprint ter beoordeling maar verkent graag haar mogelijkheid om bepaalde zaken te verduidelijken middels bijvoorbeeld animatie.

Antwoord:

Links naar bestanden op externe locaties zullen niet worden mee beoordeeld. Hiervan kan niet worden gegarandeerd dat deze na de uiterste termijn van inschrijving niet meer gewijzigd worden. De beoordeling beperkt zich tot het toegestane A3 formaat zoals beschreven in het beschrijvend document. Verdere vormen van presentatie zoals augmented reality, animatie, hyperlinks en dergelijke zijn niet toegestaan.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Gunningscriteria wens 1a en 2a

Vraag:

Inschrijver zou graag Augmented Reality (AR) willen toepassen op het uitgeprinte A3 document. Hiermee doelt inschrijver nadrukkelijk niet op het gebruik van hyperlinks en/of video's of een ander middel waardoor de toegestane ruimte van A3 wordt overschreden. Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met het gebruik van AR?

Antwoord:

Zie het antwoord bij Referentienummer 49.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

vervolg op ref. 46 uit Nota van inlichtingen

Vraag:

Hoe wordt de rol en verdeling tussen deze partijen binnen de raamovereenkomst gezien? M.a.w. Kan het zijn dat wij als full service reclamebureau, erkend als social enterprise (meer dan 30% van onze medewerkers behoort tot de Social Return doelgroep) meer dan evenredig het aandeel van sociale return binnen de opdrachten invullen?

Antwoord:

Zie UE2. onder 2.2 in het Programma van Eisen. Na ingang van de Raamovereenkomst komen Opdrachtgever en Opdrachtnemers binnen uiterlijk drie maanden in samenspraak tot invulling van de Social Return eis. Hierin is van beide kanten ruimte om te onderzoeken wat werkbaar en wenselijk is. Iedere contractant is verantwoordelijk voor de invulling van zijn eigen deel van de Social Return eis.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Raamovereenkomst, Pagina 2, 1.2

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen kunnen aanpassingen van de Concept Raamovereenkomst worden geaccepteerd. Bent u derhalve bereid de

rangorde van artikel 1.2 van de Concept Raamovereenkomst zodanig aan te passen dat de Nota van Inlichtingen op 1 komt te staan en de overeenkomst op 2? Zo nee, kunt u dan bevestigen dat u alle aanpassingen welke in de Nota van Inlichtingen worden geaccepteerd ten aanzien van de Raamovereenkomst worden doorgevoerd in de Raamovereenkomst?

Antwoord:

De in de Nota van Inlichtingen vermelde aanpassingen worden doorgevoerd in de Raamovereenkomst. De rangorde van documenten zoals deze nu in de Raamovereenkomst is opgenomen blijft daarmee ongewijzigd.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Programma van Eisen, Pagina 4, Paragraaf 2.3

Vraag:

Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is enkel aan de orde bij een te verzekeren beroep zoals arts, advocaat, etc. Wij gaan er vanuit dat dit voor de onderhavige dienstverlening en levering niet aan de orde is en we dus kunnen volstaan met een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Correct?

Antwoord:

Dit is niet correct. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekt de aansprakelijkheid voor schade door beroepsfouten. Een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voorziet in dekking van aansprakelijkheid bij materiële schade of letselschade aan een persoon. De Aanbestedende dienst is van mening dat een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hier beter past gelet op de aard van de opdracht, die met name ziet op advisering en ontwerp, en stelt daarom deze eis.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Programma van Eisen, Pagina 3, Paragraaf 2.2

Vraag:

Opdrachtnemer is verplicht om 5% van het totale aantal in te zetten uren van de Overeenkomst te besteden aan social return. Voor onderhavige opdracht wordt echter een Raamovereenkomst afgesloten. Daarnaast zullen de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende opdrachten over de vier Opdrachtnemers worden verdeeld, middels een Minicompetitie danwel het toerbeurtsysteem.

De verhouding in het toekennen van opdrachten kan per contractjaar wijzigen. Hoe kan een Inschrijver op voorhand een verplichting tot social return aangaan, zonder dat het daadwerkelijke aantal te besteden uren van de opdracht bekend is?

Antwoord:

Zie het antwoord bij Referentienummer 51.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage D: Format referentieverklaring

Vraag:

U vraagt binnen deze aanbesteding een groot aantal kerncompetenties uit. Voor elk van deze kerncompetenties dienen referenties te worden opgehaald. Het rechtsgeldig ondertekenen van de op te geven referenties gaat bij hiërarchischere over vele schakels en neemt vaak veel tijd in beslag. Gezien de relatief korte tijd die Inschrijver heeft, gerekend vanaf het aanpassen van kerncompetentie 4 voorziet Inschrijver dat partijen in de problemen kunnen komen met het tijdig rechtsgeldig laten ondertekenen van de referenties. Daarnaast zorgt de vereiste van een natte handtekening ervoor dat in de tijd dat de meeste mensen thuis werken, het referentieformulier bij elk van deze referenten geprint dient te worden, ondertekend en vervolgens weer te worden ingescand. Niet iedereen heeft de mogelijkheid om dit op zeer korte termijn te regelen. Hoe staat u er tegenover om de ondertekening van de referenties pas in een later stadium, bijvoorbeeld na gunning uit te vragen?

Antwoord:

Voor ondertekening van de referentieverklaring volstaat een handtekening van de inschrijver. Ondertekening door referenten is niet aan de orde.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage D: Format referentieverklaring

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat Bijlage D in PDF bijgevoegd dient te worden aan de Inschrijving en onder “overige documenten” dient te worden geüpload in TenderNed. Is dit correct?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage C: Verklaring beschikbaarheid middelen onderaannemer

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat Bijlage C in PDF bijgevoegd dient te worden aan de Inschrijving en onder “overige documenten” dient te worden geüpload in TenderNed. Is dit correct?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage B: Holding verklaring

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat Bijlage B in PDF bijgevoegd dient te worden aan de Inschrijving en onder “overige documenten” dient te worden geüpload in TenderNed. Is dit correct?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage A: UEA

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat Bijlage A in PDF bijgevoegd dient te worden aan de Inschrijving en onder “overige documenten” dient te worden geüpload in TenderNed. Is dit correct?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 03-03-2021
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
60 Aanbestedingsdocument, Pagina 27; Paragraaf 4.3.2

Vraag:

Op basis van welke objectieve criteria beoordeelt u met betrekking tot de score Uitstekend of de Inschrijver een integraal samenhangende, zeer efficiënte en effectieve kwaliteit van dienstverlening heeft in relatie tot de opdracht?

Antwoord:

In paragraaf 4.3 van het beschrijvend document staat beschreven hoe de wensen uitgewerkt dienen te worden en waarop ze worden beoordeeld door de beoordelingscommissie. Voor toekenning van de score 'uitstekend' dient het beoordeelde op verrassende of vernieuwende wijze invulling te geven aan de wens waarmee inschrijver zich in sterke mate positief onderscheidt boven hetgeen is uitgevraagd.

Beantwoord op: 03-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
61 Aanbestedingsdocument, Pagina 26; paragraaf 4.3.1

Vraag:

U geeft aan bij Wens 3: “Het plan van aanpak (Wens 3) wordt beoordeeld op de mate waarin deze:
- Volledig is; (...)”
Hoe bepaalt u wanneer deze wens volledig is beantwoord?

Antwoord:

Wanneer er naar oordeel van de beoordelingscommissie in voldoende mate antwoord is gegeven op alle punten die benoemd staan in de wens. De punten die hier bedoeld worden staan in de wensomschrijving onder vereisten of onder 'bestede ten minste aandacht aan'.

Beantwoord op: 03-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
62 Aanbestedingsdocument, Pagina 26; paragraaf 4.3.1

Vraag:

U geeft aan bij Wens 3: “Beschrijf hoe u de kwaliteit en continuïteit van uw Dienstverlening waarborgt. Besteed in uw antwoord in ieder geval aandacht aan (...)”

Met de woorden “in ieder geval aandacht aan” suggereert u dat u meerdere zaken wil terug zien in het Plan van Aanpak dan benoemd. Met welke andere zaken dient Inschrijver rekening te houden?

Antwoord:

De opsomming onder Wens 3 is wat in ieder geval gevraagd wordt. Als er naar uw inzicht andere zaken van meerwaarde zijn bent u vrij deze op te nemen.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, Pagina 25; paragraaf 4.3.1

Vraag:

U geeft bij Wens 1B en 2B het maximum aantal woorden aan. Hoe dient Inschrijver om te gaan met extra op te nemen afbeeldingen en flowcharts binnen het gestelde maximum, of kunnen deze vrij worden toegevoegd?

Antwoord:

Deze kunnen worden toegevoegd, maar woorden in afbeeldingen, schema's, tabellen en grafieken worden meegenomen in het gestelde maximum van 800 woorden. Daarnaast geldt een maximum van 3 a4. De strekking van de wensen is dat het creatieve deel onder wensen 1A en 2A wordt ondergebracht en de onderbouwing in de wensen 1B en 2B.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, Pagina 15, Paragraaf 2.7.2

Vraag:

Het is voor Inschrijvers niet inzichtelijk hoe de Minicompetities in het geval van een Spoedopdracht er precies uit zien. Uit andere aanbestedingen weten we dat dit kan variëren van een simpele prijsopgave tot een uitgebreid Plan van Aanpak van tientallen pagina's. U vraagt Raamcontractanten om binnen 24 uur een Offerte op te leveren. Het lijkt ons daarom proportioneel om niet onevenredig veel te vragen van Raamcontractanten. Kunt u meer informatie meegeven over hoe uitgebreid de Nadere offerte voor de Spoedopdrachten

dienen te zijn gedurende de overeenkomst? Is dit slechts een prijsopgave of wordt er meer verwacht van Raamcontractanten?

Antwoord:

Zie tabel 5 onder 2.7.2 van het Beschrijvend Document. Minicompetities onder een spoedprocedure worden altijd gegund op basis van de laagste prijs. Een plan van aanpak zal voor de beoordeling dan ook niet gevraagd worden.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, Pagina 14; Paragraaf 2.7.1

Vraag:

U hanteert een ondergrens van €15.000 voor een Minicompetitie onder de Raamcontractanten. Gezien de geschatte omvang van de contractwaarde, €5,3 miljoen euro, is de ondergrens naar onze mening disproportioneel. Voor elk van deze Minicompetities dienen Raamcontractanten een aanzienlijke investering te maken, zonder vooraf te weten of zij daadwerkelijk de opdracht mogen uitvoeren. Zelfs indien wij een groot aantal van deze Nadere opdrachten gegund krijgen, twijfelen we eraan of het Raamcontract ooit rendabel wordt voor ons en de andere Raamcontractanten.

Tegelijkertijd wijzen wij u erop dat u een hoop inzet van niet alleen de medewerkers van alle vier de Raamcontractanten, maar ook van uw eigen medewerkers vraagt op deze manier. Een dergelijk lage ondergrens zorgt er op deze manier voor dat het realiseren van een duurzaam inkoopbeleid in gevaar wordt gebracht.

In vergelijkbare raamcontracten bij vergelijkbare Aanbestedende Diensten is een minimumbedrag van €50.000 gehanteerd voor een Minicompetitie. Hoe staat u er in dit licht tegenover om de ondergrens voor een Minicompetitie te verhogen?

Antwoord:

Na zorgvuldige afweging en analyse van de opdrachten onder de voorlopers van deze Raamovereenkomst is er toe besloten een ondergrens van €15.000 te hanteren. Aanbestedende dienst zal er gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst voor waken dat het uitgevraagde in minicompetities in redelijke verhouding staat tot de opdrachtwaarde ervan, om daarmee de proportionaliteit te waarborgen.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, Pagina 14; Paragraaf 2.7.1

Vraag:

Het is voor Inschrijvers niet inzichtelijk hoe de Minicompetities er precies uit gaan zien. Uit andere aanbestedingen weten we dat dit kan variëren van een simpele prijsopgave tot een uitgebreid Plan van Aanpak van tientallen pagina's. Kunt u meer informatie meegeven over hoe uitgebreid de Nadere offerte van Raamcontracten is gedurende de overeenkomst? Is dit slechts een prijsopgave met een kort Plan van Aanpak of wordt er meer verwacht van Raamcontractanten?

Antwoord:

Afhankelijk van de aard en omvang van de opdracht zal dit verschillen per minicompetitie. Aanbestedende dienst zal er gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst voor waken dat het uitgevraagde in redelijke verhouding staat tot de opdrachtwaarde om daarmee de proportionaliteit te waarborgen. Zie ook het antwoord bij referentienummers 64 en 65.

Beantwoord op: 03-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

67

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, Pagina 12; paragraaf 2.4

Vraag:

U geeft aan dat er sprake is van een eenzijdige verlenging aan de zijde van de Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de overeenkomst evalueert ook Opdrachtnemer de verplichtingen die zij aan gaat. Het is mogelijk dat omstandigheden die buiten de (directe) macht van de Opdrachtnemer liggen op langere termijn leiden tot een aanpassing van het bedrijfsbeleid. In dat kader lijkt het ons gepast om de optie tot verlenging wederkerig te maken, desgewenst met opnemen van een passende opzegtermijn. Zo kan Opdrachtnemer ook van de mogelijkheid tot opzegging gebruik maken. Hoe staat u hier tegenover?

Antwoord:

Wij gaan hier niet mee akkoord. De mogelijkheid tot verlenging van de Raamovereenkomst is een eenzijdige bevoegdheid van de opdrachtgever. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat inschrijvers met hun inschrijving de intentie tonen om de volledige looptijd uit te dienen. Inschrijver verklaart zich immers akkoord met de aanbestedingsdocumenten, waaronder ook de looptijd van de Raamovereenkomst. Zie Art. 22 ARVODI-2018 voor mogelijkheden tot tussentijdse opzegging, wanneer u gedurende de looptijd merkt dat u niet meer aan de verplichtingen kunt voldoen.

Beantwoord op: 03-03-2021
Label: Contract

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument, Pagina 7; paragraaf 2.1

Vraag:
“De huidige raamovereenkomst van de Belastingdienst voor strategische, tactische en operationele communicatiediensten expireert op 1 juni 2020.”

Welke partijen voeren thans de communicatiediensten uit voor de Belastingdienst?

Antwoord:
Deze informatie kunnen wij niet met u delen.

Beantwoord op: 03-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument, Pagina 4

Vraag:
Wij gaan er vanuit dat ondertekening bij volmacht is toegestaan, is dit correct?

Antwoord:
Indien u een andere natuurlijke persoon dan die daartoe krachtens het uittreksel van de Kamer van Koophandel rechtsgeldig bevoegd is de stukken wil laten ondertekenen, dan benoemt u die persoon in deel IIB van het UEA. Vult u dat deel van het UEA volledig en juist in, dan geldt dat gedeelte van de UEA als volmacht. Dan kan een ander dan diegene die daartoe rechtsgeldig bevoegd is de stukken ondertekenen.

Beantwoord op: 03-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Handtekening referentieverklaring

Vraag:
Volstaat het om een digitale handtekening van de inschrijver als plaatje toe te voegen aan de referentieverklaring?

Antwoord:

Nee, Een plaatje van een handtekening is niet te valideren en mitsdien niet toegestaan. Alle documenten moeten waar gevraagd ondertekend worden worden met een 'natte' handtekening door een daartoe krachtens uittreksel van de Kamer van Koophandel bevoegde natuurlijke persoon of een gekwalificeerde digitale handtekening met bijbehorend beveiligingscertificaat.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Inhuren van freelancers tijdens uitvoering

Vraag:

Inschrijver vraagt zich af wat het beleid van de Belastingdienst is rondom het inhuren van freelancers tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst? Mag dit naar eigen inzicht van de inschrijver?

Antwoord:

Werken met freelancers is toegestaan. Wij willen u wijzen op artikel 8 van de ARVODI-2018 over onderaanneming en het melden daarvan in het UEA deel IID.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

72

Onderwerp:

NVI Ref.nr. 11

Vraag:

Weten jullie zeker dat 46 euro per uur voor redacteur wel echt klopt? De tarievenmonitor van 2020 geeft aan dat het meest gehanteerde tarief tussen 80 en 85 ex btw. is. 46 euro lijkt eerder op een paginaprijs.

Antwoord:

Na een marktscan concluderen wij dat het laagst mogelijke tarief binnen de opgegeven bandbreedte (€46) laag is. Maar, vooral voor minder ervaren redacteurs, niet onredelijk. De bandbreedte loopt tot €87 en biedt derhalve de mogelijkheid tegen de door u genoemde tarieven aan te bieden.

Beantwoord op: 03-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.**Onderwerp:**

73

NVI Ref.nr. 31

Vraag:

Mogen we maximaal 1 extra middel naar eigen keuze toevoegen of minimaal?

Antwoord:

U dient één (1) extra communicatiemiddel toe te voegen. Voegt u daarnaast meer communicatiemiddelen toe, dan worden deze niet beoordeeld. Zie voor voorbeelden van communicatiemiddelen tabel 1 in het Beschrijvend Document.

Beantwoord op: 03-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

74

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 11, paragraaf 2.3

Vraag:

Toevoeging 'out of scope'.

Antwoord:

Out of scope:

DTP-werkzaamheden voor de voorbereiding op print- en drukwerk, in het bijzonder werkzaamheden beschreven in de scope van de Raamovereenkomst: Levering en sourcing van grafische dienstverlening (502599)

Beantwoord op: 03-03-2021**Label:** Inhoud