



Belastingdienst

Beschrijvend document

Openbare aanbesteding:

Het leveren van vormgevingsdiensten ten behoeve van
Belastingdienst, Douane en Toeslagen (IUC21-604)

Aanbestedende dienst: Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Versie: 3.0

Datum: 22 april 2021

Inhoud

Bijlagen	4
1. Inleiding	5
1.1. Aanbestedende dienst	5
1.2. Doel van de aanbesteding	6
1.3. Aanbesteding via TenderNed	6
1.4. Leeswijzer	6
2. Opdrachtbeschrijving	7
2.1. Aanleiding van de Opdracht	7
2.2. Achtergrond van de Opdracht	7
2.3. Scope van de Opdracht	9
2.3.1. Functieprofielen	10
2.3.2. Buiten scope	11
2.4. Vorm van de Opdracht	12
2.5. Omvang van de Opdracht	12
2.6. Percelen	13
2.7. Opdrachtverstrekking	13
2.7.1. Plaatsing van een reguliere Opdracht	14
2.7.2. Plaatsing van een Spoedopdracht	15
2.8. Programma van Eisen	16
3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	17
3.1. Uitsluitingsgronden	17
3.2. Geschiktheidseisen	17
3.2.1. Technische bekwaamheid	18
3.3. Verificatie	20
4. Beoordeling en gunning	20
4.1. Gunningsmethodiek: gewogen factor methode	20
4.2. Prijs	21
4.3. Kwaliteit	23
4.3.1. Wensen	23
4.3.2. Beoordeling van de Wensen	26
5. Wijze van inschrijven en vormvereisten	28
5.1. Wijze van inschrijven	28
5.1.1. Zelfstandig	28
5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie)	28
5.1.3. Onderaannemer	28
5.1.4. Holding	29
5.2. Vormvereisten	29
5.3. TenderNed	30

6.	Procedure.....	31
6.1.	Wettelijk kader.....	31
6.2.	Planning	31
6.3.	Inlichtingen.....	31
6.4.	Opening van de Inschrijvingen	32
6.5.	Beoordeling Inschrijvingen.....	32
6.6.	Gelijke stand.....	32
6.7.	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming.....	33
6.8.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	33
6.8.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?	33
6.8.2.	Contactgegevens klachtafhandeling.....	34
6.8.3.	De stappen van een standaard klachtafhandeling.....	34
6.9.	Niet gunnen	35
7.	Begrippenlijst	36

Bijlagen

Achtergrondinformatie voor de Inschrijver	
Bijlage 1	Programma van Eisen versie 2.0 van 22 april 2021
Bijlage 2	Concept Raamovereenkomst versie 2.0 van 22 april 2021
Bijlage 3	ARVODI-2018 (bijlage van Raamovereenkomst)
Bijlage 4	Brochure Businessetiquette
Bijlage 5	Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels"
Bijlage 6	Brochure "Elektronisch factureren"
Bijlage 7a	Huisstijl Beeldrichtlijnen
Bijlage 7b	Huisstijl Merktegel
Bijlage 7c	Huisstijl Kleurgebruik
Bijlage 7d	Merkgids 1.0

Volledig invullen en bijvoegen in TenderNed bij Inschrijving	
Bijlage	Omschrijving
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage B	Holding verklaring, alleen indien van toepassing (zie paragraaf 5.1)
Bijlage C	Verklaring beschikbaarheid middelen onderaannemer, alleen indien van toepassing (zie paragraaf 5.1)
Bijlage D	Model referentieverklaring versie 2.0
Bijlage E	Prijzenformulier versie 2.0 van 22 april 2021
n.v.t.	Antwoord op de Wensen: 1A, 1B, 2A, 2B en 3

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende Inschrijver(s))	
I	Gedragsverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving
II	Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving
III	Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document "Vormgevingsdiensten ten behoeve van Belastingdienst, Douane en Toeslagen", versie 3.0 van 22 april 2021. De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om een Europese aanbesteding te doorlopen volgens de Openbare procedure om op deze wijze te komen tot een Raamovereenkomst voor de uitvoering van diensten op het gebied van vormgeving.

Dit beschrijvend document is een aanpassing op het beschrijvend document (versie 2.0 van 10 februari 2021) van de ingetrokken aanbesteding IUC21-604 die op 13 januari 2021 is gepubliceerd op TenderNed en gerectificeerd op 10 februari 2021¹. In die aanbesteding bleek sprake te zijn van een overlap met een reeds bestaande raamovereenkomst met betrekking tot DTP-werkzaamheden. Omdat het niet mogelijk is dezelfde dienstverlening twee keer te contracteren zag de aanbestedende dienst zich genoodzaakt die aanbesteding in een laat stadium in te trekken.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat de kluis met inschrijvingen op beschrijvend document versie 2.0 van 10 februari 2021 niet geopend is en ook niet meer geopend zal worden. Het deel van de opdracht waarop overlap bestond is uit het onderhavige document verwijderd. De scope, geschiktheidseisen, alsook de gevraagde prijsopgave in dit beschrijvend document (versie 3.0 van 22 april 2021) verschillen daarmee van hetgeen werd uitgevraagd in het beschrijvend document (versie 2.0 van 10 februari 2021). We hebben ervoor gekozen de titel en het kenmerk IUC21-604 te handhaven. Waar in dit document gesproken wordt over 'beschrijvend document' wordt steeds versie 3.0 van 22 april 2021 bedoeld, tenzij expliciet anders is aangegeven.

De inhoudelijk gewijzigde teksten ten opzichte van versie 2.0 van 10 februari 2021 hebben wij geel gearceerd.

De Aanbestedende dienst nodigt u uit om in te schrijven voor deze Aanbesteding. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd door het Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst ten behoeve van directoraat-generaal Belastingdienst, directoraat-generaal Douane en directoraat-generaal Toeslagen. Tot 1 januari 2021 gezamenlijk 'de Belastingdienst', na 1 januari 2021 zelfstandige onderdelen binnen het ministerie van Financiën. Zie ook onder Deelnemende organisaties in deze paragraaf en paragraaf 2.2 van dit document.

Het Ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het Ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de rijksbegroting en de miljoenennota, en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de directoraat-generaal Belastingdienst (hierna ook wel: DG Belastingdienst) is het heffen en innen van belastingen. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van zes miljoen particulieren en 1,1 miljoen ondernemers. Andere belangrijke taken zijn het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude en toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

De belangrijkste taak van de directoraat-generaal Douane (hierna ook wel: DG Douane) is het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen. Daarnaast zorgt DG Douane ook voor de heffing en inning van binnenlandse accijnzen en verbruiksbelastingen en de handhaving op dit terrein.

¹ Tevens gepubliceerd op TED op 18 januari 2021, 2021/S011-022669 en gerectificeerd op TED op 15 februari 2021, 2021/S 031-078155.

Directoraat-generaal Toeslagen (hierna ook wel: DG Toeslagen) verzorgt de toekenning en uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg: het kindgebonden budget, de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag en de zorgtoeslag.

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst) is onderdeel van de Shared Service Organisatie, Centrum voor facilitaire dienstverlening (SSO CFD) en is de dienst die namens de Belastingdienst aanbestedingen uitvoert.

Deelnemende organisaties

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor de volgende drie zelfstandige directoraten-generaal binnen het ministerie van Financiën: DG Belastingdienst, DG Douane en DG Toeslagen².

Hierdoor wordt de aansturing versterkt en kan elke DG zelfstandig voortvarend met zijn uitvoeringsopgave aan de slag gaan. Dit draagt eraan bij dat, samen met programma's op onder andere het vlak van leiderschap en cultuur, informatievoorziening (IV), en verbetering van de managementinformatie, de randvoorwaarden worden ingevuld om te komen tot betere dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Let op, overige directoraten-generaal en dienstonderdelen van het ministerie van Financiën nemen geen deel aan deze Aanbesteding en de hieruit voortvloeiende Raamovereenkomsten. Voor meer informatie zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/organisatie/organogram/directoraat-generaal-belastingdienst> en www.belastingdienst.nl.

1.2. Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst met maximaal vier dienstverleners (raamcontractanten) voor de gevraagde diensten op gebied van vormgevingsdiensten (zie paragraaf 2.3 voor de scope van de Opdracht).

1.3. Aanbesteding via TenderNed

De aanbesteding wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed (www.tenderned.nl).

Dit betekent dat Inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn. Voor deelneming aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed. Voor informatie, zie: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/tenderned-gebruiken-als-ondernemer>

Gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer.

1.4. Leeswijzer

Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee gaat in op de omschrijving van de Opdracht.
- Hoofdstuk drie beschrijft welke eisen aan Inschrijvers zijn gesteld om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Onderscheid wordt gemaakt tussen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

² Vanaf 1 januari 2021 zijn Douane en Toeslagen geen onderdeel meer van de Belastingdienst maar fungeren zij als zelfstandige directoraten-generaal binnen het ministerie van Financiën, net als de DG Belastingdienst. Zie ook paragraaf 2.2 onder 'ontvlechting Belastingdienst'.

- Hoofdstuk vier beschrijft de gunningsmethodiek en beoordeling.
- Hoofdstuk vijf gaat in op de wijze van inschrijven en Vormvereisten.
- Hoofdstuk zes beschrijft de procedure rondom deze aanbesteding.

Als onderdeel van dit Beschrijvend document worden ook diverse Bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. In het bijzonder wordt gewezen op de concept Raamovereenkomst, die als bijlage is toegevoegd. Hierin worden de administratieve voorwaarden, uitvoeringsvoorwaarden en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst beschreven. De Opdrachtnemer moet ook aan de voorwaarden die hierin beschreven staan voldoen.

2. Opdrachtbeschrijving

Hieronder leest u de omschrijving van de Opdracht. Let op: de gegevens die de omvang van de Opdracht aangeven, zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontleen.

2.1. Aanleiding van de Opdracht

De Raamovereenkomst van de Belastingdienst voor strategische, tactische en operationele communicatiediensten **expireerde op 1 december 2020. Voor de overbruggingsperiode van 1 december 2020 tot ingang van de nieuwe overeenkomst is een overbruggingsovereenkomst afgesloten met de huidige contractant.**

De Belastingdienst heeft na deze datum behoefte aan diensten op het vlak van full service vormgeving. Onder full service wordt in dit verband verstaan: het creatief vormgeven van communicatiemiddelen van concept tot uitvoering en beheer (zie ook paragraaf 2.3 'scope van de Opdracht', en start daarom een nieuwe aanbesteding.

2.2. Achtergrond van de Opdracht

De opdrachtgevende partijen, DG Belastingdienst, DG Douane en DG Toeslagen (hierna te noemen: Opdrachtgevers) communiceren en interacteren met een miljoenenpubliek van burgers, bedrijven, ondernemers, intermediairs, toeslaggerechtigden en andere doelgroepen. Opdrachtgevers hebben via allerhande kanalen als online, social media maar ook print en baliebezoek dagelijks contact. Belangrijk hierbij is met een herkenbaar gezicht naar buiten toe treden en op deze manier bijdragen aan vertrouwen. Een juiste visuele presentatie van onze communicatiemiddelen, die aansluit bij de gewenste doelstellingen (waaronder: het laten ervaren van een positieve emotie tijdens de klantreis) zorgt voor een opener en transparanter beeld over de Opdrachtgevers en verhoogt de bereidheid van klanten om compliant gedrag te vertonen. Om deze richting te ondersteunen vinden Opdrachtgevers het van belang dat de Opdrachtnemers niet alleen actuele kennis hebben van ontwikkelingen op het gebied van vormgeving, maar zich daarop ook een visie kunnen vormen die vertaalbaar is naar strategieën, concepten en producten. Wij vragen daarom Opdrachtnemers die in staat zijn om alle gevraagde diensten te kunnen verlenen (full-service).

Harde deadlines, de politiek-bestuurlijke omgeving en verschillende betrokken partijen vragen om een goede, open samenwerking. De politiek-bestuurlijke omgeving vraagt tevens om Opdrachtnemers die in hoge mate betrouwbaar zijn, op een open wijze samenwerken met Opdrachtgevers en oog hebben voor de politieke en bestuurlijke druk waaronder de Opdrachtgevers opereren.

Merkbeleid Belastingdienst

Het Directieteam van de Belastingdienst heeft onlangs de uitgangspunten van het merkbeleid van de Belastingdienst vastgesteld. De merkwaarden, het merkhuis, ons verhaal en het merkpalet (taal, beeld, interactie en design) zijn omschreven in een merkgids (bijgevoegd als bijlage 7d). Opdrachtnemers zijn in staat om op strategisch, tactisch en operationeel niveau een bijdrage te leveren aan de doorontwikkeling en implementatie van het merkbeleid. Hierbij

staan brand journeys centraal; merkreizen waarbij de communicatiemiddelen op elkaar aansluiten en waardoor we één gezicht naar buiten tonen.

Vanuit de Corporate Dienst Communicatie (CDC) van de Belastingdienst, als kader stellende directie voor communicatie waaronder ook bovengenoemd merkbeleid, vindt de doorontwikkeling van het merk 'Belastingdienst' plaats met de achterliggende gedachte dat CDC toewerkt naar, en verantwoordelijk is voor de positionering van één herkenbare (Rijks)dienst. De directie Klantinteractie & -services (KI&S) van de Belastingdienst is verantwoordelijk voor de informatievoorziening en interactie met burgers en bedrijven. Dit gebeurt via de kanalen website, social media, portals, BelastingTelefoon (telefonie) en berichten (brieven en digitale berichten). KI&S ontwikkelt functionaliteiten en biedt informatie aan die begrijpelijk en op maat is. CDC, de directie Klantinteractie & Services (KI&S) en de directie Informatievoorziening (IV) werken onder andere samen aan een designsysteem waarin functionaliteiten en patronen worden vastgelegd. Met bouwstenen uit het designsysteem worden nieuwe digitale producten gebouwd.

Ontvlechting Belastingdienst

Het kabinet versterkt de aansturing van de Belastingdienst om de dienstverlening te verbeteren en om de huidige problematiek rond onder andere toeslagen en ICT te kunnen oplossen. Minister Hoekstra van Financiën liet de Tweede Kamer op 11 januari 2020 weten de Douane en Toeslagen uit de Belastingdienst te willen ontvlechten. Vanaf januari 2021 worden Belastingdienst, Douane en Toeslagen drie volwaardige directoraten-generaal, die direct vallen onder het ministerie van Financiën.

De ontvlechting is daarmee niet volledig afgerond. Het gaat om een complexe organisatieverandering die ook in 2021 nog in beweging zal zijn. De precieze gevolgen en impact van de ontvlechting op de inrichting van de communicatie(funcitie) van de drie Opdrachtgevers is, op het moment van publicatie van deze Aanbesteding, nog niet bekend. Daarom bevat de beschrijving van de communicatiefunctie in de alinea's hieronder de nodige voorbehouden. De ontvlechting heeft naar alle waarschijnlijkheid geen gevolgen voor de Opdracht zoals beschreven in de overige paragrafen van dit hoofdstuk.

Positionering communicatie na ontvlechting

Met de ontvlechting van Belastingdienst, Douane en Toeslagen verandert naar alle waarschijnlijkheid ook de communicatieve positionering van de drie directoraten-generaal (DG's). Douane en Toeslagen zijn mogelijk niet langer een sub-merk van de Belastingdienst, maar zelfstandige merken. Dit betekent voor de inrichting van de communicatie waarschijnlijk dat alle drie de DG's gaan beschikken over een eigen communicatiefunctie. Voor de drie DG's, met elk hun bijbehorende nieuwe merkidentiteit per medio 2021, moet dezelfde beleving worden ervaren binnen de kaders van het merkbeleid (bijlage 7d) en de Rijkshuisstijl.

De FIOD is en blijft onderdeel (sub-merk) van de Belastingdienst. Dat betekent dat de communicatieve positie ongewijzigd blijft ten opzichte van de bestaande situatie. Er is sprake van *endorsement*: de FIOD heeft een eigen herkenbaarheid, maar is ook nadrukkelijk onderdeel van de DG Belastingdienst.

Doorontwikkeling merkidentiteit en Rijkshuisstijl

Opdrachtnemers komen voor de uitdaging te staan om deze nieuwe merkidentiteiten verder te helpen ontwikkelen en uit te werken op strategisch, tactisch en operationeel niveau (zie paragraaf 2.3 voor een omschrijving van de Opdracht). Het gaat in de nieuw af te sluiten Raamovereenkomst dan ook om een bundeling van verschillende Opdrachtgevers en Nadere Opdrachten die (deels) zelfstandig zijn, maar wel met elkaar verbonden zijn. Daarnaast zullen er ook veel communicatiemiddelen (opnieuw) moeten worden gemaakt (operationeel). De gevraagde vormgevingsdiensten dragen bij aan de merkontwikkeling van de Opdrachtgevers en zijn conform het merkbeleid en de Rijkshuisstijl.

Daarnaast hebben de Opdrachtgevers behoefte aan doorontwikkeling en normering van Rijkshuisstijlrichtlijnen voor de domeinen die nog niet volledig zijn afgedekt door de bestaande

richtlijnen (bijvoorbeeld online richtlijnen of richtlijnen correspondentie en formulieren), zie ook paragraaf 2.3.

2.3. Scope van de Opdracht

Onder de Raamovereenkomst die uit deze Aanbesteding voortkomt kunnen de onderstaande diensten op strategisch, tactisch en operationeel niveau, al dan niet in combinatie met elkaar, worden afgenomen. De behoefte aan de diensten kan voortkomen uit onder andere: nieuwe of aangepaste wet- en regelgeving, nieuw of aangepast beleid, nieuwe of aangepaste producten en/of diensten die richting burgers, bedrijven, intermediairs of eigen medewerkers gecommuniceerd moeten worden. Voor alle diensten geldt dat deze moeten voldoen aan de geldende randvoorwaarden en kaders (zie pagina 10). Opdrachtgever zorgt voor een duidelijke afbakening van Nadere opdrachten zodat er geen of minimaal sprake zal zijn van overlap met andere Nadere opdrachten. Indien er wel sprake is van overlap en/of samenwerking gevraagd wordt met andere Raamcontractanten, dan is Opdrachtgever verantwoordelijk voor een duidelijke afbakening van taken en verantwoordelijkheden van werkzaamheden.

1. Vormgeving op strategisch niveau (conceptontwikkeling)

Het leveren van een bijdrage aan de doorontwikkeling en toepassing van het merkbeleid van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane, meer in het bijzonder:

- Adviseren over het invoeren en implementeren van een merkidentiteit.
- Adviseren over de mogelijke doorontwikkeling in eenheid op merkbeleid voor de drie verschillende DG's: DG Belastingdienst, DG Toeslagen en DG Douane;
- Ontwikkelen van een visie op de toepassing van (nieuwe) communicatiemiddelen voor de Belastingdienst, FIOD, Douane en Toeslagen;
- Ontwikkelen van concepten conform het merkbeleid, huisstijlen en richtlijnen en de inzet van bijpassende communicatiemiddelen in lijn hiermee en passend binnen een *brand journey*: hoe herkent de klant de verschillende corporate identiteiten en hoe borg je dat over de verschillende communicatiemiddelen (middelenmix) heen.
- Adviseren over doorontwikkeling en normering van Rijkshuisstijlrichtlijnen voor de domeinen die nog niet volledig zijn afgedekt door de bestaande richtlijnen.
- Adviseren over innovaties en ontwikkelingen in het vakgebied grafisch ontwerp en vormgeving en de mogelijke inzet ervan.

2. Vormgeving op tactisch niveau

Het maken van ontwerpen (vormgeving) voor onder andere, maar niet uitsluitend:

- De uitvoering van communicatiestrategieën en communicatiemiddelen;
- Een specifieke (project)stijl: de vormgeving wordt gebaseerd op een reeds ontworpen grafisch design;
- Grafische elementen: het vormgeven van een los element dat veelal (maar niet uitsluitend) wordt toegepast op communicatiemiddelen binnen een projectstijl of grafisch design. Voorbeelden hiervan zijn de vormgeving van een icoon of pictogram.
- En het adviseren over en uitvoeren van het merkbeleid en communicatiemiddeleninzet.

3. Vormgeving op operationeel niveau

Hieronder worden vooral, maar niet uitsluitend, de volgende uitvoerende diensten verstaan:

- Creatief vormgeven, realiseren en implementeren van offline en/of online communicatiemiddelen (zie begrippenlijst en de voorbeelden hieronder), veelal binnen een specifieke projectstijl en/of voor een specifieke doelgroep;
- Beheer voeren over de communicatiemiddelen gedurende de uitvoering van een communicatieopdracht. Communicatiemiddelen worden na beëindiging van een Opdracht overgedragen aan de Opdrachtgevers.

Tabel 1. Voorbeelden van veelgebruikte online en/of offline communicatiemiddelen

Offline en online	Alleen offline	Alleen online
- Folders - Informatiebladen (factsheets) - Formulieren (interactieve pdf's) - Nieuwsbrieven - Magazines, zoals personeelsbladen - Jaarverslag - Advertentie	- Brochures en leaflets (flyers) - Banieren (waaronder roll-up banieren) vouwwanden - Waardedocumenten en certificaten - Vormgeving van relatiegeschenken en/of gadgets - Affiches (o.a. posters)	- Websites en portalen - Apps - Banners - Animaties³ - Infographics¹ - Fotografie¹ - Videoproducties¹

De opsomming van bovengenoemde communicatiemiddelen is niet uitputtend en staat niet vast. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen hier, bijvoorbeeld als gevolg van ontwikkelingen in communicatietechniek, (nieuwe) communicatiemiddelen aan worden toegevoegd, dan wel genoemde communicatiemiddelen ongebruikt blijven. **Het ontwerpen en vormgeven van deze middelen valt onder de scope van deze aanbesteding. Het drukken van deze middelen valt onder de scope van de raamovereenkomst Levering en Sourcing Grafische Dienstverlening (zie 2.3.2)**

Randvoorwaarden en kaders

De Opdrachtnemers verrichten diensten in ieder geval conform vigerende beleidskaders voor communicatie, dat zijn in elk geval de volgende richtlijnen en/of normeringen:

- De richtlijnen van de Rijkshuisstijl en Belastingdiensthuistijl (zie bijlagen 7a t/m 7c);
- Merkbeleid van de DG Belastingdienst, DG Douane en DG Toeslagen (zie bijlage 7d);
- Richtlijnen voor retour- en einddocumenten en richtlijnen ICR van de Belastingdienst in Rijkshuisstijl⁴;
- De richtlijn voor digitale toegankelijkheid: Europese norm 'EN 301 549' (zie: <https://www.digitoegeankelijk.nl/uitleg-van-eisen>).
- Binnen de Belastingdienst, Douane en Toeslagen beschikbare en gebruikte templates. Deze worden verstrekt na Gunning.

Voor genoemde kaders zijn onderdeel van een (Rijksbreed) beleid en kunnen derhalve gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst enige (technische) aanpassing of bijstelling ondergaan. Ingeval zich dit voordoet wordt Opdrachtnemer hierover geïnformeerd door Opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt ervoor dat Opdrachtnemer ruim voor implementatie van eventuele aanpassingen hiervan kennis heeft kunnen nemen en bij implementatie ervan toegang heeft tot en/of de beschikking heeft over de aangepaste kaders en/of normeringen. Van Opdrachtnemer wordt medewerking verwacht om na implementatie conform het alsdan vigerende communicatiebeleid te werken.

2.3.1. Functieprofielen

Opdrachtgever heeft behoefte aan de volgende functieprofielen (zie tabel 2.). Inschrijver is na gunning in staat om hieraan te voldoen, al dan niet via onderaannemers. Opdrachtnemer zet medewerkers uit deze functieprofielen in op vormgevingstrajecten voor Opdrachtgever tegen de door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven conform Inschrijving (bijlage E Prijzenformulier).

³ De communicatiemiddelen animaties, infographics, fotografie en videoproducties kunnen uitsluitend worden afgenomen als onderdeel van een Middelenmix (zie de begrippenlijst). Voor enkele afname van deze middelen zijn Opdrachtgevers gebonden aan raamovereenkomsten waarvan de DPC eigenaar is. Zie onder 'out of scope'.

⁴ Deze richtlijnen worden op aanvraag en na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring (bijlage F) verstrekt aan de geïnteresseerde marktpartijen. U vraagt de documenten aan via de berichtenbox van TenderNed.

Tabel 2. Gevraagde functieprofielen

Functieprofiel	Omschrijving
Ontwerper/vormgever/UX designer (user experience), junior en senior	Maakt concepten, creatieve ontwerpen en verzorgt de grafische vormgeving van offline en online communicatiemiddelen. De junior heeft enige werkervaring als ontwerper/vormgever/UX'er en beschikt over de noodzakelijke vaardigheden en (basis-) kennis van het vak. Senior: is tevens in staat om te adviseren over de manier waarop de corporate identity of een communicatieboodschap kan worden overgebracht aan een specifieke doelgroep en deze te vertalen in conceptvoorstellen voor ontwerpen/grafische vormgeving van offline en online communicatiemiddelen en sjablonen. De senior heeft aantoonbaar ten minste vijf jaar werkervaring als ontwerper/vormgever/UX'er en heeft uitgebreide (theoretische) kennis van het vak.
Projectleider	Opdrachtnemer wijst voor elk uit te voeren Opdracht/communicatietraject een projectleider aan. Bij voorkeur is de projectleider een senior medewerker. De projectleider is: • verantwoordelijk voor het succesvol realiseren van de Opdracht en is in die hoedanigheid een eerste escalatieniveau voor Opdrachtgever. • ook het vaste aanspreekpunt voor Opdrachtgever over onder andere afstemming over inhoud en voortgang van de Opdracht. Opdrachtgever kan bij Opdrachtnemer een vrijblijvende voorkeur aangeven voor aan te wijzen projectleider.
Redacteur	Is verantwoordelijk voor de bewerking van de inhoud van een publicatie in toegankelijke en leesbare teksten die aansluiten bij de doelgroep, zonder daarbij aan inhoudelijke juistheid in te boeten.
Accountmanager	Vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever over contractuele zaken. De accountmanager zorgt onder andere voor; • tijdige en correcte implementatie van de Raamovereenkomst met Opdrachtgever; • correcte uitvoering van de Diensten en deugdelijke nakoming van de Raamovereenkomst en werkafspraken. De kosten die Opdrachtnemer maakt voor de inrichting van de rol van accountmanager en uitvoering van bovengenoemde taken, kunnen niet apart gefactureerd worden. U dient deze kosten te verdisconteren in de overige tarieven.

De functieprofielen van junior en senior desktoppublisher (dtp-er) zoals opgenomen in het beschrijvend document (versie 2.0 van 10 februari 2021) maken nadrukkelijk geen deel uit van de huidige behoefte van opdrachtgever als beschreven in dit beschrijvend document (versie 3.0 van 20 april 2021).

2.3.2. Out of scope

De Opdrachtgevers zijn gebonden aan de volgende reeds gesloten Rijksbrede (raam)overeenkomsten:

i. Van de categorie Papier, Papierafvoer, (vertrouwelijke) informatiedragers Print- en Drukwerk onderdeel van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Voor DTP-werkzaamheden en Print- en drukwerk.

- De Raamovereenkomst voor Levering en Sourcing Grafische Dienstverlening. (Looptijd van november 2014 tot uiterlijk december 2024)

ii. Van de Dienst Publiek en Communicatie (DPC), onderdeel van ministerie van Algemene Zaken, voor de enkele of separate afname van de volgende communicatiemiddelen, waaronder in ieder geval:

- Het ontwerpen en maken van standaard en maatwerk audiovisuele producties, waaronder animaties en infographics (looptijd 20 augustus 2018 tot uiterlijk 20 augustus 2022);
- Reportage en registratievideo's (looptijd van 22 juli 2018 tot uiterlijk 22 juli 2022);
- Fotografie (looptijd van 1 april 2018 tot uiterlijk 1 april 2022)

Verwacht wordt dat de bovengenoemde raamovereenkomsten onder ad ii opnieuw aanbesteed zullen worden, waardoor de enkele afname van deze communicatiemiddelen ook na beëindiging van de DPC raamovereenkomsten geen deel zal gaan uitmaken van de Raamovereenkomsten die uit deze Aanbesteding voortvloeien.

2.4. Vorm van de Opdracht

De Aanbestedende dienst sluit een Raamovereenkomst af met maximaal vier (4) partijen met een initiële looptijd van twee (2) jaar en twee (2) verlengingsopties, eenzijdig te lichten vanuit Opdrachtgever, van elk één (1) jaar.

De intentie is om de Raamovereenkomst op **1 september 2021** van kracht te laten worden.

Een Raamovereenkomst verplicht Opdrachtgever om opdrachten die onder de reikwijdte van de Raamovereenkomst vallen ook onder de Raamovereenkomst af te nemen. De Opdrachtgever zal zich daarom eerst wenden tot de Raamcontractanten wanneer hij een Nadere Opdracht heeft. In het voorkomende geval dat geen van de Raamcontractanten een aanbieding kan doen die voldoet aan de gestelde eisen, dit is bijvoorbeeld het geval wanneer geen van de Raamcontractanten capaciteit heeft om de gevraagde diensten te leveren, is de Opdrachtgever gerechtigd om buiten de Raamovereenkomst marktpartijen te benaderen voor het uitbrengen van een offerte. Opdrachtgever heeft geen verplichting om opdrachten af te nemen, bijvoorbeeld indien daartoe geen behoefte is.

De concept Raamovereenkomst is als bijlage 2 bij dit Beschrijvend document toegevoegd. De concept Raamovereenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, **uitsluitend** naar aanleiding van de door Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties in de Nota('s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste Raamovereenkomst zullen/zal aan de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

2.5. Omvang van de Opdracht

De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt afgerond **€4.350.000** exclusief btw voor de maximale looptijd van vier jaar. Deze raming is gebaseerd op de uitgaven over 2019 en 2020 (eerste acht maanden) en daarbij opgeteld de verwachte extra kosten die moeten worden gemaakt als gevolg van de ontvlechting van de Belastingdienst. De bedragen in onderstaande tabel zijn uitgesplitst naar de deelnemende organisatieonderdelen. Binnen DG Belastingdienst is het organisatieonderdeel Corporate Dienst Communicatie (CDC) een grote afnemer van de gevraagde diensten. De Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst (FIOD) en de Shared Service Organisatie Organisatie en Personeel (SSO O&P) in mindere mate.

Tabel 3. Raming van de Opdracht (bedragen zijn in euro, exclusief btw)

Deelnemend organisatieonderdeel/ Opdrachtgever	2021	2022	2023	2024	2025	Maximale contract-waarden
DG Belastingen	300.000	550.000	500.000	500.000	450.000	2.300.000
DG Douane	150.000	300.000	250.000	250.000	200.000	1.150.000
DG Toeslagen	100.000	200.000	200.000	200.000	200.000	900.000
Totaal	550.000	1.050.000	950.000	950.000	850.000	4.350.000

Er kunnen geen rechten aan daadwerkelijke afname van deze raming worden ontleend. De aard van een raamovereenkomst brengt met zich mee dat het daadwerkelijk aantal nadere opdrachten en de omvang ervan onzeker is.

De in tabel 3 geraamde totale contractwaarde van 4.350.000 euro exclusief btw is tevens de maximale waarde van de Opdracht. Wanneer de maximale waarde is of wordt bereikt, is iedere Raamovereenkomst uitgenut. De Opdrachtgever kan alsdan de Raamovereenkomst opzeggen, met in achtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat voor Opdrachtnemers. De maximale waarde van de Opdracht kan dus bereikt worden vóór de uiterste expiratedatum van de Raamovereenkomst.

Het hierboven beschrevene geldt niet alleen voor de totale maximale contractwaarde, maar ook voor de geraamde maximale contractwaarden van de afzonderlijk Deelnemende organisatieonderdelen/Opdrachtgevers. Dus, wanneer een Opdrachtgever zijn maximale contractwaarde bereikt, dan is de Raamovereenkomst voor deze Opdrachtgever uitgenut en kan hij de Raamovereenkomst opzeggen. De Raamovereenkomst wordt dan gecontinueerd voor de overige Opdrachtgevers tot het bereiken van hun afzonderlijke maximale contractwaarde en/of tot het bereiken van de uiterste expiratedatum.

2.6. Percelen

De Opdracht wordt niet opgedeeld in percelen.

Conform Aanbestedingswet (AW2012), Artikel 1.5 lid 3 motiveert de Aanbestedende dienst dit als volgt:

- Markt: de samenstelling van de relevante markt is geanalyseerd en afgewogen. Hieruit blijkt dat door het samenvoegen van de Opdracht er voldoende bedrijven zijn uit het midden- en kleinbedrijf die toegang hebben tot de Opdracht.
- Organisatorisch: de verschillende componenten van de Opdracht op strategisch, tactisch en operationeel niveau hangen nauw samen. Om een optimale vertaalslag te kunnen maken vanuit de strategische component van de Opdracht naar de tactische en operationele component is het voor Opdrachtgever noodzakelijk dat de Opdrachtnemer van een Nadere Opdracht al deze componenten kan uitvoeren.
- Aansprakelijkheid: splitsing van de Opdracht in meerdere percelen draagt bij aan meer administratieve lasten en vergroot mogelijke risico's, mede als gevolg van communicatieschakels tussen partijen onderling en Opdrachtgever.
- Doelmatigheid en kwaliteit: gelet op de organisatie van de relevante markt van de aan te besteden diensten en de grootte van de Opdracht, is het onderscheiden van percelen niet opportuun. Opdrachtgever wenst een mix van diensten aan te besteden in één perceel, omdat dit leidt tot besparing van geld en een grotere efficiency.

2.7. Opdrachtverstrekking

In deze paragraaf wordt verder toegelicht op welke wijze opdrachten onder de Raamovereenkomst worden verstrekt. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen reguliere opdrachten (paragraaf 2.7.1) en Spoedopdrachten (paragraaf 2.7.2).

Opdrachtgever plaatst een Nadere opdracht door middel van een schriftelijke Offerteaanvraag. In de Nadere Offerteaanvraag omschrijft en specificeert Opdrachtgever zijn behoefte. De Nadere offerteaanvraag bevat ook een beschrijving van de procedure, de termijnen en, in geval van een Minicompentie, van de gunningssystematiek.

Opdrachtgever kan ervoor kiezen om naast een schriftelijke Nadere offerteaanvraag ook een mondelinge briefing te organiseren. Deze vindt ofwel fysiek plaats op locatie van Opdrachtgever ofwel online via Webex (www.webex.com). De mondelinge briefing maakt ook deel uit van de Nadere overeenkomst.

Een Nadere opdracht wordt gegund en verstrekt door middel van schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever of, in geval van een Minicompetitie, het IUC Belastingdienst.

Van de Nadere overeenkomst maken gezamenlijk de Nadere offerteaanvraag van Opdrachtgever en de Offerte van Opdrachtnemer deel uit.

2.7.1. Plaatsing van een reguliere Opdracht

De wijze waarop reguliere opdrachten worden verstrekt onder de Raamovereenkomst hangt af van de financiële raming van desbetreffende Nadere opdracht⁵, zie tabel 4.

Tabel 4. Opdrachtverstrekking onder de Raamovereenkomst

Geraamde waarde van Nadere opdracht, excl. btw	Inkoopprocedure Nadere opdracht
< 15.000 euro	Enkelvoudig onderhandse procedure conform Toerbeurtsysteem
> 15.000 euro	Minicompetitie onder alle Raamcontractanten.

Nadere opdrachten met een financiële opdrachtwaarde tot en met 15.000 euro worden enkelvoudig onderhands gegund, conform het Toerbeurtsysteem (zie hieronder). Voor Nadere opdrachten met een opdrachtwaarde vanaf 15.000 euro wordt een Minicompetitie uitgezet onder alle Raamcontracten (zie hieronder).

Toerbeurtsysteem

Het Toerbeurtsysteem houdt in dat Nadere opdrachten worden toebedeeld op basis van volgorde van rangorde. Bij eerste toepassing van een Enkelvoudige onderhandse procedure voor een Nadere opdracht wordt uitgegaan van de rangorde van gunning van deze Aanbesteding: de Raamcontractant die als hoogste in rangorde is geëindigd, krijgt als eerste de Nadere opdracht toebedeeld. De daarop volgende Nadere opdrachten worden toebedeeld aan respectievelijk de Raamcontractanten die in de rangorde van Gunning van deze Aanbesteding zijn geëindigd als nummer 2, 3 en 4. Wanneer deze toerbeurtcyclus doorlopen is, wordt weer gestart bij nummer 1 (de hoogste in rangorde van Gunning van deze Aanbesteding), vervolgens nummer 2 etc.. Bij de toebedeling van een Nadere opdracht wordt geen rekening gehouden met de financiële omvang van de Nadere opdrachten.

Het Toerbeurtsysteem wordt centraal uitgevoerd door de directie CDC, onderdeel van DG Belastingdienst, ten behoeve van Opdrachtgevers (DG Belastingdienst, DG Douane en DG Toeslagen).

Het Toerbeurtsysteem is objectief en leidt tot een evenwichtige verdeling van enkelvoudig gegunde Nadere opdrachten. De verdeling wordt centraal geadmistreerd door Opdrachtgever en gedeeld met diens contractmanager ten behoeve van zijn gesprekken met Raamcontractanten in het kader van regulier contractmanagement. Op verzoek van Raamcontractanten kan deze lijst ten behoeve van voornoemde gesprekken, worden gedeeld met de Raamcontractanten.

Minicompetitie

Opdrachten met een geraamde waarde groter dan €15.000 worden gegund door middel van een Minicompetitie onder alle raamcontractanten. Er wordt gegund op basis van Beste-prijskwaliteitverhouding. Minicompetities zijn schriftelijke procedures waarbij iedere contractant verzocht wordt een aanbieding te doen. Deze aanbiedingen worden beoordeeld aan de hand van een nader te bepalen gunningssystematiek. Uiteindelijk krijgt een van de contracten de nadere opdracht gegund. Minicompetities worden voor alle deelnemende organisatie uitgevoerd door het IUC Belastingdienst.

Vervolgopdrachten

⁵ Deze raming is van toepassing op de gehele looptijd en scope van desbetreffende Nadere opdracht.

Een verstrekte Nadere opdracht kan leiden tot een Vervolgopdracht. Een Vervolgopdracht komt voort uit en heeft een aantoonbaar direct verband met de eerdere, initiële Nadere opdracht. Een Vervolgopdracht wordt rechtstreeks, zonder gebruikmaking van het Toerbeurtsysteem, toebedeeld aan de Opdrachtnemer van de initiële Nadere opdracht.

Een Vervolgopdracht bestaat uit extra of aanvullende werkzaamheden als gevolg van aanvullende wensen, gewijzigde inzichten, gewijzigde (wettelijke) voorschriften en/of werkzaamheden die noodzakelijk blijken om te komen tot het vooraf gewenste/vastgestelde eindresultaat zoals is beschreven als doel van de Nadere opdracht. De noodzakelijke extra/aanvullende werkzaamheden waren daarbij vooraf niet te voorzien en zijn niet verwijtbaar aan (nalatigheid van) de Opdrachtnemer.

Overige vereisten aan een Vervolgopdracht zijn:

- a. De extra of aanvullende werkzaamheden zijn gewenst of noodzakelijk binnen een termijn van ten hoogste zes maanden na afronding van de initiële Nadere opdracht. Bij het vervallen van deze termijn kan er, indien extra/aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn, in beginsel geen sprake meer zijn van een Vervolgopdracht. De aanvullende/extra werkzaamheden moeten opnieuw worden ingekocht.
- b. Ook geldt dat de geraamde waarde van een Vervolgopdracht niet hoger mag zijn dan de waarde van de initiële nadere opdracht waarmee de vervolgopdracht verband houdt en nooit een waarde van 33 duizend euro exclusief btw mag overschrijden. Wanneer de geraamde waarde van de Vervolgopdracht hoger is dan 33 duizend euro dan kan er in beginsel geen sprake meer zijn van een Vervolgopdracht. De aanvullende/extra werkzaamheden moeten opnieuw worden ingekocht.
- c. Per nadere opdracht kan slechts eenmalig gebruik worden gemaakt van het recht tot rechtstreekse gunning van een vervolgopdracht.

Alleen wanneer sprake is van een aantoonbaar disproportioneel financieel ongemak en/of technisch ongemak kan een langere termijn dan hierboven onder a. genoemd en/of een geraamde waarde hoger dan onder b. genoemd, in acht worden genomen. Dit moet gemotiveerd worden door de Opdrachtgever. Deze motivering wordt schriftelijk vastgelegd in bijbehorend contractdossier.

2.7.2. Plaatsing van een Spoedopdracht

Een Nadere opdracht kan door de Nadere opdrachtgever incidenteel worden bestempeld als 'spoed'. Bijvoorbeeld om een acute omstandigheid op te volgen of op te lossen. De omstandigheid kan politiek, bestuurlijk, maatschappelijk en/of technisch van aard zijn en was vooraf niet te voorzien. Ten hoogste 5% van de nadere opdrachten mag aangemerkt worden als spoedopdracht en zodoende uitgevraagd worden met gebruikmaking van de spoedprocedure.

Opdrachtgever meldt een spoedprocedure altijd vooraf bij de betrokken contractmanager. Contractmanagement toetst of aan het spoedkarakter wordt voldaan en of de door opdrachtgever gewenste procedure passend is. Wanneer opdrachtgever een enkelvoudige procedure wenst dan wordt dit door de contractmanager geadmistreerd in het 'toerbeurtsysteem'.

Bij een Spoedopdracht wordt van de Raamcontractant(en) gevraagd dat zij binnen 24 uur⁶ na Offerteaanvraag van Opdrachtgever een offerte aanlevert(en). De Raamcontractant aan wie de Spoedopdracht wordt gegund, is in staat om binnen 48 uur na acceptatie van zijn Offerte te starten met de uitvoering van de Spoedopdracht. De Spoedopdracht moet binnen de daartoe door Opdrachtgever gestelde termijn worden uitgevoerd en opgeleverd.

⁶ Weekenddagen en officiële feestdagen niet meegerekend (zie voor officiële feestdagen de website Rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/arbeidsovereenkomst-en-cao/vraag-en-antwoord/officialle-feestdagen>).

Indien Opdrachtnemer een Offerteaanvraag voor een Spoedopdracht ontvangt, dan laat hij per ommekeer aan de Opdrachtgever weten of hij in staat is om binnen de hierboven genoemde termijnen zijn Offerte aan te leveren en te starten met uitvoering van de Opdracht.

Na acceptatie van diens Offerte start Opdrachtnemer uiterlijk binnen drie werkdagen met de uitvoering van de spoedopdracht

Afhankelijk van de geraamde waarde van de Spoedopdracht wordt de Offerteaanvraag ofwel Enkelvoudig ofwel in Minicompitie uitgezet onder één of meer Raamcontractanten:

Tabel 5. Opdrachtverstrekking Spoedopdrachten

Geraamde waarde van de Spoedopdracht, excl. btw	Inkoopprocedure Spoedopdracht	Uitvoering van de inkoopprocedure belegd bij	Gunning op basis van
< 33.000 euro	Enkelvoudig onderhandse procedure conform het Toerbeurtsysteem	Opdrachtgever	Conformiteit
>33.000 euro	Minicompitie onder alle raamcontractanten	IUC Belastingdienst	Laagste prijs

Opdrachtverstrekking via een Enkelvoudig onderhandse procedure:

- Er wordt één Raamcontractant uitgenodigd om een Offerte in te dienen, conform het Toerbeurtsysteem (zie paragraaf 2.7.1);
- De Spoedopdracht wordt gegund aan deze Raamcontractant wanneer zijn Offerte voldoet aan het bepaalde in de Nadere opdrachtomschrijving (Conformiteit) en niet in strijd is met de Raamovereenkomst.

Opdrachtverstrekking via Minicompitie onder spoedprocedure:

- Bij een opdrachtwaarde van 33.000 euro of meer;
- Alle raamcontractanten wordt gevraagd binnen 24 uur een offerte in te dienen die voldoet aan het bepaalde in de Nadere opdrachtomschrijving.
- Vervolgens wordt de spoedopdracht op basis van laagste prijs aan een van de contractanten gegund.

Algemeen geldt dat, wanneer alle Raamcontractanten de Spoedopdracht afwijzen of niet in staat blijken om aan de gestelde eisen van de Opdracht, waaronder termijnen, te voldoen, het Opdrachtgever is toegestaan om buiten de Raamovereenkomst om een derde partij te benaderen.

2.8. Programma van Eisen

De op deze Opdracht van toepassing zijnde Eisen staan vermeld in Bijlage 1. Specificatie van de Opdracht.

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke eisen wij aan Inschrijvers stellen om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren. We hanteren Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

3.1. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere en financieel gezonde bedrijven zaken gedaan wordt. De Aanbestedingswet 2012 kent twee typen Uitsluitingsgronden: verplichte en facultatieve.

In het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna ook: UEA, deel III) is aangegeven welke Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op deze aanbestedingsprocedure. Om in aanmerking te komen voor gunning van de Raamovereenkomst mogen op u geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Is dit wel het geval, dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname. Dat geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, verklaart u in eerste instantie door het invullen en indienen van het UEA. Bij de Inschrijvers met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt gevraagd de bewijsstukken te overleggen.

Hierbij passen wij het wettelijk kader van de artikelen 2.86, 2.86a, 2.87, 2.87a, 2.88 en 2.89 Aanbestedingswet 2012 toe.

Bewijsstukken

Met behulp van onderstaande bewijsstukken kunt u aantonen dat op u geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Deze worden alleen opgevraagd bij de winnende Inschrijvers.

- Gedragsverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving;
- Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving;
- Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving;

Let op: Het aanvragen van een gedragsverklaring en een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Wij adviseren u dan ook deze aanvraag, indien nodig, te doen gedurende de aanbestedingsperiode. Op die manier kunt u wanneer de Aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de verificatietermijn aanleveren. Zie tabel 11 in paragraaf 6.2 voor de verificatietermijn.

Let op : Indien u inschrijft als een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie), dan moet elk lid van de Combinatie deze bewijsstukken aanleveren. Wanneer er een beroep wordt gedaan op een onderaannemer om aan de Geschiktheidseisen te voldoen moet ook de betreffende onderaannemer deze bewijsstukken aanleveren.

3.2. Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen die worden gesteld aan uw financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid, beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. In deze Aanbesteding worden alleen Geschiktheidseisen gesteld met betrekking tot technische bekwaamheid.

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Raamovereenkomst voldoet u aan de gestelde Geschiktheidseisen. Dit verklaart u in eerste instantie door het invullen en indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, deel IV) en door middel van Referenties. De Referenties moeten bij Inschrijving worden ingediend. De overige bewijsstukken in het kader

van de UEA worden alleen opgevraagd bij de Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen (zie paragraaf 3.3).

Als Inschrijver zich beroept op technische bekwaamheid van andere entiteiten (derhalve entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver) dan toont hij na het nemen van de gunningsbeslissing aan dat hij over de noodzakelijke middelen kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, deel IIC) dient dan wel te worden aangegeven op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan. Die andere entiteit levert bij Inschrijving tevens een zelf ingevuld UEA in.

3.2.1. Technische bekwaamheid

Inschrijver overlegt per kerncompetentie één klantreferentie van een verrichte opdracht. De Referentieopdracht is minder dan drie jaar geleden verricht en afgerond, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving. Hieronder staan de Geschiktheidseisen (GE) die van toepassing zijn op deze Aanbesteding. Met één klantreferentie mogen meerdere kerncompetenties worden aangetoond, mits ondubbelzinnig blijkt welk deel van de klantreferentie ziet op welke kerncompetentie.

Tabel 6. Beschrijving van Geschiktheidseisen

Ken-merk	Geschiktheidseisen Technische bekwaamheid
GE.1	Kerncompetentie: ervaring met een grote opdrachtgever Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met conceptontwikkeling voor een grote opdrachtgever. Onder conceptontwikkeling wordt verstaan: de ontwikkeling en vertaling van de corporate identiteit of huisstijl naar een praktisch toepasbare vormgeving t.b.v. offline en online communicatiemiddelen (zie begrippenlijst voor de definitie en tabel 1 voor voorbeelden). Onder een grote opdrachtgever wordt verstaan: een organisatie of bedrijf dat voldoet aan tenminste drie van de onderstaande zes kenmerken: 1) Personeelsomvang van tenminste 5.000 personeelsleden (aantal medewerkers in dienst); 2) Jaaromzet van tenminste 50 miljoen; 3) Balansomvang van tenminste 43 miljoen euro; 4) Tenminste drie vestigingen heeft; 5) Klanten- of ledenbestand van tenminste 1 miljoen personen en/of bedrijven; 6) Bedient tenminste twee verschillende doelgroepen, daaronder wordt verstaan: een afgebakende groep die bepaalde onderscheidenlijke kenmerken deelt. Bewijsmiddel: Beschrijving van een Referentieopdracht. Gebruik hiervoor het format dat is opgenomen in bijlage D. Referentieverklaring en vul dat volledig in. De beschrijving van de referentieopdracht is concreet en duidelijk. Uit de beschrijving moet duidelijk blijken dat de opdracht voldoet aan de vereisten van Geschiktheidseis GE.1. De klantreferentie toont aan dat Gegadigde: 1. Voldoet aan bovengenoemde kerncompetentie; 2. Dat deze opdracht minder dan drie jaar geleden is gestart en afgerond, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving. Wanneer uit de beschrijving blijkt dat de opdracht niet voldoet aan de vereisten van Geschiktheidseis GE.1 dan volgt uitsluiting van verdere deelname aan deze Aanbesteding.
GE.2	Kerncompetentie: ervaring met een middelenmix voor verschillende doelgroepen binnen één concept/stijl Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het ontwerpen en maken van tenminste vier verschillende communicatiemiddelen (zie tabel 1 van dit document) voor tenminste twee verschillende doelgroepen (zie voor definitie: GE.1), op basis van een beschikbaar en

	voorgeschreven grafisch concept of huis-/projectstijl. Er is sprake van minimaal twee communicatiemiddelen per doelgroep. Bewijsmiddel: Beschrijving van een Referentieopdracht. Gebruik hiervoor het format dat is opgenomen in bijlage D. Referentieverklaring en vul dat volledig in. De beschrijving van de referentieopdracht is concreet en duidelijk. Uit de beschrijving moet duidelijk blijken dat de opdracht voldoet aan de vereisten van Geschiktheidseis GE.2. De klantreferentie toont aan dat Gegadigde: 1. Voldoet aan bovengenoemde kerncompetentie; 2. Dat deze opdracht minder dan drie jaar geleden is gestart en afgerond, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving. Wanneer uit de beschrijving blijkt dat de opdracht niet voldoet aan de vereisten van Geschiktheidseis GE.2 dan volgt uitsluiting van verdere deelname aan deze Aanbesteding.
GE.3	Kerncompetentie: ervaring met creatieve vormgeving van offline en online communicatiemiddelen binnen de kaders van een huisstijl Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het toepassen van tenminste één communicatiemiddel voor offline toepassing, één communicatiemiddel voor online toepassing (zie begrippenlijst voor definitie en tabel 1 voor voorbeelden) en één visueel communicatiemiddel binnen één en dezelfde huisstijl. De communicatiemiddelen vormen één visueel herkenbaar en samenhangend geheel. Een visueel communicatiemiddel is een communicatiemiddel waarbij de ontvanger de boodschap in belangrijke mate met zijn ogen waarneemt, zoals: een poster, website, brochure, een audiovisueel middel (video of animatie) of een infographic. Bewijsmiddel: Beschrijving van een Referentieopdracht. Gebruik hiervoor het format dat is opgenomen in bijlage D. Referentieverklaring en vul dat volledig in. De beschrijving van de referentieopdracht is concreet en duidelijk. Uit de beschrijving moet duidelijk blijken dat de opdracht voldoet aan de vereisten van Geschiktheidseis GE.3. De klantreferentie toont aan dat Gegadigde: 1. Voldoet aan bovengenoemde kerncompetentie; 2. Dat deze opdracht minder dan drie jaar geleden is gestart en afgerond, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving. Wanneer uit de beschrijving blijkt dat de opdracht niet voldoet aan de vereisten van Geschiktheidseis GE.3 dan volgt uitsluiting van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Met de opdrachtreferentie toont de Inschrijver aan over de benodigde kerncompetentie(s) te beschikken voor de uitvoering van de aanbestede Opdracht. Dat betekent dat de Inschrijver blijk geeft van ervaring op essentiële punten van de aanbestede Opdracht. Een ondernemer (een Inschrijver of andere natuurlijke of rechtspersoon) kan zich technische bekwaamheid slechts toerekenen indien de ondernemer de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust daadwerkelijk zelf heeft verricht.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder uw tussenkomst contact op te nemen met de Opdrachtgever(s) van de door u ingediende referentie(s), dan wel inzage te verlangen in contractdocumenten betreffende de referentieopdracht(en).

Bewijsstukken

Het voldoen aan de geformuleerde Geschiktheidseisen dient te worden aangetoond met behulp van een ingevulde en ondertekende Referentieverklaring (bijlage D). Deze voegt u toe aan uw Inschrijving.

3.3. Verificatie

Na het bekend maken van de Gunningsbeslissing controleren we de gegevens in het UEA, van de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund. De vier Inschrijvers met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt gevraagd om binnen vijf Kalenderdagen na het verzoek de hieronder genoemde bewijsstukken te overleggen:

- I. Gedragsverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving.
- II. Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving.
- III. Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving.

Indien we voornemens zijn de Opdracht te gunnen aan een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie), dan moet elk lid van de Combinatie deze bewijsstukken aanleveren. Wanneer een beroep op een onderaannemer wordt gedaan om aan Geschiktheidseisen te voldoen moet ook de betreffende onderaannemer deze bewijsstukken aanleveren.

De Gunningsbeslissing kan worden gewijzigd als de gegevens niet kloppen of de bewijsstukken te laat worden ingeleverd. In een dergelijke situatie kunnen we niet beoordelen of de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Aanbestedende dienst behoudt zich dan het recht voor om al dan niet een nieuwe Gunningsbeslissing te versturen.

4. Beoordeling en gunning

Deze Opdracht wordt gegund aan de Inschrijvers waar geen Uitsluitingsgronden op van toepassing zijn en wiens Inschrijving:

- I. voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen (paragraaf 3.2 van dit document);
- II. voldoet aan de gestelde vormvereisten (paragraaf 5.2 van dit document);
- III. voldoet aan de gestelde minimumeisen (Bijlage 1 Programma van Eisen) en;
- IV. is beoordeeld als Inschrijving, behorend bij de vier Inschrijvingen met de Beste prijs-kwaliteitverhouding.

Dit houdt in dat zowel het Gunningscriterium kwaliteit als het Gunningscriterium prijs worden beoordeeld. Na een controle op de Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Vormvereisten wordt de kwaliteit beoordeeld en daarna de prijs. **Wanneer inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen onder I, II of III komt deze niet in aanmerking voor beoordeling van het vermelde onder IV en dus ook niet voor gunning.**

De wijze waarop prijs en kwaliteit worden beoordeeld, staat uitgewerkt in de volgende paragraaf over de gunningsmethodiek.

4.1. Gunningsmethodiek: gewogen factor methode

De Gewogen factor score methode wordt toegepast om de Inschrijving met de Beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) te bepalen. Hierbij worden het Gunningscriterium prijs en het Gunningscriterium kwaliteit elk uitgedrukt in punten en worden de gewogen punten bij elkaar opgeteld. De Inschrijver met het hoogst totaal aantal punten komt voor gunning in aanmerking.

In Tabel 7 is per Gunningscriterium aangegeven wat het maximaal aantal te behalen punten is. In paragraaf 4.2 en 4.3 staat uitgewerkt op welke wijze de score op respectievelijk prijs en kwaliteit worden berekend.

Tabel 7. Weging van gunningscriteria

Gunningscriteria (GC)		Punten
GC. 1:	Prijs	300
GC. 2:	Kwaliteit	700
	Wens 1A. Brand journey voor jongeren met een bijbaan	150
	Wens 1B. Onderbouwing Wens 1A	100
	Wens 2A. Brand journey zelfgekozen doelgroep	150
	Wens 2B. Onderbouwing Wens 2A	100
	Wens 3. Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening	200
Totaal		1.000

Inschrijvers moeten ten minste 315 (45%) kwaliteitspunten behalen om voor gunning in aanmerking te komen. Heeft u in totaal minder dan 315 punten behaald op het Gunningscriterium kwaliteit, dan legt de Aanbestedende dienst uw Inschrijving ter zijde. Dit betekent dat u niet verder deelneemt aan deze Aanbesteding en u niet meer voor gunning in aanmerking kunt komen.

4.2. Prijs

De beoordeling van het Gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van de door Inschrijver geoffeerde uurtarieven per functieprofiel (zie tabel 8), exclusief btw. Inschrijver vult hiertoe Bijlage E (Prijzenformulier) volledig in en voegt deze bij de inschrijving. Het ingevulde en ondertekende Prijzenformulier dient u zowel in Excel-format als in pdf-format bij uw inschrijving te voegen.

Inschrijver brengt geen wijzigingen aan in het Prijzenformulier, anders dan het opvoeren van de gevraagde (prijs)informatie in de licht en donker geel gemarkeerde cellen. Overige wijzigingen in het Prijzenformulier kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure. Met betrekking tot het Gunningscriterium prijs mogen Inschrijvers geen prijzen invullen op het Prijzenformulier die:

- zijn uitgedrukt in een andere valuta dan de euro (€);
- inclusief omzetbelasting (btw) zijn;
- negatief zijn;
- nul (0) euro bedragen;
- buiten de toegestane bandbreedte liggen (zie tabel 8, kolom (b) en (c));
- Binnen een functieprofiel moeten de geoffeerde uurtarieven voor een juniorfunctie en seniorfunctie in een logische verhouding staan. Dat wil zeggen: het uurtarief voor een junior moet lager zijn dan dat van een senior.

In uw prijsopgave verwerkt u alle met de dienstverlening gemoeide kosten, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en verblijfkosten, overheadkosten, kosten voor licenties en aanschaf van voor de werkzaamheden benodigde softwarepakketten. Kosten die u niet verdisconteerd heeft in uw prijsopgave en (op een later moment) toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform het Beschrijvend document en Programma van eisen (bijlage 1), zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Het Gunningscriterium prijs wordt alleen beoordeeld door inkopers van het IUC Belastingdienst. Prijsinformatie wordt niet gedeeld met de beoordelaars van de Wensen (zie paragraaf 4.3.2.).

Uitleg berekening prijs

De score voor prijs wordt als volgt berekend. Voor het gunningscriterium prijs zijn maximaal 300 punten te behalen. Het maximale aantal punten wordt behaald als de cumulatieve waarde van de door Inschrijver geoffeerde prijzen gelijk is aan de 'ondergrensprijs'. Het minimale aantal van nul punten wordt gehaald als de cumulatieve waarde van de door Inschrijver geoffeerde prijzen gelijk is aan de 'bovengrensprijs'.

Er is een lineair verloop waarbinnen de prijspunten naar rato worden verdeeld tussen de ondergrensprijs (€77,80) en de bovengrensprijs (€124,85). Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere deelname indien:

- één (of meer) van de geoffreerde prijzen buiten de toegestane bandbreedte van het functieprofiel ligt;
- Indien de cumulatieve waarde van de door Inschrijver geoffreerde prijzen lager of hoger is dan de in de tabel hieronder vermelde ondergrensprijs of bovengrensprijs.

De onder- en bovengrens van de formule is als volgt vastgesteld. De Aanbestedende dienst heeft per uitgevraagd functieprofiel geïnventariseerd welke uurtarieven marktconform zijn. Omdat sommige functieprofielen naar verwachting meer ingezet worden voor het uitvoeren van de gemiddelde opdracht onder deze Raamovereenkomst, is vervolgens een weging toegekend aan elk functieprofiel. Om een onder- en bovengrens te bepalen is tot slot de weging van de functieprofielen vermenigvuldigd met de bandbreedte in de uurtarieven. Deze stappen staan uitgewerkt in de tabel hieronder.

Tabel 8. Bandbreedte berekening t.b.v. onder- en bovengrens prijsformule

Gevraagde functieprofielen	Weging in % (a)	Toegestane bandbreedte te offerreren uurtarieven in euro, excl. btw		Ondergrensprijs: corresponderend met minimale uurtarieven (=a*b)	Bovengrensprijs: corresponderend met maximale uurtarieven (=a*c)
		minimaal uurtarief (b)	maximaal uurtarief (c)		
Senior ontwerper	45	90,00	150,00	40,5	67,5
Junior ontwerper	40	65,00	100,00	26	40
Projectleider	10	90,00	130,00	9	13
Redacteur	5	46,00	87,00	2,3	4,35
				77,80	124,85

Let op, de in kolom b. en c. genoemde uurtarieven zijn de minimale en maximale tarieven die Inschrijver mag offerreren voor de genoemde functieprofielen. Inschrijvingen met een lagere of hogere prijs dan in kolom (b) en (c) genoemd, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

De in de tabel genoemde waarden in de kolom ondergrensprijs (=a*b) en bovengrensprijs (=a*c) zijn de rekenuitskomsten van het product van kolom (a) maal respectievelijk de minimaal (b) en maximaal (c) toegestane uurtarieven. Deze waarden kunt u negeren bij uw prijsopgave. U gaat uit van de waarden in kolom (b) en (c).

Weergave van prijsformule

De volgende formule wordt gebruikt om het aantal punten op het Gunningscriterium prijs te bepalen:

$$\text{Score Prijs} = M - ((AP - OP) / (\text{Bandbreedte prijs})) * M$$

Waarbij:

M = maximaal te behalen punten (= 300)

AP = Aangeboden Prijs van Inschrijver

OP = Ondergrens Prijs (=77,80)

Bandbreedte prijs = Verschil tussen bovengrens en ondergrens prijs: 124,85- 77,80 (= 47,05)

Ingevuld ziet de formule voor de berekening van Prijs er als volgt uit:

$$\text{Score Prijs} = 300 - ((AP - 77,80) / (47,05)) * 300$$

4.3. Kwaliteit

De kwaliteit van de Inschrijvingen wordt beoordeeld aan de hand van Wensen. In deze Aanbesteding zijn er vijf Wensen. De Wensen zijn uitgewerkt in de paragraaf 4.3.1 De beoordeling van de Wensen is uitgewerkt in paragraaf 4.3.2.

4.3.1. Wensen

In deze Aanbesteding wordt Kwaliteit van de Inschrijvingen beoordeeld aan de hand van vijf Wensen:

1. Wens 1A: Brand journey jongeren
2. Wens 1B: Onderbouwing brand journey jongeren
3. Wens 2A: Brand journey eigen doelgroep
4. Wens 2B: Onderbouwing brand journey eigen doelgroep
5. Wens 3: Plan van Aanpak Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening

Wens 1A en 1B en Wens 2A en 2B hangen samen. De Wensen worden wel elk apart beoordeeld. Zie ook paragraaf 4.3.2.

De aan Wens 1A/B en 2A/B ten grondslag liggende casus wordt in het kader hieronder beschreven. Daaronder worden Wens 1A, Wens 1B, Wens 2A, Wens 2B en Wens 3 beschreven.

Casus 'Laat geen geld liggen'⁷

Jongeren met een bijbaan betalen vaak via hun werkgever loonbelasting. De werkgever houdt dit automatisch in op het loon. Van deze inhouding kunnen ze vaak een deel terugkrijgen. Om geld terug te krijgen moeten jongeren belastingaangifte doen. Door de jongeren erop te wijzen dat ze geld kunnen terugkrijgen, krijgen ze een positieve associatie met de Belastingdienst. Dat vergroot de bereidheid tot naleving van de belastingplicht, nu en in de toekomst.

De Directie Communicatie van de Belastingdienst start een voorlichtingstraject om jongeren te informeren over het feit dat ze recht hebben op (gedeeltelijke) teruggave van ingehouden loonbelasting met als doel dat (meer) jongeren belastingaangifte gaan doen. Dit voorlichtingstraject moet ertoe leiden dat jongeren met een bijbaan ook belastingaangifte gaan doen.

Aan een vormgevings-/communicatiebureau vraagt de Directie Communicatie om met een passend creatief concept te komen dat jongeren aanspreekt.

Tabel 9. Beschrijving van de Wensen

Kenmerk	Beschrijving van de Wens
Wens 1A	Brand journey voor jongeren met een bijbaan Opdracht Geef vorm aan een brand journey voor de doelgroep 'jongeren met een bijbaan' Ga daarbij uit van de casus 'Laat geen geld liggen', zoals hierboven beschreven. Onder jongeren worden personen verstaan in de leeftijd van 18 tot en met 25 jaar oud. Een bijbaan is een betaalde baan die een persoon heeft naast andere, primaire activiteiten van die persoon. Ter informatie

⁷ Deze casus beschrijft een fictieve situatie, Inschrijvers kunnen hier geen rechten aan ontleen.

	- De casus is fictief. Een communicatiestrategie en communicatieplan zijn <u>niet</u> beschikbaar. U dient wel gebruik te maken van bijlage 7a t/m 7d; - Een brand journey is een visueel overzicht van de contactmomenten in één merkbeleving die een persoon doorloopt bij het oriënteren of tijdens het gebruik van onze producten en diensten. Het gaat bij deze wens om de beleving van 'één gezicht van de Belastingdienst' over de kanalen heen. - Links naar bestanden op externe locaties zullen niet worden mee beoordeeld. Verdere vormen van presentatie zoals augmented reality, animatie, hyperlinks en dergelijke zijn niet toegestaan. Vereisten - De brand journey voor Wens 1A bestaat uit één sociaal medium, één landingspagina voor op de website van de Belastingdienst, één aangiftepagina en één zelf te kiezen extra communicatiemiddel (zie tabel 1); - De opmaak van de brand journey is conform Rijkshuisstijl, Merkgids van de Belastingdienst inclusief merkpalet, Corporate kleuren huisstijl Belastingdienst en Beeldrichtlijnen fotografie. Zie hiervoor de bijlagen: 7a, 7b, 7c en 7d; - Inschrijver heeft maximaal één pagina A3 voor de visuele brand journey voor de doelgroep jongeren. Hierbij kan het A3 volledig benut worden zolang alle genoemde communicatiemiddelen hierin zijn opgenomen. Let op, bij overschrijding van de toegestane omvang wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. Informatie opgenomen in eventuele bijlagen en/of hyperlinks wordt ook beschouwd als overschrijding. Beoordeling De uitwerking van de brand journey (wens 1A) wordt beoordeeld op de mate waarin deze: - Volledig en conform is aan bovengenoemde vereisten; - Aansluit bij het doel, doelgroep en uitgangspunten van het merkbeleid (zie voor het merkbeleid: bijlage 7d); - Effectief lijkt om het doel zoals beschreven in de casus te bereiken; - Verrassend, vernieuwend en/of creatief is.
Wens 1B	Onderbouwing brand journey voor jongeren met een bijbaan Van inschrijver wordt gevraagd om de uitwerking van Wens 1A te onderbouwen. Vereisten De keuzes en de creatieve rationalen van de brand journey voor jongeren moeten worden onderbouwd ten aanzien van: - (strategische) ontwerpkeuze voor deze brand journey. Licht dit toe aan de hand van het perspectief/standpunt van 'de betrokken specialist' (zie bijlage 7d, Merkgids 1.0); - de samenhang tussen tone of voice, beeld, design en interactie uit het merkpalet; - Het extra communicatiemiddel dat u inzet: wat en waarom; - Inschrijver gebruikt hiervoor maximaal 800 woorden en drie A4. Let op, wanneer u het aantal toegestane woorden overschrijdt, dan wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. Informatie opgenomen in eventuele bijlagen en/of hyperlinks wordt ook beschouwd als overschrijding. Beoordeling De uitwerking van de onderbouwing (wens 1B) wordt beoordeeld op de mate waarin deze: - Volledig is en conform aan bovengenoemde eisen; - Realistisch en/of overtuigend is; - Verrassende en/of vernieuwende elementen bevat.
Wens 2A	Brand journey zelfgekozen doelgroep <i>Opdrachtgever vindt het belangrijk dat Opdrachtnemers zich kunnen inleven in de organisatie van opdrachtgever en diens opgaven. Daarom wordt van Inschrijvers een tweede brand journey gevraagd voor een zelf te kiezen doelgroep.</i> Opdracht

	Ontwerp een brand journey voor een zelf te kiezen doelgroep. Ga daarbij uit van de casus 'Laat geen geld liggen', zoals beschreven op pagina 23 en 24. Welke andere doelgroep, relevant voor de Belastingdienst, zet u in om de boodschap van de casus bij jongeren met een bijbaan onder de aandacht te krijgen? Relevante doelgroepen voor Belastingdienst zijn: burgers, bedrijven, intermediairs (fiscale en maatschappelijke dienstverleners). Ter informatie - De casus is fictief. Een communicatiestrategie en communicatieplan zijn niet beschikbaar. U dient wel gebruik te maken van bijlage 7a t/m 7d; - Een brand journey is een visueel overzicht van de contactmomenten in één merkbeleving die een persoon doorloopt bij het oriënteren of tijdens het gebruik van onze producten en diensten. Het gaat bij deze wens om de beleving van 'één gezicht van de Belastingdienst' over de kanalen heen. - Links naar bestanden op externe locaties zullen niet worden mee beoordeeld. Verdere vormen van presentatie zoals augmented reality, animatie, hyperlinks en dergelijke zijn niet toegestaan. Vereisten - De brandjourney voor wens 2A bevat één introductieflyer, één informatiepagina voor op de website van de Belastingdienst en één zelf te kiezen extra communicatiemiddel; - De opmaak van de brand journey is conform Rijkshuisstijl, Merkgids van de Belastingdienst inclusief merkpalet, Corporate kleuren huisstijl Belastingdienst en Beeldrichtlijnen fotografie. Zie hiervoor de bijlagen: 7a, 7b, 7c, 7d; - Inschrijver heeft maximaal één pagina A3 voor de visuele brand journey voor de zelfgekozen doelgroep. Hierbij kan het A3 volledig benut worden zolang alle genoemde communicatiemiddelen hierin zijn opgenomen. Let op, bij overschrijding van de toegestane omvang wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. Informatie opgenomen in eventuele bijlagen en/of hyperlinks wordt ook beschouwd als overschrijding. Beoordeling De uitwerking van de brand journey (Wens 2A) wordt beoordeeld op de mate waarin deze: - Volledig en conform is aan bovengenoemde vereisten; - Aansluit bij het doel, doelgroep en uitgangspunten van het merkbeleid (zie voor het merkbeleid: bijlagen 7b en 7d); - Effectief lijkt om het doel zoals beschreven in de casus te bereiken; - Verrassend, vernieuwend en/of creatief is.
Wens 2B	Onderbouwing brand journey 'zelfgekozen doelgroep' Van inschrijver wordt gevraagd om de uitwerking van Wens 2A te onderbouwen. Vereisten De keuzes en de creatieve rationalen van de brand journey uit Wens 2B moet worden onderbouwd ten aanzien van: - (strategische) ontwerpkeuze voor deze brand journey. Licht dit toe aan de hand van het perspectief/standpunt van 'de betrokken specialist' (zie bijlage 7d, Merkgids 1.0; - de samenhang tussen tone of voice, beeld, design en interactie uit het merkpalet; - Het extra communicatiemiddel dat u inzet: wat en waarom. - De door u gekozen doelgroep. Waarom kiest u voor deze doelgroep en hoe kenmerkt deze doelgroep zich?; - Licht toe hoe deze brand journey zich verhoudt tot de door u ontworpen brand journey voor jongeren met een bijbaan (wens 1A); - Inschrijver gebruikt hiervoor maximaal 800 woorden en drie A4. Let op, wanneer u het aantal toegestane woorden overschrijdt, dan wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. Informatie opgenomen in eventuele bijlagen en/of hyperlinks wordt ook beschouwd als overschrijding. Beoordeling De uitwerking van de onderbouwing (wens 2B) wordt beoordeeld op de mate waarin deze:

	- Volledig is en conform aan bovengenoemde eisen; - Realistisch en/of overtuigend is; - Verrassende en/of vernieuwende elementen bevat.
Wens 3	Plan van aanpak Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening <i>In het kader van Wens 1 en 2 heeft u een brand journey ontworpen en uw keuzes onderbouwd. Na gunning kunnen dergelijke opdrachten grootschaliger en complexer zijn. En er kan juist ook sprake zijn van veel kleine opdrachten, verdeeld over de verschillende DG's. De Aanbestedende dienst wil graag weten hoe u uw organisatie erop inricht om met de verschillende opdrachtenstromen voor de verschillende DG's om te gaan.</i> Beschrijf hoe u de kwaliteit en continuïteit van uw Dienstverlening waarborgt. Besteed in uw antwoord in ieder geval aandacht aan: - Hoe u uw interne organisatie inricht. De beantwoording dient duidelijkheid te geven over uw personeelsinzet naar taken, rollen en verantwoordelijkheden m.b.t. kwaliteit van dienstverlening, continuïteit van dienstverlening en samenwerking en relatiemanagement met Opdrachtgevers; - Hoe u de inzet van deskundige medewerkers op opdrachten t.b.v. Opdrachtgevers borgt en hun kennis en vaardigheden up-to-date houdt; - Welke activiteiten u onderneemt om bij aanvang van de Raamovereenkomst volledig operationeel te zijn voor de uitvoering van Nadere opdrachten onder de Raamovereenkomst; - Hoe u in staat bent op om op te schalen wanneer zich onverwacht veel (kleine en/of grote Nadere opdrachten) aandienen en wat dit betekent voor uw interne organisatie; Vereisten Maximaal duizend (1.000) woorden, inclusief de woorden in eventuele afbeeldingen, schema's en/of tabellen, en ten hoogste drie pagina's A4. Let op, wanneer u het aantal toegestane woorden en/of pagina's overschrijdt, dan wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. Informatie opgenomen in eventuele bijlagen en/of hyperlinks wordt ook beschouwd als overschrijding. Beoordeling Het plan van aanpak (Wens 3) wordt beoordeeld op de mate waarin deze: - Volledig is; - Effectief lijkt, blijkend uit de onderbouwing. - Verrassend is.

4.3.2. Beoordeling van de Wensen

Aan elke Wens is een maximaal te behalen puntenaantal toegekend, zie tabel 7. in paragraaf 4.1. De wensen zelf staan hierboven uitgewerkt in paragraaf 4.3.1.

De Wensen worden door meerdere beoordelaars, tevens materiedeskundigen, beoordeeld teneinde de objectiviteit te waarborgen. De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel.

Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarbij op basis van consensus de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Consensus houdt in dat er vanuit de beoordelaars één gezamenlijk gedragen score wordt toegekend aan elke Wens. Dit gebeurt op basis van de individuele beoordelingen en motiveringen in overleg van alle beoordelaars. De scores op de wensen worden bepaald op basis van tabel 10. De in de tabel genoemde percentages verwijzen naar het aantal punten dat behaald wordt bij bijbehorend oordeel. Bijvoorbeeld, op Wens 3 kunnen 200 punten worden verdiend. Een 'voldoende' oordeel op Wens 3 betekent een puntenscore van: $0,55 * 200 = 110$. Let op, Het aantal punten dat behaald wordt met een bepaald oordeel verschilt per Wens omdat de maximale punten verschillen per Wens.

Tabel 10. Scores op de wensen

Score	Betekenis
0%	Niet: er is geen antwoord op de wens gegeven.
25%	Slecht: Een (groot) deel van de wens is niet beantwoord of onderbouwd en/of het antwoord sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende wens en/of de wens kan slechts gedeeltelijk beoordeeld worden. Het antwoord wordt daarom beoordeeld als slecht.
55%	Voldoende: De wens wordt volledig beantwoord. Met het ingediende antwoord onderscheidt Inschrijver zich, naar mening van beoordelaars, niet. De beantwoording wordt daarom beoordeeld als voldoende.
80%	Goed: De wens wordt volledig beantwoord en goed onderbouwd. Het antwoord toont aan dat Inschrijver een efficiënte en effectieve kwaliteit van dienstverlening heeft in relatie tot de opdracht. Met het ingediende antwoord onderscheidt Inschrijver zich, naar mening van beoordelaars, in positieve zin boven hetgeen is uitgevraagd. De beantwoording wordt daarom beoordeeld als goed.
100%	Uitstekend: De wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd en het antwoord bevat verrassende en/of vernieuwende elementen. Het antwoord toont aan dat Inschrijver een integraal samenhangende, zeer efficiënte en effectieve kwaliteit van dienstverlening heeft in relatie tot de opdracht. Naar mening van de beoordelaars onderscheidt Inschrijver zich met het ingediende antwoord in sterke mate in positieve zin boven hetgeen is uitgevraagd. De beantwoording wordt daarom beoordeeld als uitstekend.

Het antwoord van winnende Inschrijvers op Wens 3 wordt in beginsel onderdeel van de Raamovereenkomst. Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt getoetst of de Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen in zijn antwoord op Wens 3 nakomt. De Opdrachtnemer zal hieraan meewerken.

5. Wijze van inschrijven en vormvereisten

5.1. Wijze van inschrijven

Een Inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een Combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven met onderaannemers en kan er beroep worden gedaan op de technische bekwaamheid en/of financiële- en economische draagkracht en/of beroepsbevoegdheid van deze onderaannemers.

U mag maar op één manier inschrijven. U mag dus niet zelfstandig of in Combinatie inschrijven en voor dezelfde Aanbesteding inschrijven als Onderaannemer van een andere Inschrijver.

- Schrijft u wel meer dan één keer zelfstandig of als onderdeel van een Combinatie in? Dan leggen wij al uw Inschrijvingen terzijde.
- Schrijft u één keer zelfstandig in of één keer in Combinatie in en daarnaast bij één of meer Inschrijvingen ook als onderaannemer? Dan leggen wij uw zelfstandige Inschrijving dan wel Inschrijving als Combinatie terzijde.

5.1.1. Zelfstandig

Een Inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval gelden er naast de beschreven algemene eisen geen andere bepalingen.

5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie)

Als u inschrijft als Combinatie gelden de volgende regels:

- Elk lid van de Combinatie levert een eigen ingevuld en ondertekend UEA in. Let ook op dat u in het UEA 'ja' aanvinkt bij de vraag "Neemt de Ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?". Deze vraag vindt u in Deel II, onderdeel A.
- Geef per lid van de Combinatie aan wat zijn rol is. U moet één lid van de Combinatie aanmerken als penvoerder. Dit is de Inschrijver die namens de Combinatie met Aanbestedende dienst communiceert over de Aanbesteding. De penvoerder moet hiervoor genoeg bevoegdheid hebben.
- Een lid van een Combinatie mag niet ook op een andere manier inschrijven. U mag dus niet én als lid van een Combinatie én zelfstandig inschrijven voor de Aanbesteding. Ook mag u niet lid zijn van meerdere Combinaties die zich voor deze Aanbesteding inschrijven.
- Door de aanbesteder worden geen bijzondere eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm (na Opdracht) van het samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie).
- De samenstelling van de Combinatie verandert niet meer na uw Inschrijving.
- Door een Inschrijving in te dienen verklaren de leden van de Combinatie:
 - o dat de penvoerder namens elke lid van de Combinatie bevoegd Contactpersoon is;
 - o dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is, en
 - o dat zij samen, volledig en hoofdelijk instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de Overeenkomst.
- Indien de aanbesteder vermoedt dat het aantal ondernemingen in een Combinatie onevenredig groot is, gelet op de Mededingingswet, zal de aanbesteder een melding doen bij de Autoriteit Consument en Markt.

5.1.3. Onderaannemer

Als u alleen voor de uitvoering van de Opdracht een beroep doet op anderen (dus om een andere reden dan voldoen aan de Geschiktheidseisen) geeft u dit, voor zover al bekend, aan in het UEA, deel II onderdeel D. In dit geval gelden er naast de beschreven algemene eisen geen andere bepalingen.

Als u inschrijft met een onderaannemer, waarbij u een beroep doet op de technische bekwaamheid en/of de financieel economische draagkracht en/of de beroepsbevoegdheid van de onderaannemer, gelden de volgende regels:

- Indien u een beroep doet op anderen om te voldoen aan de Geschiktheidseisen, levert elke andere op wie u een beroep doet een eigen ingevuld en ondertekend UEA in. Let ook op dat u zelf op uw UEA aangeeft dat u beroep doet op een ander om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Deze vraag vindt u in Deel II, onderdeel C.
- U vult daarnaast de Bijlage C. "Verklaring beschikbaarheid middelen" in.
- Indien u de Opdracht gegund krijgt en u na het sluiten van de Raamovereenkomst alsnog een ander wil betrekken bij de Opdracht dient u onze toestemming te vragen. U blijft als Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Opdracht zoals is afgesproken.

5.1.4. Holding

Wanneer u inschrijft als dochteronderneming of werkmaatschappij gelden de volgende regels:

- U doet een beroep op de holding voor het voldoen aan Geschiktheidseisen
De Inschrijver en de holding of moedermaatschappij ondertekenen Bijlage B. Daarmee verklaart de holding of moedermaatschappij dat zij hoofdelijk aansprakelijk is voor schulden die voortkomen uit handelingen van de Inschrijver. Dit staat ook in artikel 2.403 van het Burgerlijk Wetboek.
Of
U schrijft zelfstandig in (dus zonder een beroep te doen op de holding).
De Inschrijver ondertekent Bijlage B. De Inschrijver verklaart hiermee dat hij zelfstandig inschrijft en zelfstandig voldoet aan alle Geschiktheidseisen. Hij maakt dus geen gebruik van artikel 2.403 BW. Inschrijver dient dus in beide gevallen een ondertekende Bijlage B in bij zijn Inschrijving.
- Meerdere onderdelen van één holding mogen inschrijven.
Van een holding mogen slechts meerdere dienstverleners onafhankelijk van elkaar inschrijven, indien zij ieder de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van dezelfde holding hebben opgesteld, daarbij de eerlijke mededinging aantoonbaar volledig hebben geëerbiedigd en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Door het indienen van een Inschrijving verklaart u akkoord te gaan met deze voorwaarde.

In aanvulling op het bovenstaande kan u worden verzocht een zogenaamde anti-collusieverklaring af te geven inhoudende dat uw Inschrijvingen zelfstandig en onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld, dat u daarbij de eerlijke mededinging aantoonbaar volledig heeft geëerbiedigd en de vertrouwelijkheid hierbij in acht heeft genomen. Daarbij dient u te benoemen welke maatregelen hiervoor zijn genomen. Aan alle Inschrijvers die deel uitmaken van dezelfde holding wordt hetzelfde verzoek hiertoe gedaan. Door Inschrijving gaan alle betreffende Inschrijvers ieder afzonderlijk akkoord om na verzoek van Opdrachtgever een anti-collusieverklaring af te geven door een daartoe rechtsgeldig bevoegde persoon.

5.2. Vormvereisten

De Inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de Aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de Inschrijving worden de volgende voorwaarden gesteld:

- U schrijft op tijd in.
- U levert alle gevraagde informatie in. In de tabel "Invullen en bijvoegen in TenderNed bij Inschrijving" op pagina 4 van dit document vindt u alle onderdelen die de Inschrijving moet bevatten.
- U gebruikt de formats die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formats niet aan. Indien u dat wel doet dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname.
- U gebruikt TenderNed voor het indienen van uw Inschrijving.
- De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend (pdf, Word, Excel e.d.).
- U verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving.
- U schrijft in zonder voorbehouden.

- Varianten zijn niet toegestaan.
- De Inschrijving wordt, daar waar dit wordt gevraagd, rechtsgeldig ondertekend, dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Dit geldt voor de volgende documenten: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de Holdingverklaring, de Verklaring beschikbaarheid middelen onderaannemer, Referentieverklaring Geschiktheidseisen en het prijzenformulier. Uit het uittreksel van het handelsregister of bevoegd ondertekende volmacht moet duidelijk blijken dat de ondertekenaar genoeg bevoegdheid heeft om de Inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen.
- De Gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving is 90 dagen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving. Bij een kort geding verlengen we de Gestanddoeningstermijn met 45 dagen.
- U zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- Door in te schrijven gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavige Aanbestedingsstukken.
- Aan de Aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden. Conform de Aanbestedingswet (Artikel 1.10) en Gids Proportionaliteit, Voorschrift 3.8A) heeft de Aanbestedende dienst een afweging gemaakt over het toekennen van een vergoeding van de tenderkosten. De Aanbestedende dienst heeft besloten geen vergoeding uit te keren voor inschrijfkosten omdat zij meent dat er sprake is van een reguliere aanbesteding waarvoor een tot de aard en omvang van de aanbesteding proportionele inspanning gevraagd wordt van Inschrijvers. Voor Wens 1 en Wens 2 (zie paragraaf 4.3.1) wordt elk een ontwerp en onderbouwing ervan gevraagd op basis van een fictieve casus. Van dit ontwerp zal op geen enkele wijze in de (latere) uitvoering gebruik worden gemaakt. Inschrijvers hoeven tijdens de aanbestedingsfase niet al een deel van de Opdracht uit te voeren.

5.3. TenderNed

TenderNed is het elektronische aanbestedingsplatform waarin deze Europese Aanbesteding wordt uitgevoerd. Op de website van TenderNed zijn uitgebreide instructies opgenomen ten aanzien van het gebruik van TenderNed (<https://www.tenderned.nl>). Zie hiervoor:

- 'In 6 stappen digitaal inschrijven':
<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>; en
- 'Handleiding TenderNed voor ondernemingen':
<https://www.tenderned.nl/cms/handleidingen/handleiding-tenderned-voor-ondernemingen>.

6. Procedure

6.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

6.2. Planning

Hieronder wordt de planning van deze aanbesteding weergegeven. Aan onderstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De hieronder beschreven planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de uiterste datum van Inschrijving aan te houden.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing. Gedurende de wintertijd is dit Central European Time (CET, UTC+1). Gedurende de zomertijd is dit Central European Summer Time (CEST, UTC+2).

De Aanbestedende dienst maakt u erop attent dat de data en tijden op de website van TenderNed leidend zijn.

Tabel 11. Planning van de aanbesteding

Activiteit	Datum
Publicatie aankondiging Opdracht	22 april 2021
Nadere inlichtingen/stellen van vragen, uiterlijk om 12:00 uur	30 april 2021
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	7 mei 2021
Nadere inlichtingen/stellen van vragen over vragen en antwoorden uit eerste Nota van Inlichtingen, uiterlijk om 12.00 uur	14 mei 2021
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	21 mei 2021
Uiterste datum van Inschrijving, uiterlijk om 12:00 uur	2 juni 2021
Mededelen voorlopige gunningsbeslissing	30 juni 2021
Verificatietermijn (10 kalenderdagen)	Vanaf 1 juli 2021 t/m 12 juli 2021
Bezwaartermijn (20 kalenderdagen)	Vanaf 1 juli 2021 t/m 21 juli 2021
Definitieve gunning	26 juli 2021
Contractondertekening	Vanaf 3 augustus 2021
Informatiebijeenkomst opdrachtnemers en opdrachtgevers	5 augustus 2021
Ingangsdatum Raamovereenkomst	1 september 2021

6.3. Inlichtingen

Vragen en tekstsuggesties

Vragen ten aanzien van de inhoud, de procedure of de contractvoorwaarden van deze Aanbesteding kunnen worden gesteld via TenderNed. Gebruik hiervoor de vraag- en antwoordmodule in TenderNed. Vragen die u via een andere weg stelt, beantwoorden wij niet.

Vragen en suggesties moeten worden ingediend vóór de in de planning vermelde datum en tijd. Vragen en suggesties die te laat zijn ingediend beantwoorden we alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook als wij de antwoorden minder dan tien dagen voor de sluitingsdatum publiceren.

Zorg ervoor dat de vragen en suggesties, die u indient, anoniem zijn. Gebruik in uw vragen geen bedrijfsnaam, productnamen of andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn. U leest alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Alle Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. De tweede Nota van Inlichtingen betreft alleen de beantwoording van vragen die verband houden met vragen en antwoorden gepubliceerd in de eerste Nota van Inlichtingen.

U kunt vragen ook vertrouwelijk stellen. Het antwoord is dan alleen voor u bestemd en niet voor de andere Inschrijvers. Deze publiceren wij dus niet op TenderNed. Indien u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag wilt dient u duidelijk te motiveren waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Indien wij van mening zijn dat de betreffende vraag hier niet aan voldoet, dan krijgt u de mogelijkheid om de vraag in te trekken. Wij zullen in dat geval geen inlichtingen verstrekken naar aanleiding van de ingetrokken vraag, tenzij de vraag betrekking had op een fout in de Aanbestedingsstukken waarover wij de overige Inschrijvers moeten informeren. Indien u de betreffende vraag niet intrekt, dan wordt deze door ons in behandeling genomen en (met het bijbehorende antwoord) geanonimiseerd gepubliceerd op TenderNed.

Als de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegenspreken dan wordt uitgegaan van wat in de Nota van Inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gemaakte Nota van Inlichtingen staat.

Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en bezwaren

Dit Beschrijvend document is met zorg samengesteld. Mocht u toch tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren hebben dan verzoeken wij u die zo snel mogelijk, maar in elk geval uiterlijk 14 mei 2021 met ons te delen. U kunt deze melden bij de Contactpersoon via TenderNed. Als u de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren niet op tijd doorgeeft dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontleen aan tegenstrijdigheden die u niet heeft gesignaleerd of wel heeft gesignaleerd maar ons niet tijdig heeft gemeld.

6.4. Opening van de Inschrijvingen

De digitale kluis wordt zo snel mogelijk na het sluiten van de inschrijftermijn geopend door twee medewerkers van de Aanbestedende dienst. U krijgt een proces-verbaal van opening waarin staat welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend.

6.5. Beoordeling Inschrijvingen

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit medewerkers van de Aanbestedende dienst en deelnemende organisaties, waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd waaronder materie-, juridische- en inkoopdeskundigheid. Aanvullende informatie over de beoordelingscommissie wordt niet verstrekt.

6.6. Gelijke stand

Wanneer meerder Inschrijvers exact dezelfde eindscore als totaal hebben behaald en om die reden allen voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen en daarmee het toegestane aantal van vier Raamcontractanten wordt overschreden, dan wordt de overeenkomst gegund aan de Inschrijver(s) met de hoogste score op Wens 3 (Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening). Als er dan nog steeds teveel Inschrijvers een gelijke score hebben, dan worden de scores op respectievelijk Wens 1A en Wens 1B in aanmerking genomen: de Inschrijver met de hoogste score op Wens 1A of, als dit geen verschil oplevert, Wens 1B komt dan voor gunning in aanmerking. Wanneer er dan nog steeds Inschrijvers een gelijke score hebben, dan worden de scores op respectievelijk Wens 2A en Wens 2B in aanmerking genomen: de Inschrijver met de hoogste score op Wens 2A of, als dat geen verschil oplevert, Wens 2B komt dan voor gunning in aanmerking.

Wanneer ook dit niet leidt tot een onderscheid, dan bepaalt het lot aan wie van hen de overeenkomst wordt gegund.

De betreffende Inschrijvers worden op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende Inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Nadat is vastgesteld welke Inschrijver de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs – kwaliteitverhouding worden alle Inschrijvers gelijktijdig op de hoogte gebracht van de gunningsbeslissing. U ontvangt de mededeling van de gunningsbeslissing via TenderNed.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij binnen een termijn van twintig (20) Kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank te 's-Gravenhage. De genoemde termijn van twintig (20) Kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen twintig (20) Kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

De mededeling van de gunningsbeslissing aan de beste Inschrijver behelst geen aanvaarding van diens aanbod.

De Aanbestedende dienst zal alle Inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding.

Door Inschrijving doen Inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Belastingdienst. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding. Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Uitspraken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De Aanbestedende dienst zal de aanbesteding niet opschorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een gegadigde tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

6.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de Aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie u optreedt.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de Aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst in het algemeen.

6.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling

Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst is: klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl

De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website: <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>.

6.8.3. De stappen van een standaard klachtafhandeling

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- a) De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt, en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b) Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij de Aanbestedende dienst. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d) Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e) Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

- g) Als de Aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

In geval de klager tijdens de klachtafhandeling door de Aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in kort geding, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

6.9. Niet gunnen

De Aanbestedende dienst heeft het recht de opdracht niet te gunnen en deze aanbesteding in te trekken. De Aanbestedende dienst informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de Aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Schadevergoeding wordt in beginsel uitgesloten, tenzij de Aanbestedende dienst in een voorkomend geval een vorm van vergoeding proportioneel acht.

Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) Kalenderdagen na het bericht van intrekking. Deze termijn is een vervaltermijn.

7. Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen worden begrippen en afkortingen gebruikt. In onderstaande tabel wordt aangegeven wat met de begrippen en afkortingen wordt verstaan.

Tabel 12. Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	IUC Belastingdienst
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet (Aw2012)	Wet van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
Beschrijvend document	Dit document, op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving heeft ingediend in het kader van de Europese aanbesteding. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
Bijlagen	Genoemde Bijlagen in lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document en een aanhangsel bij deze Raamovereenkomst die na parafering door Partijen onderdeel van de Raamovereenkomst uitmaken. In de Bijlagen zijn de voorwaarden vermeld, waarnaar in de Raamovereenkomst wordt verwezen.
Brand journey	Een brand journey is een visueel overzicht van de contactmomenten in één merkbeleving die een persoon doorloopt bij het oriënteren op of het gebruik van onze producten en diensten.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband inschrijven op de aanbesteding. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is afzonderlijk verantwoordelijk voor de hele opdracht. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.
Communicatiemiddel, online en offline	Informatiedrager om mee te communiceren. Online: communicatiemiddelen die online, via internet, plaatsvinden Offline: communicatiemiddelen die niet online, via internet, plaatsvinden
Deelnemende organisatie	Organisatie(s), zoals opgenomen in de Bijlage bij het Beschrijvend document, die deelneemt/deelnemen aan deze aanbesteding.
Doelgroep	Een afgebakende groep die bepaalde onderscheidelijke kenmerken deelt.
Einddocument	formulier dat door ontvanger ervan niet hoeft te worden teruggestuurd.
Eisen	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Enkelvoudig onderhandse procedure	Procedure waarbij één marktpartij of raamcontractant op basis van objectieve criteria wordt uitgenodigd om een offerte in te dienen.
Europese aanbesteding	Een aanbesteding volgens bepaalde Europese richtlijnen. Een aantal richtlijnen van de Europese Unie verplicht Europese overheden om overheidsopdrachten die een bepaald bedrag te boven gaan uit te schrijven via de procedure van een Europese aanbesteding.
(officiële) Feestdagen	https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/arbeidsovereenkomst-en-cao/vraag-en-antwoord/officiële-feestdagen
Geschiktheidseisen	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de opdracht uit te voeren. Aan een Geschiktheidseis moet u voldoen.
Gestanddoeningstermijn	De termijn gedurende welke een Inschrijver zijn Inschrijving gestand moet doen, nadat de uiterlijke termijn voor Inschrijving is verstreken.
Gunningscriterium	Het criterium dat de basis vormt voor de gunningsbeslissing.
Inschrijver	Een ondernemer die daadwerkelijk een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van de Aanbestedingsstukken in deze aanbesteding uitgebracht aanbod.
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren gerekend vanaf 0.00 uur tot en met 24.00 uur.

Begrip	Betekenis
Middelenmix	Een combinatie van on- en offline communicatiemiddelen die vanuit eenzelfde communicatietraject worden ingezet om de gestelde doelen van het communicatietraject te bereiken.
Minicompetitie	Procedure voor gunning van een Nadere opdracht op basis van concurrentiestelling tussen alle Raamcontractanten.
Nadere offerte	Offerte van Raamcontractant in reactie op een Nadere offerteaanvraag in het kader van een Nadere opdracht.
Nadere offerteaanvraag	Verzoek van een Nadere opdrachtgever aan één (bij enkelvoudig onderhandse procedure, of meer (bij Minicompetitie) Raamcontractanten om een offerte voor uitvoering van een Nadere opdracht (zie paragraaf 2.7 van dit document).
Nadere opdracht	Opdracht onder de Raamovereenkomst.
Nadere opdrachtgever(s)	Opdrachtgever van een Nadere opdracht.
Nadere overeenkomst	Een Overeenkomst onderliggend aan een Nader opdracht.
Nota('s) van inlichtingen	Nadere inlichtingen op het Beschrijvend document welke integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden of elke andere opdrachtgever ten behoeve waarvan deze Aanbesteding wordt uitgevoerd.
Opdrachtnemer	De partij met wie deze Raamovereenkomst wordt aangegaan.
Overeenkomst	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de opdracht zijn vastgelegd.
Raamovereenkomst	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de opdracht zijn vastgelegd.
Referentie(opdracht)	Bewijsmiddel waarmee Inschrijver aantoont dat hij beschikt over de in een Geschiktheidseis geformuleerde vaardigheid (kerncompetentie) die noodzakelijk is voor uitvoering van de Opdracht.
Retourdocument	Formulier dat door de ontvanger ervan moet worden ingevuld en teruggestuurd.
Spoedopdracht	Een opdracht kan incidenteel worden bestempeld als spoed, bijvoorbeeld om een acute omstandigheid op te volgen of op te lossen. Voor een Spoedopdracht geldt een verkorte procedure.
Toerbeurtsysteem	Het Toerbeurtsysteem houdt in dat Nadere opdrachten worden toebedeeld op basis van volgorde van inschrijving.
UEA	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en van toepassing verklaarde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
UX designer	De user experience (UX) designer richt zich met het ontwerpen op de gebruikerservaring, over het algemeen op het gebied van online communicatiemiddelen.
Vervolgopdracht	Extra of aanvullende werkzaamheden die noodzakelijk blijken om te komen tot het vooraf gewenste/vastgestelde eindresultaat
Visueel communicatiemiddel	Een communicatiemiddel waarbij de ontvanger de boodschap uitsluitend met zijn ogen waarneemt
Vormvereisten	Vormvereisten waar de Inschrijving aan moet voldoen.
Wensen	Wensen maken onderdeel uit van (sub)gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen.