



Beschrijvend document

Europese aanbesteding

UX-onderzoek

Openbare Procedure

Aanbestedingsnummer: Ea0105

TenderNed-kenmerk: 348766

CPV-codes: 79000000-4, 72000000-5

Publicatiedatum: 17 februari 2022

Versie: 1.0

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	5
1.1	Aanbestedende dienst - Dienst Publiek en Communicatie	5
1.2	Categoriemanagement en doelstelling	5
1.3	Communicatieonderzoek	5
1.4	Deelnemende organisaties	5
2.	OPDRACHTOMSCHRIJVING	6
2.1	User Experience-onderzoek bij de rijksoverheid	6
2.1.1	Definitie van User Experience-onderzoek (UX-onderzoek)	6
2.1.2	Gerelateerde onderzoeksgebieden en Raamovereenkomsten	6
2.2	Terugblik: 2018-2022	7
2.2.1	Kortere doorlooptijd en meer online interviews	7
2.2.2	Inclusie en digitoegankelijkheid	7
2.2.3	Groei in volwassenheid	8
2.3	Toekomst	8
2.3.1	Ontwikkelingen in de markt	8
2.3.2	Ontwikkelingen bij de rijksoverheid	8
2.3.3	Ontwikkelingen bij DPC	9
2.4	Raamovereenkomst UX-onderzoek 2022	9
2.4.1	Doel	9
2.4.2	Werkzaamheden	9
2.4.3	Buiten scope	12
2.5	Nadere offerte(aanvraag)	12
2.6	Contract- en kwaliteitsmanagement	13
2.7	Looptijd van de dienstverlening	13
2.8	Omvang van de Raamovereenkomst	14
2.9	Clustering en percelen	14
2.9.1	Clustering/samenvoegen	14
2.9.2	Perceel verdeling	14
2.10	Programma van Eisen	14
2.11	Merknamen	15
3.	VOORWAARDEN	16
3.1	Contractuele voorwaarden	16
3.2	Facturatie	16
3.3	Inkopen met impact	16
3.3.1	Social return	16
3.4	Digitale toegankelijkheid	17
3.5	Informatiebeveiliging (IB) & privacy	17
3.6	Cloudbeleid	18
3.7	Voldoen aan wet- en regelgeving	18
4.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	19
4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	19
4.2	Uitsluitingsgronden	19
4.3	Geschiktheidseisen	19

4.3.1	Financiële en economische draagkracht	19
4.3.2	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	20
4.3.3	Beroepsbevoegdheid	21
4.4	Verificatie	21
5.	GUNNINGSCRITERIA	22
5.1	Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding	22
5.2	Uitwerking gunningscriterium	22
5.2.1	Beste prijs-kwaliteitverhouding: Subgunningscriteria kwaliteit.....	22
5.2.2	Beste prijs-kwaliteitverhouding: Subgunningscriterium prijs	29
5.3.	Beoordeling van de Inschrijving	30
5.3.1	Beoordeling(scommissie).....	30
5.3.2	Beoordeling op kwaliteit	30
5.3.3	Beoordeling op prijs.....	31
5.3.4	Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding	33
5.4	Manipulatieve Inschrijving.....	33
6.	AANBESTEDINGSPROCEDURE.....	34
6.1	Aanbestedingsprocedure.....	34
6.2	Digitaal aanbesteden via TenderNed.....	34
6.3	Planning	34
6.4	Inlichtingenbijeenkomst.....	35
6.5	Gelegenheid tot het stellen van vragen.....	35
6.6	Sluitingsdatum	35
6.7	Gestanddoeningstermijn Inschrijving.....	35
6.8	Beoordeling inschrijvingen	36
6.9	Mededeling gunningsbeslissing	36
6.10	Voorbehouden ten aanzien van de aanbestedingsprocedure	36
6.11	Tenderkostenvergoeding.....	36
6.12	Intellectueel eigendom	36
6.13	Staking van bedrijfsactiviteiten of overname	36
6.14	Onvolkomenheden, (procedure)fouten of tegenstrijdigheden in het Beschrijvend document	36
6.15	Uw persoonsgegevens	37
6.16	Nederlands recht en geschillen	37
6.17	Klachtenprocedure	37
7.	INDIENEN VAN EEN INSCHRIJVING	38
7.1	Formele eisen.....	38
7.2	Indienen van een Inschrijving	38
7.3	Inschrijven – zelfstandig of in combinatie	38
7.4	Beroep op Derde.....	39
7.5	Inzet van Onderaannemers	39
7.6	Inschrijvers van één concern.....	39
7.7	Ondertekening.....	39
7.8	Nederlandse taal.....	40
8.	BEGRIPPENLIJST	41

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving

Bijlage 1	(Akkoordverklaring) Programma van Eisen
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 3 (A, B, C)	Referentieformulier
Bijlage 4	Beantwoording subgunningscriteria
Bijlage 5	Prijzenblad
Bijlage 6	Garantstelling
Bijlage 7	Terbeschikingsverklaring Derde
Bijlage 8	Verklaring combinatievorming

Overige bijlagen

Bijlage A	Lijst met deelnemende organisaties
Bijlage B	Concept Raamovereenkomst
Bijlage C	Format Nadere overeenkomst
Bijlage D	Format Nadere opdrachtbrief
Bijlage E	Format Verwerkersovereenkomst
Bijlage F	ARVODI-2018
Bijlage G	Format Nota van Inlichtingen
Bijlage H	Brochure e-factureren aan de rijksoverheid
Bijlage I	Functieprofielen
Bijlage J	Checklist Inschrijving TenderNed
Bijlage K	Format BIO FIT/GAP analyse

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver

Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragsverklaring
Verklaring van de Belastingdienst
BIO FIT/GAP analyse

1 INLEIDING

De Dienst Publiek en Communicatie, nodigt u als potentiële Inschrijver uit om in te schrijven voor de Europese openbare Aanbesteding UX-onderzoek. Het doel van deze Aanbesteding is het afsluiten van een Raamovereenkomst met maximaal vier Opdrachtnemers.

In het Beschrijvend document worden een aantal begrippen met een hoofdletter geschreven die in hoofdstuk 8 'begrippenlijst' zijn opgenomen.

1.1 Aanbestedende dienst - Dienst Publiek en Communicatie

De Aanbestedende dienst (hierna: wij) is de Staat der Nederlanden, ministerie van Algemene Zaken, meer in het bijzonder de Dienst Publiek en Communicatie (hierna: DPC). DPC is een agentschap van het ministerie van Algemene Zaken en ondersteunt de rijksoverheid in de communicatie met publiek en professionals. Dit doet DPC door het uitvoeren van een aantal rijksbrede communicatietaken en het leveren van gemeenschappelijke communicatiediensten, zoals beschreven op <http://www.rijksoverheid.nl/dpc>.

1.2 Categoriemanagement en doelstelling

Strategisch inkopen van product- en dienstenpakketten, samenwerken en specialiseren zijn drie belangrijke pijlers van categoriemanagement. De rijksoverheid hanteert die werkwijze om de eigen inkoop verder te professionaliseren. Categoriemanagement voor het Rijk betekent dat ministeries niet alleen voor zichzelf inkopen, maar per productgroep (of categorie) voor elkaar. Door deze specialisatie op departementen bouwt het Rijk marktkennis en expertise op, en neemt de kwaliteit van het inkopen toe.

De rijksbrede inkoopcategorie Communicatie is belegd bij het Inkoopuitvoeringscentrum Communicatie (hierna: IUC Communicatie) van DPC. Deze categorie koopt namens de rijksoverheid communicatiediensten- en producten in. Daarnaast worden er (veelal rijksbrede) (Raam)overeenkomsten beheerd. Het primaire doel van de inkoopcategorie Communicatie is het bieden van een hoge kwaliteit van communicatiedienstverlening en de waarborging daarvan - met oog voor duurzaamheid, innovatie en maatschappelijke impact.

1.3 Communicatieonderzoek

Communicatieonderzoek is de afdeling van DPC die de opdracht heeft gegeven voor deze Aanbesteding. Zij organiseren voor de rijksoverheid de infrastructuur voor communicatieonderzoek. Daarnaast dragen zij bij aan het professionaliseren van communicatieonderzoek en overheidscommunicatie. Dit doen zij door kennis en ervaring te delen en te werken aan innovatie.

1.4 Deelnemende organisaties

Wij vertegenwoordigen voor deze Aanbesteding een aantal andere ministeries en uitvoeringsorganisaties van de rijksoverheid. Zij treden op als Nadere opdrachtgevers.

In Bijlage A staan de deelnemende organisaties bij deze Aanbesteding.

De rijksoverheid bestaat uit ministeries, en onder elk ministerie vallen diverse rijksdiensten. rijksdiensten zijn de uitvoeringsorganisaties (agentschappen) en inspectiediensten die taken uitvoeren voor de ministeries. Op <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries> staat meer informatie over de ministeries en de rijksdiensten.

Door politieke en of organisatorische omstandigheden binnen de rijksoverheid kan de positie of taak van de deelnemende organisaties zoals opgenomen in Bijlage A "Lijst deelnemende organisaties" veranderen. Het gevolg kan zijn dat de lijst van deelnemende organisaties hierdoor wordt aangepast gedurende de Aanbesteding en looptijd van de Raamovereenkomst.

2. OPDRACHTOMSCHRIJVING

2.1 User Experience-onderzoek bij de rijksoverheid

2.1.1 Definitie van User Experience-onderzoek (UX-onderzoek)

Binnen de rijksoverheid is UX-onderzoek, is gedefinieerd als onderzoek voor het (door)ontwikkelen van eigen digitale producten en diensten zoals websites, intranetomgevingen, eigen social media kanalen, online magazines, online nieuwsbrieven, apps of prototypes daarvan. (Mogelijke) gebruikers worden actief bevraagd op kwantitatieve en/of kwalitatieve wijze, om doelgroepen en hun behoeften voor en ervaringen met een of meerdere digitale producten en diensten in kaart te brengen. Het doel van deze onderzoeken is om digitale producten en dienstverlening optimaal te laten aansluiten bij de wensen, behoeften en werkwijze van (mogelijke) gebruikers. Voor de leesbaarheid wordt hierna de omschrijving 'digitale producten' gebruikt.

2.1.2 Gerelateerde onderzoeksgebieden en Raamovereenkomsten

Binnen de rijksoverheid zien we UX-onderzoek als een vorm van communicatieonderzoek. Wij onderscheiden verschillende soorten communicatieonderzoek en bieden deze binnen gescheiden Raamovereenkomsten aan (zie kader). In de praktijk lopen bij UX-onderzoek meerdere vakgebieden en onderzoeksmethoden in elkaar over. De beste onderzoeksopzet voor een UX-vraagstuk, bestaat soms uit verschillende onderzoeksmethoden, die in verschillende Raamovereenkomsten vallen.

Communicatieonderzoek bij DPC

Wij ondersteunen ministeries en uitvoeringsorganisaties bij communicatieonderzoek, zowel naar online als offline communicatie. Wij hebben daarvoor de volgende (Raam)Overeenkomsten, waarbinnen onderzoeksopdrachten kunnen worden uitgezet bij onderzoeksbureaus:

- *Campagne-effectonderzoek*
Campagne-effectonderzoek kijkt naar het bereik, de waardering, de boodschapoverdracht en de effecten van campagnes. Alle voorlichtingscampagnes van de rijksoverheid, met een mediabudget hoger dan € 150.000,- worden met dit onderzoeksinstrument onderzocht.
- *Kwalitatief communicatieonderzoek*
Onderzoek naar de behoeften, de meningen, de motivaties en de intenties van doelgroepen over een duidelijk omschreven communicatievraagstuk. De resultaten zijn niet in cijfers uit te drukken (niet kwantificeerbaar) en niet te generaliseren.
- *Kwantitatief communicatieonderzoek*
Bij kwantitatief opinieonderzoek gaat het om onderzoek naar de mening van doelgroepen. Bij kwantitatief onderzoek staat de 'hoeveel-vraag' centraal. De antwoorden worden uitgedrukt in percentages.
- *Kwantitatief communicatieonderzoek voor het pretesten van communicatiemiddelen*
De Raamovereenkomst is bedoeld voor het pretesten van nieuwe communicatiemiddelen, zoals campagnemateriaal, brieven of kernboodschappen. Hiermee test je binnen korte tijd online en op systematische wijze wat de doelgroep van de ontwikkelde middelen vindt.
- *Research communities*
Een online research community bestaat uit een voorgeselecteerde groep mensen. Via een online platform kunnen zij verschillende taken uitvoeren, vragen beantwoorden en een forumdiscussie voeren over een voorgelegd onderwerp.
- *Webanalyse (wordt Digital en Webanalytics)*
Bij webanalyse gaat het om de analyse van kwantitatieve gebruikstatistieken van de eigen (digitale) kanalen zoals websites, intranetomgevingen, apps en call centres. Gebruiksgegevens worden vastgelegd zonder tussenkomst van een onderzoeker.
- *Onderzoek digitale middelen (wordt UX-onderzoek)*
Onderzoek digitale middelen omvat al het onderzoek naar de gebruikers en het gebruik van de eigen digitale kanalen zoals websites, apps, intranetomgevingen en eigen social media kanalen. Gebruikers worden actief benaderd om informatie te verzamelen, bijvoorbeeld met een on site survey of uitnodiging voor een interview.

Voor UX-onderzoek zien wij vooral raakvlakken met de onderzoeksmethoden in de volgende Raamovereenkomsten:

- Digital analytics: analyse van kwantitatieve gebruiksstatistieken, verzameld zonder de gebruiker actief te benaderen;
- Kwalitatief onderzoek: onderzoek naar de behoeften, de meningen, de motivaties en de intenties van doelgroepen, niet specifiek voor een digitaal product;
- Kwantitatief onderzoek: onderzoek naar meningen, de tevredenheid over verschillende communicatie producten, niet specifiek voor een digitaal product;
- Campagne-effectonderzoek; onderzoek naar het effect van een overheids campagne. Een campagnewebsite kan deel uitmaken van een overheids campagne en daarmee ook van (UX-)onderzoek naar effectiviteit binnen de raamovereenkomst
Campagne-effectonderzoek;
- Research communities: al het onderzoek dat uitgevoerd wordt binnen een (bestaende) research community, dus ook UX-onderzoek. Het kan bijvoorbeeld ook gaan om het voorleggen van screenshots van en teksten voor digitale producten.

Wij hanteren het zwaartepuntprincipe bij mogelijke overlap met andere Raamovereenkomsten. Contractmanagers bepalen waar het zwaartepunt van de opdracht ligt, bijvoorbeeld als het om een mix van onderzoek naar online en offline producten gaat voor een klantreisonderzoek. Ligt het zwaartepunt niet bij digitale producten, dan kan de opdracht in een andere Raamovereenkomst dan die voor UX-onderzoek geplaatst worden.

2.2 Terugblik: 2018-2022

Voor de voorgaande Raamovereenkomst, onderzoek digitale middelen, hebben onderstaande ontwikkelingen afgelopen vier jaar een rol gespeeld.

2.2.1 Kortere doorlooptijd en meer online interviews

Wij beheren de websites rijksoverheid.nl en government.nl, belangrijke kanalen in de crisiscommunicatie rondom COVID-19. Redacteuren en communicatieadviseurs kregen nog meer behoefte aan snel inzicht in de ervaringen en vragen van bezoekers van deze websites. Het gaat zowel om continue monitoring als om spoedonderzoek na de persconferenties over maatregelen. Uit continue kwantitatieve en kwalitatieve online feedback blijkt welke onduidelijkheden bezoekers ervaren. Vervolgens worden teksten aangepast. Als de feedback daar aanleiding voor geeft, wordt ook user testing ingezet.

Lockdowns leidden ertoe dat interviews alleen via videovergaderingen plaatsvonden. Onderzoek op afstand nam een vlucht en maakte het eenvoudig om respondenten door het hele land te bereiken.

2.2.2 Inclusie en digitoegankelijkheid

Er is steeds meer aandacht voor inclusieve communicatie en inclusief onderzoek. De overheid wil namelijk dat iedereen op een gelijke manier gebruik kan maken van de informatie en dienstverlening van de overheid. Informatie en communicatie moet voor een zo groot mogelijke groep:

- Bereikbaar zijn (delen via eigen kanalen en informele helpers);
- Begrijpelijk zijn (begrijpelijke taal, uitleg in beeld, toegankelijk voor mensen met beperkingen);
- Herkenbaar zijn (rekening houden met culturele verschillen en stereotype beelden voorkomen).

Om dit te realiseren is steeds meer UX-onderzoek onder verschillende groepen mensen gevraagd, bijvoorbeeld mensen die moeite hebben om tekst te verwerken of die minder digivaardig zijn. Ook moeten onderzoeksrapporten digitoegankelijk zijn, zie voor verdere informatie paragraaf 3.4. Daarnaast moeten websites, intranetten en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidseisen. Hierover moet vanaf 2019 verantwoording worden afgelegd in een toegankelijkheidsverklaring.

2.2.3 Groei in volwassenheid

UX-onderzoeksprojecten gaan idealiter niet alleen over analyseren en optimaliseren van digitale producten, maar ook over het ontwikkelen van een meer onderzoeksgedreven beslis cultuur voor de online communicatie. Organisaties binnen de rijksoverheid verschillen in de mate van ervaring, ambitie en groei op dit vlak. Uitvoeringsorganisaties waarbij digitale dienstverlening deel uitmaakt van het primaire proces, zijn doorgaans verder dan overheidsorganisaties waarbij digitale producten een ondersteunende, informerende functie hebben. Het is daarom lastig een eenduidige 'UX-volwassenheid' voor de rijksoverheid te benoemen.

Hoewel er sprake is van groeiende volwassenheid, zijn er grote verschillen tussen organisaties. Sommige organisaties hebben UX-teams die zelf UX-onderzoek uitvoeren. Hier is bijvoorbeeld alleen vraag naar het leveren van respondenten en tools voor onderzoek, zoals een feedbacktool voor een website. Binnen andere organisaties is geen of beperkte kennis over werken met gebruikersinzichten, en zijn er geen processen voor optimalisatie ingericht. Deze organisaties besteden UX-onderzoek helemaal uit.

2.3 Toekomst

Voor de Raamovereenkomst UX-onderzoek zijn onderstaande ontwikkelingen relevant.

2.3.1 Ontwikkelingen in de markt

Kwalitatief UX-onderzoek wordt steeds meer online uitgevoerd in plaats van face to face. Ook zijn kortere interviews van maximaal een half uur in opkomst. Dat sluit aan bij de aanhoudende ontwikkeling om meer te experimenteren met kleine prototypes en korte (behoefte)onderzoeken, nog voor een digitaal product gelanceerd wordt. Nadeel is dat bepaalde groepen respondenten meer moeite hebben om deel te nemen aan online onderzoek.

Specifiek voor usability testing wordt eyetracking wat minder gebruikt en is ongemodereerd user testen in opkomst, mede door beperkte onderzoeksbudgetten. Respondenten maken scherm- en video-opnames terwijl zij zelfstandig taken uitvoeren op een (prototype van) een website of app. Onderzoekers analyseren deze beelden achteraf. Dit soort onderzoeken vraagt minder budget, heeft een korte doorlooptijd en is volledig online uit te voeren.

Ook is er meer aandacht voor neurofeedback bij usability tests. Met EEG-technieken worden emoties van respondenten gemeten. In combinatie met gegevens over het (onbewuste) gedrag van respondenten kunnen hiermee knelpunten aan het licht komen die in traditionele usability tests niet gevonden worden.

2.3.2 Ontwikkelingen bij de rijksoverheid

Binnen de rijksoverheid staat de menselijke maat steeds vaker centraal. Dit uit zich onder andere in het co-creatief ontwikkelen van diensten, stroomlijnen van interne processen en over organisatiegrenzen heen kijken. Daarbij wordt holistische vanuit de behoefte van de burger gekeken naar de hele dienstverlening, zowel online als offline. Een van de manieren om dat te doen is met behulp van service design, wat steeds vaker toegepast wordt binnen de rijksoverheid. (Service design valt echter buiten de scope van deze Raamovereenkomst.)

Een andere manier om de menselijke maat centraal te stellen is het interbestuurlijke programma Mens Centraal, dat in 2018 startte. Het programma heeft bijgedragen aan een sterkere focus op levensgebeurtenissen. Mensen krijgen te maken met meerdere overheidsorganisaties als zij zaken regelen rondom belangrijke levensgebeurtenissen, zoals trouwen of werkloos raken. Mens Centraal adviseert overheden hoe zij kunnen samenwerken om overheidscommunicatie en dienstverlening beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van mensen. Onderzoek is daarbij de basis. De werkzaamheden voor de levensgebeurtenissen zullen na afronding van het programma in augustus 2022 voortgezet worden bij een nog te bepalen overheidsorganisatie.

Het programma Mens Centraal en initiatieven zoals NL Digibeter en GebruikerCentraal zorgen voor een groeiend (waargenomen) belang voor inzicht-gedreven werken voor de communicatiediscipline bij de rijksoverheid. De afgelopen jaren zijn binnen een aantal organisaties multidisciplinaire teams opgezet die doorlopend en iteratief werken aan optimalisatie van, voornamelijk online,

klantprocessen vanuit gebruikersinzichten afkomstig van kwalitatief en kwantitatief (data) onderzoek.

2.3.3 Ontwikkelingen bij DPC

Wij werken aan de introductie van multidisciplinaire teams om onze belangrijkste digitale producten (door) te ontwikkelen: het rijksbrede intranet Rijksporaal, rijksoverheid.nl/government.nl en 1Overheid. Voor deze teams worden onderzoektools ingekocht, zodat zij zelfstandig onderzoek kunnen doen, naast de (validatie)onderzoeken die worden uitgevoerd door onderzoeksbureaus. Het gaat onder andere om tools voor online bezoekersfeedback, A/B-tests en ongemodereerde user tests. De KPI's waarmee deze teams gaan werken zijn deels gebaseerd op het Functie Taak Gedrag framework van Toon Vuursteen.

Rijksporaal en rijksoverheid.nl/government.nl zijn bestaande producten, maar 1Overheid bevindt zich nog in de ontwikkelfase. Doel van dit project is om één digitaal loket te ontwikkelen voor de gehele overheid, waar mensen terecht kunnen als zij zaken met de overheid regelen. Aandacht voor levensgebeurtenissen en begrijpelijke taal moet ervoor zorgen dat Nederlanders minder onzekerheid en regeldruk ervaren als zij iets regelen met de overheid.

Wij worden steeds meer gevraagd om verder te kijken dan de directie communicatie van de ministeries. Project 1Overheid is een voorbeeld van deze ontwikkeling. Er is vaker sprake van een holistische benadering en samenwerking met meerdere overheidsorganisaties, bijvoorbeeld voor de eerder genoemde levensgebeurtenissen.

Tot slot is er bij ons groeiende aandacht voor communicatie voor en onderzoek onder een zo divers mogelijke groep Nederlanders. In 2022 start daarom het programma Inclusie.

2.4 Raamovereenkomst UX-onderzoek 2022

2.4.1 Doel

Het doel van deze Aanbesteding is het aangaan van één Raamovereenkomst met vier Opdrachtnemers voor het leveren van diensten op het gebied van UX-onderzoek, zowel in de ontwikkel- als beheerfase van digitale producten.

Wij willen de volwassenheid van de rijksoverheid op het gebied van UX-onderzoek verhogen. Daarom zoeken wij strategische partners die kunnen aansluiten bij agile werkprocessen en bijdragen aan een organisatiecultuur waarbij beslissingen worden genomen op basis van inzichten uit UX-onderzoek en digital analytics. (Let op: werkzaamheden rondom digital analytics vallen onder de Raamovereenkomst digital en webanalytics.)

2.4.2 Werkzaamheden

Te onderzoeken producten

De onderzoeken gaan over de eigen digitale producten, diensten en de eigen online kanalen van de Deelnemende organisaties van de rijksoverheid, zoals websites, intranetten, online magazines, online nieuwsbrieven, apps, interne en/of externe applicaties en social media. Het gaat zowel om onderzoek in de ontwikkelfase als in de beheerfase van deze digitale producten; er is dus niet altijd een concept of product beschikbaar als onderzoeksmateriaal. Voorbeelden van al bestaande digitale producten van de rijksoverheid zijn rijksoverheid.nl, nederlandwereldwijd.nl, de MijnOverheid berichten app, de nieuwsbrief Regeringsnieuws en het rijksbrede intranet Rijksporaal.

Vragen van Nadere opdrachtgevers

Bij UX-onderzoek, hangt de onderzoeksvraag vaak af van de fase van het (door)ontwikkel- of beheerproces waarin het digitale product zich bevindt. In onderstaande tabel is per fase samengevat wat veelvoorkomende vragen zijn van Nadere opdrachtgevers.

	(door)Ontwikkelfase		Beheerfase
	<i>Nog geen (nieuw) concept en/of prototype</i>	<i>Wel een (nieuw) concept en/of prototype:</i>	Bestaand digitaal product of dienst
Veel voorkomende onderzoeksdoelen	<ul style="list-style-type: none"> - Wensen, behoeften, verwachtingen en huidige werkwijze van doelgroep(en) inventariseren - Bezoekpatronen van de oude/huidige website of applicatie, enz. - Persona's en klantreizen ontwikkelen voor een of meerdere digitale producten 	<ul style="list-style-type: none"> - Mate waarin concept en/of prototype van het Digitale product aansluit bij verwachtingen van de doelgroep(en) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bezoekersprofiel bepalen - De gebruiksdoelen, gebruikservaring en tevredenheid over (onderdelen van) Digitale product in kaart brengen - Nagaan in hoeverre online doelstellingen worden behaald
Te onderzoeken producten, diensten en kanalen	websites, intranetten, online magazines, online nieuwsbrieven, apps, interne en/of externe applicaties, eigen social media kanalen		

Nadere opdrachten kunnen resultaatgestuurd of vraaggestuurd zijn. Bij resultaatgestuurde opdrachten vraagt de Nadere opdrachtgever om een specifieke methode of een specifiek format, bijvoorbeeld een usability test of een persona. Bij vraaggestuurd UX-onderzoek wordt van u verwacht dat zij meedenken en adviseren over de optimale onderzoeksopzet om de vraag van de Nadere opdrachtgever te beantwoorden (methode(n), respondentselectie, rapportagevorm, enz.).

Onderzoeksmethoden

Methoden die vallen onder de Raamovereenkomst UX-onderzoek, zijn:

- *Behoeftesonderzoek*
Face to face of realtime online gesprekken tussen respondent(en) en een interviewer om een (prototype van) een digitaal product (door) te ontwikkelen. Onder behoefteonderzoek valt ook een klantreis in kaart brengen of een persona opstellen. U voert daar altijd zelf kwalitatief en/of kwantitatief onderzoek voor uit, eventueel gecombineerd met bureauonderzoek;
- *(Kwantitatief) online bezoekersonderzoek*
Kwantitatieve en/of kwalitatieve data verzamelen onder natuurlijke bezoekers van een digitaal product. Dit kan via een online enquête, reactiemogelijkheid, of verwijzende link binnen een digitaal product. Een veelvoorkomende vorm van dit onderzoek is bezoekersfeedback verzamelen en analyseren met standaard feedbackformulieren. Voor PRO websites en nieuwsbrieven wordt de enquête en/of feedbacktool beschikbaar gesteld door de Nadere opdrachtgever. Deze tool is geschikt voor onderzoek op websites, apps en in e-mails. De software heeft mogelijkheden voor een:
 - Feedbackknop aan de rand van de pagina;
 - Feedback/vragenlijst embedded in de pagina;
 - Pop-up vragenlijst over een volledige pagina;
 - Vragenlijst op een andere pagina: pop-up om bezoekers door te linken naar elke interne of externe webpagina, bijvoorbeeld voor externe surveys.

Data verzamelen en analyseren kan in deze tool op verschillende manieren:

- Responsive vragenlijst opstellen in een browser met routing op basis van antwoorden en verschillende vraagtypen: checkbox, radio buttons, emotie, rating, dropdown, visuele feedback (gebruikers kunnen een screenshot versturen met daarop gemarkeerd over welk paginaonderdeel hun feedback gaat);
- Aan- en uitzetten van vragenlijsten met de hand of automatisch op basis van datum of aantal responses;

- Vragenlijst tonen op basis van: bezochte pagina('s), duur van paginabezoek, scrolldiepte, aantal bezochte pagina's, device: laptop/desktop, tablet, smartphone;
- Resultaten analyseren in een online dashboard met overzicht van alle kwantitatieve en kwalitatieve respons. Resultaten kunnen geëxporteerd worden en gefilterd worden op browser, besturingssysteem, device, inhoud (tekst) en URL.

Het is wenselijk dat u de (analyse van de) data kunnen combineren, bezoekstatistieken en clickdata, bijvoorbeeld uit de analytics tool Piwik. De Nadere opdrachtgever kan daarvoor toegang geven tot Piwik. In de toekomst is de wens om resultaten uit online bezoekersonderzoek in te kunnen lezen in een rapportagetool/dashboard van de Nadere opdrachtgever, waarin bijvoorbeeld ook resultaten vanuit webanalyses zijn opgenomen.

- *Gemodereerd en ongemodereerd usabilityonderzoek*
Een respondent voert taken uit met een prototype of digitaal product en wordt bij het uitvoeren geobserveerd. Observatie kan zowel realtime (interview met interviewer), als asynchroon zijn. Bij asynchroon onderzoek analyseren onderzoekers achteraf video en audio-opnames die respondenten van hun beeldscherm hebben gemaakt tijdens het zelfstandig uitvoeren van taken (ongemodereerd online onderzoek). Realtime onderzoek kan zowel op locatie als online plaatsvinden en is goed te volgen voor meekijkers. Ook kan bij onderzoek op locatie eye tracking ingezet worden.

Binnen één Nadere opdracht kunnen meerdere UX-onderzoeksmethoden gebruikt worden. Naast bovengenoemde methoden moet u ook andere vormen van UX-onderzoek kunnen aanbieden voor veel voorkomende vragen in de verschillende fases van de (door)ontwikkeling van een digitaal product. Voorbeelden zijn (informatie)behoefteonderzoek, contextuele interviews, card sorting, tree testing, inventariseren doelgroepbereik social media kanalen, etc.

Onderzoeksmethoden uit de Raamovereenkomst UX-onderzoek kunnen gecombineerd worden met alle combinaties van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden die niet onder de Raamovereenkomst UX-onderzoek vallen (zie ook paragraaf 2.1.2). Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een klantreis opstellen voor zowel online als offline kanalen. Het zwaartepunt moet liggen op onderzoek dat valt onder de Raamovereenkomst UX-onderzoek (zie ook paragraaf 2.1.2).

Doelgroepen

In de regel wordt UX-onderzoek uitgevoerd onder drie soorten doelgroepen:

- Algemeen publiek: personen vanaf achttien jaar, die een afspiegeling vormen van het algemene publiek in termen van leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, gezinsgrootte, inkomensklasse en regio. Daarbinnen zijn zoveel als mogelijk verschillende groepen mensen vertegenwoordigd, waaronder bijvoorbeeld ook minder digitaal vaardigen, laaggeletterden, mensen die moeite hebben met het verwerken van (lange) teksten en/of mensen die niet zien of horen. Zie voor een uitgebreidere omschrijving van deze groepen de Handreiking Inclusief onderzoek op CommunicatieRijk.nl¹.
- Professionals: medewerkers van belangengroepen, medewerkers van bedrijven of organisaties, ondernemers, medewerkers van overheden (rijksoverheid, provincies, gemeentes, waterschappen) die in het onderzoek worden aangesproken in hun professionele rol.
- Natuurlijk bezoekers van digitale producten, bijvoorbeeld websitebezoekers.

U bent verantwoordelijk voor het (laten) selecteren van de respondenten volgens de specifieke doelgroepkenmerken zoals afgesproken met de Nadere opdrachtgever. Soms zal een Nadere opdrachtgever hiervoor een bestand met mogelijke respondenten aanleveren, nadat aan Verwerkersovereenkomst is afgesloten met u. Voor elke werving controleert u de kwaliteit van de respondenten, bijvoorbeeld door uitsluitingscriteria te gebruiken.

¹ Zie: <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/inclusieve-communicatie/documenten/publicaties/2021/06/11/handreiking-uitvoeren-van-inclusief-onderzoek>

Onderzoeksprojecten en overige werkzaamheden

Nadere opdrachten kunnen bestaan uit eenmalig onderzoek, meerdere onderzoeken binnen één opdracht of continue monitoring. Een onderzoek kan bestaan uit een geheel onderzoekstraject of delen daaruit. Een volledig onderzoekstraject omvat de volgende onderdelen:

1. Probleemverkenning en formuleren van doelstelling en onderzoeksvragen;
2. Adviseren over de onderzoeksopzet:
 - a. O.a. agile of traditionele werkwijze;
3. Voeren van een startgesprek;
4. Organiseren en uitvoeren van het onderzoek;
5. Verwerking en analyse van de onderzoeksresultaten;
 - a. Debrief mondeling of schriftelijk
6. Rapportage van de inzichten uit de onderzoeksresultaten naar wens van de Nadere opdrachtgever;
 - a. Type: ruwe data, onepager (< 400 woorden), management samenvatting 400-800 woorden), beknopt rapport (801 tot 3500 woorden), uitgebreid rapport (meer dan 3500 woorden), visual klantreis, visual persona;
 - b. Format: Excel, Powerpoint, Word, PDF, (compilatie van) video('s)
7. Advisering en vertalen naar acties, rekening houdend met randvoorwaarden;
 - a. (co-creatie) workshop, gesprek, rapport.

U moet beschikbaar gestelde data vanuit digital analytics kunnen duiden en gebruiken in het ontwerp, de uitvoering en de analyse van UX-onderzoek. Ook moet u bij uw adviezen rekening houden met de (wettelijke) richtlijnen voor websites van de rijksoverheid over beveiliging, toegankelijkheid en standaardisatie (zie paragraaf 3.4 t/m 3.7 en <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites> voor verdere informatie).

2.4.3 Buiten scope

Buiten de Raamovereenkomst UX-onderzoek vallen:

- Tools voor zelfstandig uitvoeren UX-onderzoek;
- (Service) design onderzoek;
- Social media monitoring en analyses;
- Digitale marketing (SEO, online advertising etc.);
- Onderzoek dat geheel onder een andere Raamovereenkomst valt:
 - Digital en Webanalytics (bijvoorbeeld A/B-testen);
 - Kwalitatief communicatieonderzoek (niet voor specifieke digitale producten);
 - Kwantitatief communicatieonderzoek (niet voor specifieke digitale producten);
 - UX-onderzoek dat onderdeel is van de bepaling van de effectiviteit van een campagne (campagne-effectonderzoek);
 - UX-onderzoek dat wordt uitgevoerd binnen een research community.
- Innovatieve of specialistische onderzoeksmethoden of -technieken die onvoldoende worden aangeboden door Opdrachtnemers;
- Specialistische onderwerpen of doelgroepen waarvoor de Opdrachtnemers onvoldoende kennis, vaardigheden of wervingsmogelijkheden hebben;
- Onderzoek dat niet voornamelijk gericht is op een communicatievraagstuk, zoals beleidsonderzoek, personeelsonderzoek of onderzoek gericht op organisatieverandering;
- Internationaal onderzoek;
- Opdrachten waarbij alleen respondenten geworven worden, zonder dat de Opdrachtnemer verder UX-onderzoek uitvoert.

Interaction design mag alleen in combinatie met onderzoek naar digitale producten aangeboden worden. Een voorbeeld hiervan is een vraaggestuurde opdracht, waarbij een prototype wordt ontworpen om dat vervolgens te gebruiken bij user tests.

2.5 Nadere offerte(aanvraag)

(Nadere) opdrachtgever zet een Nadere offerteaanvraag uit door middel van een Schriftelijke Minicompetitie onder de Raamcontractanten.

De Nadere offerteaanvraag bevat in ieder geval de volgende elementen:

- omschrijving van de Nadere opdracht onder de Nadere overeenkomst;
- type Nadere overeenkomst;

- looptijd van de Nadere overeenkomst;
- termijn voor het indienen van een Nadere offerte;
- de criteria waarop de Nadere offertes beoordeeld worden;
- het betaalschema;
- eventueel benodigde VOG en/of geheimhoudingsverklaring.

Nadere offerteaanvragen kunnen bestaan uit eenmalige Nadere opdrachten of meerdere opdrachten. Een Nadere opdracht kan bestaan uit één of meerdere gehele onderzoekstrajecten of delen daaruit.

Er kunnen drie typen Nadere overeenkomsten worden gesloten naar aanleiding van de Nadere offerteaanvraag:

1. Nadere opdrachtbrief (tot € 15.000,- exclusief btw), zie graag Bijlage D 'Format Nadere opdrachtbrief';
 2. Nadere overeenkomst voor een 'éénmalige Nadere opdracht' (> € 15.000,- exclusief btw);
 3. Nadere overeenkomst voor 'meerdere opdrachten' (> € 15.000,- exclusief btw).
- Zie graag Bijlage C 'Format Nadere overeenkomst voor 'éénmalige Nadere opdracht en meerdere opdrachten'.

Het proces verloopt als volgt

U ontvangt een verzoek van (Nadere) opdrachtgever tot het uitbrengen van een Nadere offerte. U informeert (Nadere) opdrachtgever uiterlijk binnen twee werkdagen of u een Nadere offerte gaat uitbrengen. Indien u geen Nadere offerte gaat uitbrengen, dient u in een korte motivatie aan te geven waarom u dit niet van plan bent. Indien u aangeeft een Nadere offerte uit te gaan brengen, brengt u uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van Nadere offerteaanvraag een Nadere offerte uit. Nadat de Nadere offerte akkoord bevonden is door (Nadere) Opdrachtgever, zal (Nadere) opdrachtgever een Nadere overeenkomst met u afsluiten of een Nadere opdrachtbrief versturen.

Alle drie de typen Nadere overeenkomsten, dus zowel de Nadere opdrachtbrief, Nadere overeenkomst 'éénmalige concrete opdracht' als de Nadere overeenkomst 'meerdere opdrachten', worden gesloten op basis van een Nadere offerteaanvraag.

2.6 Contract- en kwaliteitsmanagement

Wij zorgen voor het contractmanagement van deze Raamovereenkomst en stellen hiervoor contractmanagers aan. De contractmanagers bewaken en geven uitvoering aan het kwaliteitsmanagement van de Raamovereenkomst (en de Nadere overeenkomsten).

- De contractmanagers zijn voor u en Nadere opdrachtgevers aanspreekpunt bij incidenten, calamiteiten en conflicten die vragen om ondersteuning of bemiddeling tussen u en Nadere opdrachtgever;
- De contractmanagers informeren u over ontwikkelingen, processen en afspraken bij de rijksoverheid die relevant zijn voor deze Raamovereenkomst.
- De contractmanagers organiseren na het sluiten van de Raamovereenkomst in samenspraak met u de overlegstructuur en een escalatiemodel.

Kwaliteit

Wij hechten veel waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening, daarom wordt deze op verschillende manieren en momenten geëvalueerd. Wij onderscheiden twee niveaus in de evaluaties:

- Het niveau van de Raamovereenkomst
- Het niveau van de Nadere overeenkomst.

Evaluatie van de Raamovereenkomst

Onze contractmanagers houden evaluatiegesprekken om te toetsen of de samenwerking naar tevredenheid en volgens afspraak verloopt. Eén keer per jaar voeren onze contractmanagers een evaluatiegesprek met u.

Evaluatie van de Nadere overeenkomst

U evalueert iedere Nadere overeenkomst zelf met Nadere opdrachtgever. Zie ook Programma van Eisen Bijlage 1.

2.7 Looptijd van de dienstverlening

De Raamovereenkomst wordt gesloten voor een periode van twee jaar en gaat (naar verwachting) in op 15 augustus 2022. Hierna kan de Raamovereenkomst twee keer eenzijdig verlengd worden

met één jaar en geven we uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de einddatum aan of we gebruik maken van de verlengingsoptie.

2.8 Omvang van de Raamovereenkomst

Om de omvang voor de Raamovereenkomst te bepalen is er gekeken naar de historische gegevens van de huidige Raamovereenkomst onderzoek digitale middelen. Ook hebben we te maken met een groei in de vraag naar de dienstverlening. Rijksbrede programma's zoals Mens Centraal, NL Digibeter, GebruikerCentraal en de professionalisering van het datagedreven werken stimuleren naar verwachting de verdere investeringen in gebruikersonderzoek en webanalyse bij Nadere opdrachtgevers. Er wordt een groei verwacht van 20% per jaar. Op basis van deze gegevens wordt de waarde exclusief btw van de Raamovereenkomst als volgt geraamd:

2022	2023	2024	2025	Totaal
€ 600.000,-	€ 720.000,-	€ 864.000,-	€ 1.036.800,-	€ 3.220.800,-

Er zijn omstandigheden denkbaar waarin de behoefte van (bepaalde) Deelnemende organisaties veel meer toeneemt dan nu wordt verwacht. Daarom hebben wij in de Raamovereenkomst een totale maximale waarde voor de maximale operationele looptijd van vier jaar van deze Raamovereenkomst meegenomen. Bij de maximale waarde gaan wij uit van een groei van 40% op jaarbasis. De maximale waarde exclusief btw van de opdracht wordt als volgt geraamd:

2022	2023	2024	2025	Totaal
€ 700.000,-	€ 980.000,-	€ 1.372.00,-	€ 1.920.800,-	€ 4.972.800,-

Wij behouden ons het recht voor om de Raamovereenkomst te beëindigen indien de totale waarde van de gegunde Nadere opdrachten onder deze Raamovereenkomst de maximale waarde overschrijdt. In dat geval wordt u door ons tijdig geïnformeerd.

Met deze ramingen/bedragen genoemd in deze paragraaf willen wij een zo goed mogelijk beeld geven van de omvang van de Raamovereenkomst. U kunt geen enkel recht ontlenen aan deze ramingen/bedragen.

2.9 Clustering en percelen

2.9.1 Clustering/samenvoegen

De behoefte aan diensten met betrekking tot UX-onderzoek wordt samengevoegd voor alle Deelnemende organisaties. Op deze manier is er meer gezamenlijke regie op de kwaliteit, zijn de transactiekosten voor de rijksoverheid lager, is contractmanagement beter beheersbaar en is er een lage offerte-inspanning voor de markt. Om die reden is dan ook besloten om de behoeften met betrekking tot UX-onderzoek van alle Deelnemende organisaties samen te voegen.

In het kader van het categoriemanagement, worden gelijksoortige diensten/Raamovereenkomsten van Deelnemende organisaties geclusterd. Bij deze Raamovereenkomst clusteren we dan ook alleen de behoefte van meerdere organisatieonderdelen. Ondanks de clustering komt het midden- en kleinbedrijf nog in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst. De markt bestaat dan ook voor een groot deel uit MKB-organisaties.

2.9.2 Perceel verdeling

De diensten zullen niet opgedeeld worden in percelen, dit is niet passend, gezien de aard van de Raamovereenkomst. Bij de huidige raamovereenkomst zijn er twee percelen. De onderzoekstoel maakt geen onderdeel te maken van deze Raamovereenkomst. Wij zullen deze onderzoekstoel zelf gaan inkopen (onder de rijksbrede standaard software mantel). Hierdoor komt een groot gedeelte van perceel 1 uit de huidige raamovereenkomst te vervallen en is het niet meer proportioneel om de diensten op te splitsen in twee percelen.

2.10 Programma van Eisen

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de diensten ter uitvoering van de Raamovereenkomst en de Nadere opdrachten Indien u niet voldoet aan alle Eisen dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De eisen die wij stellen aan de gevraagde diensten zijn opgenomen in Bijlage 1.

2.11 Merknamen

Als er in de documenten van deze Aanbesteding wordt gerefereerd naar een bepaalde bijzondere werkwijze, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet u de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig'.

3. VOORWAARDEN

3.1 Contractuele voorwaarden

Op deze Aanbesteding zijn de voorwaarden van toepassing zoals deze vastgelegd in de Raamovereenkomst (Bijlage B). De ARVODI-2018 (Bijlage F) zijn als algemene voorwaarden aanvullend van toepassing op de Raamovereenkomst.

Uw eigen voorwaarden worden niet door ons geaccepteerd en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Raamovereenkomst die wij afsluiten.

3.2 Facturatie

Als overheid zijn we verplicht om e-facturen te ontvangen. De rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe (raam)Overeenkomsten met e-facturering. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU).

In de brochure 'Elektronisch factureren bij aan Rijksoverheid' (Bijlage H) leest u de mogelijkheden om te e-factureren. Deze mogelijkheden bieden u een ruime keuze om een e-factuur te versturen aan de rijksoverheid.

3.3 Inkopen met impact

Wij vragen uw aandacht voor het maatschappelijk verantwoord inkopen (hierna: MVI). Daar hechten wij veel waarde aan, meer over de rijksbrede inkoopstrategie 'Inkopen met impact' leest u terug de website van de rijksoverheid, <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/10/28/inkopen-met-impact>.

Voor deze Aanbesteding passen wij Social return toe en wordt dit als Eis opgenomen in het Programma van Eisen en in de Raamovereenkomst.

3.3.1 Social return

Wij verwachten van u dat u de dienstverlening optimaal uitvoert en die de sociale impact voorop heeft staan. Daarom geven wij u de mogelijkheid om een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de Opdracht. Meer achtergrondinformatie hierover vindt u op www.maatwerkvoormensen.nl.

Social return richt zich op de volgende doelgroepen:

- Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, Wsw en Wajong);
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

U levert een plan van aanpak aan waarin in ieder geval de onderstaande onderwerpen uitgewerkt is:

- De wijze waarop u impact creëert en invulling geeft aan de social return verplichting. Te denken valt aan begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm en producten, maar bijvoorbeeld ook aan aantoonbaar investeren in reeds bestaande initiatieven;
- De investering die door u wordt gedaan. Deze investering dient in verhouding te staan tot de verwachte omzet binnen de Raamovereenkomst;
- Voorstel met procesafspraken ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Met daarin het aanspreekpunt vanuit u en de praktische invulling van het proces;
- Voorstel voor periodieke rapportage of monitoring aan ons en Nadere opdrachtgever.

Verdere informatie vindt u in Bijlage 1 Programma van Eisen de Concept Raamovereenkomst in Bijlage B.

3.4 Digitale toegankelijkheid

In het Tijdelijk Besluit 'digitale toegankelijkheid overheid', zie <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>, is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen. De Eisen die voor webpagina's gelden zijn ook op de content, zoals teksten, tabellen, afbeeldingen, PDF's, videobestanden, etc. van toepassing. Daaruit volgt dat ook onderzoekrapportages die openbaar worden gepubliceerd moeten voldoen aan deze toegankelijkheidseisen.

Meer informatie over digitale toegankelijkheid is te vinden op: <https://www.digitoegekankelijk.nl>. In sommige gevallen is het lastig om aan de eisen te voldoen. Bij specifieke situaties en uitzonderingen is beschreven hoe met zulke situaties om te gaan. Meer informatie over specifieke situaties is te vinden op, <https://www.digitoegekankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

Een uitleg over wat digitale toegankelijkheid betekent, bijvoorbeeld voor het opmaken van PDF's is te vinden op, <https://www.digitoegekankelijk.nl/uitleg-van-eisen/pdf-documenten>.

U dient rapporten conform de Eisen voor digitale toegankelijkheid op te leveren aan (Nadere) opdrachtgever, voor zover (Nader)e opdrachtgever deze rapporten online publiceren. Indien dit het geval is zal (Nadere) opdrachtgever dit in de offerteaanvraag vermelden.

3.5 Informatiebeveiliging (IB) & privacy

Het informatiebeveiligingsbeleid van het ministerie van Algemene Zaken heeft tot doel om ongeautoriseerde toegang tot systemen en informatie tegen te gaan, vertrouwelijke informatie te beveiligen, de integriteit van informatie te garanderen, privacy te waarborgen en de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.

Op deze aanbesteding zijn de IB-eisen van toepassing, waaronder Basis Beveiligingsniveau 2 zoals beschreven in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Voor het aspect Beschikbaarheid geldt dat de BIO normen op BBN1 niveau worden toegepast. De BIO beschrijft de invulling van NEN/ISO27001 en NEN/ISO27002 voor de rijksoverheid en kent specifieke Rijksnormen. Daarnaast dient u te voldoen aan de relevante normen/controls van ISO 27018, ISO 27019 en ISO/IEC 27701:2019 (Annex A en/of Annex B).

Het voldoen aan de IB-eisen is een contractuele uitvoeringseis. U wordt specifiek gewezen naar het Programma van Eisen in Bijlage 1, waaruit blijkt dat u niet alleen moet voldoen aan de IB eisen bij aanvang van de Raamovereenkomst, maar dat hier ook blijvend aan moet worden voldaan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wij hebben het recht om audits hierop te laten uitvoeren.

De IB-eisen moeten toegepast en aantoonbaar nageleefd worden door u bij uitvoering van de Raamovereenkomst. Dit geldt ook voor eventuele Onderaannemers en/of Derde partijen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Proces aantonen voldoen aan IB-eisen

U moet uiterlijk voor de beoogde datum start van de dienstverlening onder de Raamovereenkomst (= ingangsdatum Raamovereenkomst: 15 augustus 2022) aangetoond hebben dat hij voldoet aan de IB eisen. Dit gaat volgens de volgende stappen.

Stap 1:

U levert binnen drie (bij voorkeur zo spoedig mogelijk) weken (uiterlijk na de mededeling van de gunningsbeslissing (die naar verwachting op 1 juni 2022 zal worden verstrekt) een volledig ingevulde fit/gap-analyse (zie "AVG BIO fit/gap-vragenlijst") aan. Met daarin de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de normen van de IB-eisen. Dit document geeft inzage in de mate waarin reeds wordt voldaan aan de IB-eisen. Tevens geeft het inzage in de haalbaarheid, eventueel te nemen maatregelen en de bijbehorende oplostijd (af te ronden vóór datum) van de normen waaraan nog niet is voldaan.

Stap 2:

Wij beoordelen de aangeleverde fit/gap-analyse inhoudelijk. Wij stellen het advies beschikbaar aan u (naar verwachting binnen 5 werkdagen) op basis waarvan eventueel nog aanpassingen moeten

worden gedaan en uiteindelijk de daadwerkelijke implementatie kan worden gestart. Ook beoordelen wij of u tijdig compliant kan zijn en voldoet aan het cloudbeleid.

Stap 3:

De uitvoering van de diensten onder de Raamovereenkomst door u kunnen pas gestart worden nadat volledig voldaan is aan de IB-eisen en het eventueel gegeven advies (zie stap 2).

Wij adviseren potentiële Inschrijvers die nog niet bekend zijn met de informatiebeveiliging en/of onze Eisen voor het inleveren van een Inschrijving goed te controleren of tijdig voldaan kan worden aan de gestelde eisen betreffende de informatiebeveiliging. Het kan aanbevelingswaardig zijn om een deskundige op het gebied van informatiebeveiliging in te schakelen die de fit/gap-analyse en daaruit voortvloeiende verbetermaatregelen tijdig kan implementeren binnen uw organisatie.

Tijdens de inlichtingenbijeenkomst (zie paragraaf 6.4 "Inlichtingenbijeenkomst") is er ook gelegenheid om nadere informatie te verkrijgen over de IB eisen en het proces zoals hierboven beschreven. Deze vragen en antwoorden worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen.

3.6 Cloudbeleid

Categorie	Classificatie informatie/data	Selectie
Hoog	<ul style="list-style-type: none">• Departementaal Vertrouwelijke informatie• Informatie waarin meerdere categorieën persoonsgegevens en/of maximaal één categorie bijzondere persoonsgegevens zijn verwerkt.• Wanneer de eis voor Integriteit 'Hoog' of 'Zeer Hoog' is.• Wanneer de eis voor Vertrouwelijkheid 'Hoog' is.	Deze mag alleen in de EER worden opgeslagen bij cloudleveranciers wanneer gebruik wordt gemaakt van encryptie waarvan het sleutelbeheer bij u plaatsvindt , mits deze niet de cloudleverancier is én niet onder de CLOUD-act valt) én voldoen aan de kaders ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 27018 en SOC 2 type II.

3.7 Voldoen aan wet- en regelgeving

U dient zich bij de uitvoering van de Raamovereenkomst te houden aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving en in het bijzonder aan de verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.

U kunt informatie over verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- Belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- Milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- Arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

4. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

4.2 Uitsluitingsgronden

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

Wij delen de Uitsluitingsgronden op in drie verschillende categorieën:

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

Wij kunnen, ondanks toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond, in de volgende gevallen afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving:

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

4.3 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om vast te stellen of u geschikt bent om de Raamovereenkomst en Nadere opdrachten uit te voeren. U dient bij deel IV van het UEA te verklaren dat u aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet. De Geschiktheidseisen zijn Eisen ten aanzien van uw financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. Uw Inschrijving is ongeldig als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet.

Als u wilt inschrijven, maar zelfstandig niet kunt voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan kunt u overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van een Derde om daarmee gezamenlijk aan de Geschiktheidseisen te voldoen. In dit geval toetsen wij bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

U dient aan te tonen dat uw onderneming financieel en economisch in staat is de Raamovereenkomst en Nadere opdrachten uit te voeren. U dient dit aan te tonen door middel van een goedgekeurde controleverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze controleverklaring mag géén continuïteitsparagraaf (een verplichte toelichtende paragraaf in de jaarrekening waaruit een ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit blijkt) bevatten. Het is echter niet nodig om jaarrekeningen, jaarverslagen etc. als bewijsstukken aan de Inschrijving toe te voegen.

Indien u niet verplicht bent om een accountantscontrole uit te laten voeren omdat uw onderneming als 'kleine rechtspersoon' in de zin van artikel 296, lid 6 van het Burgerlijk Wetboek(*) wordt aangemerkt, dan geldt het navolgende.

Om de financiële draagkracht van u die als 'kleine rechtspersoon' wordt aangemerkt zo goed mogelijk te kunnen waarborgen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring op het meest recent afgesloten boekjaar. De beoordelings- of samenstellingsverklaring mag tevens géén zogenaamde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende paragraaf in de jaarrekening wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit) bevatten.

* Klein (BW 2;9 art. 396, lid 1) indien wordt voldaan aan 2 van de 3 onderstaande voorwaarden, gedurende twee op één volgende balansdata:

- Waarde van de activa op grond van verkrijgingsprijs is niet meer dan € 4,4 miljoen;
- De netto omzet over het boekjaar bedraagt niet meer dan € 8,8 miljoen;
- Het gemiddeld aantal werknemers over het boekjaar bedraagt minder dan 50.

U dient op ons verzoek de bovengenoemde bewijsstukken te leveren om aan te tonen dat aan deze Geschiktheidseisen voldaan wordt.

4.3.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Wij verzoeken u om aan de hand van referenties aan te tonen dat u beschikt over de kerncompetenties die nodig zijn voor de uitvoering van de diensten onder deze Raamovereenkomst, door gebruik te maken van de referentieformulieren (Bijlage 3A, 3B en 3C).

U moet voor elke kerncompetentie een referentieopdracht overleggen. Indien u met één referentie meerdere kerncompetenties kunt aantonen, dan mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken. De einddatum van de referentieopdracht mag niet langer dan drie jaar geleden zijn. Indien het volgens de kerncompetentie mogelijk is, kan gebruik worden gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht. In dat geval mag alleen het werkelijk behaalde resultaat van de referentieopdracht worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van het te verwachten resultaat.

Om te voldoen aan de kerncompetenties kunt u zich beroepen op de technische bekwaamheid van een (of meerdere) Derde(n). De Derde moet door u gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst daadwerkelijk worden ingezet.

Door indiening van een referentie geeft u aan ons toestemming om de referentie te controleren.

U wordt gevraagd om op basis van de referentie(s) de volgende kerncompetenties aan te tonen. U bent (voldoende) geschikt de onderhavige diensten onder de Raamovereenkomst uit te voeren, indien u beschikt over de volgende drie kerncompetenties:

- Kerncompetentie 1: Ervaring met kwantitatief onderzoek onder online bezoekers van een website;
- Kerncompetentie 2: Uitvoeren usability test doelgroep algemeen publiek;
- Kerncompetentie 3: Uitvoeren van een onderzoekstraject voor het ontwikkelen of optimaliseren van een digitaal product of dienst.

Kerncompetentie 1: Ervaring met kwantitatief onderzoek onder online bezoekers van een website

Deze kerncompetentie heeft betrekking op het uitvoeren van een kwantitatief online onderzoek onder bezoekers van een website. Het moet gaan om een onderzoek naar het profiel van bezoekers van een website en/of hun tevredenheid met de website. U wordt gevraagd een referentie in te dienen waaruit blijkt dat:

- u een online vragenlijst heeft opgesteld en;
- het onderzoek is uitgevoerd onder minimaal 300 natuurlijke bezoekers van de website (respondenten) en;
- het onderzoek volgens planning is uitgevoerd en;
- het onderzoek schriftelijk is gerapporteerd, waarbij de gerapporteerde bevindingen aansluiten bij de onderzoeksvragen/doelstellingen.

Kerncompetentie 2: Uitvoeren usability test doelgroep algemeen publiek

Deze kerncompetentie heeft betrekking op het uitvoeren van een usability test van een website waarbij de doelgroep van het onderzoek het algemeen publiek is. U wordt gevraagd een referentie in te dienen waaruit blijkt dat:

- het onderzoek is uitgevoerd onder minimaal acht respondenten en;
- de doelgroep van het onderzoek algemeen publiek is. Het gaat hier om personen vanaf achttien jaar, die een representatieve afspiegeling vormen van het algemene publiek in termen van leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en regio. Zij worden in het onderzoek aangesproken in hun rol als individu of burger en;
- u een testscript/vraagpuntenlijst heeft opgesteld waarin de taken of scenario's staan beschreven die aan de respondenten zijn voorgelegd en;
- het onderzoek volgens planning is uitgevoerd en;
- het onderzoek schriftelijk is gerapporteerd, waarbij de gerapporteerde bevindingen aansluiten bij de onderzoeksvragen/doelstellingen.

Kerncompetentie 3: Uitvoeren van een onderzoekstraject voor het ontwikkelen of optimaliseren van een digitaal product of dienst

Deze kerncompetentie heeft betrekking op het uitvoeren van een onderzoekstraject, met als doel het ontwikkelen of optimaliseren van een digitaal product of dienst, waarbij meerdere

onderzoeksmethoden zijn ingezet om de onderzoeksvraag te beantwoorden. U wordt gevraagd een referentie in te dienen waaruit blijkt dat:

- een vraag van een (Nadere) Opdrachtgever is vertaald in een onderzoeksplan en;
- bij het uitvoeren van de opdracht twee of meer verschillende methoden (zie paragraaf 2.4.2) van UX-onderzoek gecombineerd zijn en;
- het onderzoek schriftelijk is gerapporteerd, waarbij de gerapporteerde bevindingen aansluiten bij de onderzoeksvragen en -doelstellingen van de (Nadere) Opdrachtgever en;
- het uitgebrachte advies is toegepast bij het optimaliseren van het digitaal product of de digitale dienst.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

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

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

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

4.4 Verificatie

Om de administratieve last te beperken moet u alleen het UEA invullen en ondertekenen in plaats van alle bewijsstukken aanleveren. Met uitzondering van:

- Referentieformulier;
- Uittreksel van de Kamer van Koophandel.

Bij de bekendmaking van de gunningsbeslissing kunnen wij ook andere bewijsstukken opvragen ter controle van de gegevens in het UEA wanneer wij de Raamovereenkomst aan u hebben gegund. De gevraagde bewijsstukken moeten worden geleverd binnen de door ons gestelde termijn. Als blijkt dat u geen bewijsvoering kan leveren of onjuiste informatie heeft gegeven, kan dit alsnog leiden tot uitsluiting van deze Aanbesteding.

5. GUNNINGSCRITEIA

5.1 Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding

De Raamovereenkomst gunnen wij op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. Dit houdt in dat wij zowel de kwaliteit als de prijs beoordelen. Onverminderd zullen alle Eisen en voorwaarden zoals opgenomen in dit Beschrijvend document van toepassing zijn.

De Inschrijving met het hoogste totale aantal punten voor prijs en kwaliteit, is de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding en daarmee de economisch meest voordelige inschrijving. Deze Inschrijving komt in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst.

5.2 Uitwerking gunningscriterium

In onderstaand tabel leest u de Subgunningscriteria. Per Subgunningscriterium leest u ook het aantal punten dat u maximaal kunt behalen.

Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'		
Subgunningscriteria	Weging	Maximale score
Subgunningscriterium kwaliteit:		
• Subgunningscriterium kwaliteit 1: Casus onderzoek iedereendoetwat.nl	35%	350 punten
• Subgunningscriterium kwaliteit 2: Casus onderzoek klantreizen en persona's	25%	250 punten
• Subgunningscriterium kwaliteit 3: Visie op UX-onderzoek	25%	250 punten
Totaalscore kwaliteit	85%	850 punten
Subgunningscriterium prijs:		
• Prijs voor een standaard kwantitatief onderzoek online bezoekers	5%	50 punten
• Prijs voor een standaard usabilitytest	5%	50 punten
• Maximale Uurtarieven	5%	50 punten
Totaalscore prijs	15%	150 punten
Totaalscore kwaliteit en prijs	100 %	1000 punten

U moet tenminste 60% van het in totaal maximaal te behalen aantal punten scoren op de kwalitatieve Subgunningscriteria

Heeft u minder dan 60% van het in totaal maximaal te behalen aantal punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Wij beoordelen uw Inschrijving pas op prijs als u ten minste 60% van het maximumaantal punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria scoort. Met andere woorden: u dient minimaal $60\% \times 850 \text{ punten} = 510 \text{ punten}$ te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

5.2.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding: Subgunningscriteria kwaliteit

Maak voor de beantwoording van de Subgunningscriteria kwaliteit gebruik van de Bijlage

Gebruik Bijlage 4 "Beantwoording Subgunningscriteria" voor uw reactie op de kwalitatieve Subgunningscriteria en voeg dit toe aan uw Inschrijving.

Subgunningscriterium kwaliteit 1: Casus iedereendoetwat.nl

Doelstelling

U laat zien dat u in staat bent om te werken vanuit de vraag van de Nadere opdrachtgever.

Wij vragen u om een voorstel te maken voor een onderzoeksplan voor onderstaande case. Maak hierbij onderscheid naar verschillende fases van het ontwikkelproces van de website. De case is omschreven op hoofdlijnen. U mag details zelf invullen. Beschrijf de aannames die u doet in uw advies.

Beschrijving case

Achtergrond

Iedereendoetwat.nl is een online routewijzer met praktische tips en voorbeeldverhalen voor een duurzamer leven. Deze website is onderdeel van een meerjarige klimaatcampagne onder regie van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) in samenwerking met andere ministeries (BZK, I&W en LNV).

Het gedrag van burgers zal moeten verduurzamen, om de doelen uit het Klimaatakkoord te halen. Iedereendoetwat.nl helpt alle Nederlanders zich te oriënteren bij het maken van duurzame keuzes. Ze krijgen handvatten om zelf duurzame maatregelen te nemen: er is altijd iets wat je kunt doen om te verduurzamen, of het nou groot of klein is.

De website bevat tips en *best practices* die in algemene zin toepasbaar zijn. Voor meer informatie wordt veel doorverwezen naar andere organisaties of websites, zoals MilieuCentraal en het Voedingscentrum. Iedereendoetwat.nl heeft daarmee een belangrijke doorverwijsfunctie. Daarnaast maakt de website zichtbaar wat andere burgers, overheden en het bedrijfsleven doen, zodat burgers zich onderdeel voelen van een gezamenlijke opdracht. Deze voorbeelden moeten het gevoel van urgentie en de bereidheid voor aanpassingen verder vergroten.

EZK heeft een projectgroep gevormd voor de herontwikkeling van de website. Aanleiding voor de vernieuwing is de herontwikkeling van de campagnestrategie voor de voorlichtingscampagne "Iedereen doet wat", waarbij ook de doelgroep(en) heroverwogen worden. De projectgroep bestaat uit twee online communicatieadviseurs en een campagnemanager van EZK. Zij onderhouden contacten met een campagnebureau en een web development bureau. Het team heeft een half jaar uitgetrokken voor het realiseren van een vernieuwde website. Tot het moment dat de nieuwe website wordt opgeleverd, blijft de huidige website zonder onderbrekingen en aanpassingen functioneren. De website is gebouwd op het Platform Rijksoverheid Online (PRO) en bezoekstatistieken worden geregistreerd in Piwik.

Het huidige Iedereendoetwat.nl is gemaakt voor Nederlanders van 18 jaar en ouder, die welwillend staan tegenover het tegengaan van klimaatverandering. EZK overweegt deze doelgroep verder te segmenteren, met bijvoorbeeld meer aandacht voor jongeren van 18-30 jaar. Daarnaast overweegt EZK twee nieuwe, secundaire, doelgroepen voor de nieuwe website:

- Wijkverenigingen, schoolklassen, sportverenigingen en andere groepen Nederlanders die gezamenlijk bij willen dragen aan het halen van de klimaatdoelen;
- Professionals: gemeenten en bedrijven, bijvoorbeeld MKB'ers.

Het stappenplan van het ontwikkeltraject ziet er globaal als volgt uit:

1. De informatiebehoeften van de beoogde doelgroepen helder krijgen;
2. Indelen van de nieuwe website op basis van de wensen en informatiebehoeften van de vastgestelde doelgroep(en).
3. Testfase eerste versie nieuwe website.
4. Livegang eerste versie nieuwe website.
5. Evaluatie en optimalisatie van de nieuwe website.

EZK wil graag zo goed mogelijk aansluiten bij wensen van de doelgroep(en). Daarom wil EZK een onderzoeksplan opstellen en dit plan laten uitvoeren door een extern onderzoeksbureau gespecialiseerd in UX-onderzoek. Het onderzoek in deze case heeft de volgende doelstellingen:

- Inzichten opleveren over de informatiebehoefte van de doelgroep(en) en manieren waarop de vernieuwde website goed aan kan sluiten bij de doelgroep(en).
- Op continue basis inzichten opleveren over de mate waarin de vernieuwde website voldoet aan de (informatie)behoeften van de doelgroepen, vanaf het moment dat de herziene website is gerealiseerd.

EZK heeft de volgende specifieke vragen per fase:

Ontwikkelfase:

- Hoe kan de website geschikt worden gemaakt voor de doelgroep(en)?
- Wat zijn de wensen, behoeften en voorkeuren van de doelgroepen ten aanzien van de inhoud, vormgeving, functionaliteiten en beschikbaarheid van de website?
- Wat werkt beter: aparte ingangen per onderwerp (energie, vervoer, voedsel enz.) of aparte ingangen voor doelgroepen, als er meerdere doelgroepen zijn?

Beheerfase:

- Hoe kan de website verder worden geoptimaliseerd?

De opdracht

Maak een onderbouwd onderzoeksplan rondom de ontwikkeling van de nieuwe website en de fase waarin de nieuwe website live staat (eerste drie maanden nadat de website live is gegaan) waarbij gebruik gemaakt wordt van zoveel mogelijk inzichten over de beoogde doelgroep(en). Maak hierbij onderscheid naar verschillende fases van het ontwikkelproces van de website. Ga uit van een budget van €50.000 exclusief btw.

Ga in ieder geval in op:

- de in te zetten onderzoeksmethoden;
- de keuzes voor de doelgroep(en) en diversiteit in respondenten;
- de wijze waarop de respondenten worden betrokken/geworven, inclusief de omvang en selectie van steekproeven voor kwantitatief onderzoek, indien van toepassing (wij gaan uit van 50.000 unieke bezoekers per maand);
- de kansen om beschikbare bezoekstatistieken te combineren met andere inzichten;
- de eventuele andere aanvullende bronnen die bij het onderzoek gebruikt gaan worden;
- de manier waarop de opbrengsten en strategische adviezen worden gedeeld met de Nadere opdrachtgever;
- de planning en doorlooptijden van onderzoek(en);
- hoe de fasering van het onderzoek aansluit bij een agile ontwerpproces;
- een indicatie van het benodigde budget per onderdeel van het onderzoeksplan;
- de benodigde rollen en bijbehorende kennis, ervaring en vaardigheden van in te zetten medewerkers;
- de inzet van organisaties anders dan selectiebureaus, indien van toepassing;
- de rol van u als samenwerkingspartner.

Beoordeling

Uw aanpak wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, begrijpelijk en onderbouwing: minimaal alle hierboven gevraagde elementen zijn begrijpelijk uitgewerkt en onderbouwd;
- Praktische uitvoerbaarheid: de mate waarin het plan van aanpak concreet, realistisch en (tijdig) uitvoerbaar is en aansluit bij een agile ontwerpproces en een communicatieafdeling van een ministerie;
- Strategisch en creatief vermogen: de samenhang van de onderdelen in het onderzoeksplan, de mate van creativiteit en diversiteit bij de keuze voor doelgroep(en) en respondenten en de manier waarop adviezen overgebracht worden aan de Nadere opdrachtgever;
- Samenwerking: de wijze waarop de samenwerking met de Nadere opdrachtgever vorm krijgt.

Vorm

De beantwoording **bedraagt maximaal 3.000 woorden** exclusief illustraties. Eventuele woorden die voorkomen in een illustratie tellen niet mee voor het maximum aantal woorden, voor zover deze woorden direct aan deze illustratie gerelateerd zijn.

Te behalen punten

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen op de in paragraaf 5.3 beschreven wijze.

Totaal kunt u bij dit Subgunningscriterium 350 punten behalen. Wij zullen u per aspect punten toekennen. U kunt per aspect maximaal 87,5 punten behalen. De punten zullen op onderstaande wijze toegekend worden.

Score	Waardering	Percentage punten	Maximaal te behalen punten	Daadwerkelijke punten
A	Uitstekend	100%	100% van 87,5 punten	87,5 punten
B	Goed	80%	80% van 87,5 punten	70 punten
C	Voldoende	60%	60% van 87,5 punten	52,5 punten
D	Onvoldoende	40%	40% van 87,5 punten	35 punten
E	Slecht	20%	20% van 87,5 punten	17,5 punten
F	Geen antwoord	0 %	0% van 87,5 punten	0 punten

Subgunningscriterium kwaliteit 2: Casus persona's en klantreizen voor aanvragen en activeren DigiD (Logius)

Doelstelling

U laat zien dat u in staat bent om resultaatgestuurd te werken, vanuit het gevraagde format van de Nadere opdrachtgever.

Wij vragen u om een voorstel te maken voor een onderzoeksplan voor onderstaande casus. Maak hierbij onderscheid naar onderzoek(en) en data die nodig zijn voor het opstellen van persona's en klantreizen. De case is omschreven op hoofdlijnen. U mag details zelf invullen. Beschrijf de aannames die u doet in uw advies.

Beschrijving case

Achtergrond

Logius ontwikkelt en beheert eigen producten, diensten en standaarden voor de digitale overheid. Voorbeelden zijn:

- Persoonlijke portaal MijnOverheid;
- Standaard DigiToegankelijk;
- Digitale identificatiemiddel DigiD.

Logius valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Als uitvoeringsorganisatie draagt Logius bij aan een digitale overheid die werkt voor iedereen, vanuit drie kernwaarden:

1. Betrouwbaar
Veel digitale overheidsdienstverlening maakt gebruik van onze diensten en daarom zorgen wij ervoor dat deze onder alle omstandigheden veilig, privacybestendig en beschikbaar zijn. We zijn betrouwbaar en transparant in wat we doen, zodat duidelijk is wat we kunnen betekenen.
2. Vakkundig
We zijn goed in ons vak en geven professioneel advies. We kijken vooruit en leren continu bij. Wensen en behoeften vertalen we naar generieke diensten die voldoen aan de gestelde kwaliteitsstandaarden. We schakelen op het juiste moment de juiste (externe) partij in bij de realisatie en voeren effectief regie op leveranciers.
3. In eenvoud
We zoeken naar de goede balans tussen de complexiteit van ons vakgebied en de vertaling daarvan in gebruiksvriendelijke diensten. We leggen goed uit hoe onze voorzieningen werken.

Bij het klantcontactcentrum komen veel vragen binnen over waarom het activeren van DigiD niet lukt. DigiD is een middel waarmee gebruikers zich digitaal kunnen identificeren bij overheidsorganisaties en organisaties met een publieke taak zoals ministeries, lokale overheden, organisaties in de zorg, onderwijs, pensioen en waterschappen. Iedereen met de Nederlandse

nationaliteit of de nationaliteit van een ander land in de Europese Economische Ruimte (EER) kan een DigiD aanvragen, zowel in Nederland als vanuit het buitenland.

Logius wil graag meer inzicht in hoe aanvragers het aanvragen en activeren van een DigiD doorlopen en ervaren, uitgewerkt in persona's en hun klantreizen. Het gebruiken en blokkeren van een DigiD wordt voor deze opdracht buiten beschouwing gelaten. De persona's en klantreizen dragen bij aan het verder ontwikkelen van:

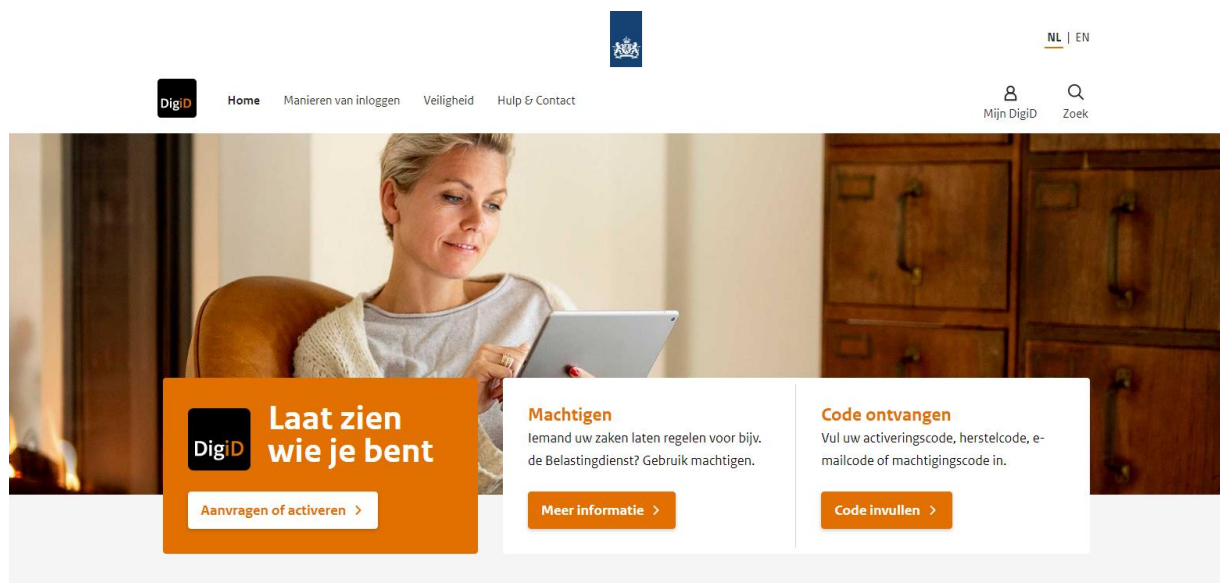
- Website digid.nl;
- DigiD app;
- (online) Communicatie over DigiD.

Zowel UX designers als online communicatieadviseurs gaan de persona's en klantreizen gebruiken.

Logius wil graag een zo divers mogelijke groep respondenten betrekken bij het onderzoek. Digitale toegankelijkheid, digitale inclusie en duidelijke taal staan namelijk hoog op de agenda bij Logius. Zelf onderscheidt Logius de volgende doelgroepen:

- Jongeren (vanaf 14 jaar) / studenten;
- 25-65;
- Ouderen (75-85);
- Nederlanders in het buitenland;
- Buitenlanders die in Nederland wonen

De primaire doelgroep van het onderzoek zijn aanvragers in Nederland. Mensen die anderen helpen met DigiD, bijvoorbeeld hun ouders of hun kinderen, worden buiten beschouwing gelaten voor deze opdracht.



Figuur 1: Homepagina digid.nl

De opdracht

Maak een onderbouwd onderzoeksplan rondom de ontwikkeling van persona's en de klantreis/klantreizen DigiD aanvragen en activeren voor deze persona's, rekening houdend met de diversiteit in doelgroepen die DigiD heeft. Ga hierbij uit van een budget van € 35.000,- exclusief btw.

Ga in ieder geval in op:

- De in te zetten onderzoeksmethoden;
- De keuzes voor de doelgroep(en) en diversiteit in respondenten;
- De wijze waarop de respondenten worden betrokken/geworven, inclusief de omvang en selectie van steekproeven voor kwantitatief onderzoek, indien van toepassing;

- De kansen om beschikbare kwantitatieve data van het callcenter, de website en de app te combineren met andere inzichten;
- De eventuele andere aanvullende bronnen die bij het onderzoek gebruikt gaan worden;
- De manier waarop de opbrengsten en strategische adviezen worden gedeeld met de Nadere opdrachtgever;
- De planning en doorlooptijden van onderzoek(en);
- Een indicatie van het benodigde budget per onderdeel van het onderzoeksplan;
- De benodigde rollen en bijbehorende kennis, ervaring en vaardigheden van in te zetten medewerkers;
- De inzet van organisaties anders dan selectiebureaus, indien van toepassing;
- De rol van u als samenwerkingspartner.

Beoordeling

Uw aanpak wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, begrijpelijkheid en onderbouwing: minimaal alle hierboven gevraagde elementen zijn begrijpelijk uitgewerkt en onderbouwd;
- Praktische uitvoerbaarheid: de mate waarin het plan van aanpak concreet, realistisch en (tijdig) uitvoerbaar is en aansluit bij een agile ontwerpproces binnen een uitvoeringsorganisatie;
- Strategisch en creatief vermogen: de samenhang van de onderdelen in het onderzoeksplan, de mate van creativiteit en diversiteit bij de keuze voor doelgroep(en) en respondenten en de manier waarop adviezen overgebracht worden aan de Nadere Opdrachtgever;
- Samenwerking: de wijze waarop de samenwerking met de Nadere opdrachtgever vorm krijgt.

Vorm

De beantwoording bedraagt **maximaal 2.000 woorden** exclusief illustraties. Eventuele woorden die voorkomen in een illustratie tellen niet mee voor het maximum aantal woorden, voor zover deze woordendirect aan deze illustratie gerelateerd zijn.

Te behalen punten

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen op de in paragraaf 5.3 beschreven wijze. Totaal kunt u bij dit Subgunningscriterium 250 punten behalen. Wij zullen u per aspect punten toekennen. U kunt per aspect maximaal 62,5 punten behalen. De punten zullen op onderstaande wijze toegekend worden.

Score	Waardering	Percentage punten	Maximaal te behalen punten	Daadwerkelijke punten
A	Uitstekend	100%	100% van 62,5 punten	62,5 punten
B	Goed	80%	80% van 62,5 punten	50 punten
C	Voldoende	60%	60% van 62,5 punten	37,5 punten
D	Onvoldoende	40%	40% van 62,5 punten	25 punten
E	Slecht	20%	20% van 62,5 punten	12,5 punten
F	Geen antwoord	0 %	0% van 62,5 punten	0 punten

Subgunningscriterium kwaliteit 3: Visie op UX-onderzoek

Doelstelling

U toont aan een onderbouwde en relevante visie te hebben op de uitvoering van en ontwikkelingen binnen UX-onderzoek.

Vraag

Beschrijf uw visie op de uitvoering van UX-onderzoek voor de ontwikkeling en het optimaliseren van digitale producten van de rijksoverheid. Geef ook uw visie op de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van UX-onderzoek. Besteed daarbij aandacht aan:

- De onderzoeksmethode(n) die u aanbiedt voor UX-onderzoeken voor digitale producten, liefst aan de hand van concrete voorbeelden;
- Hoe u ervoor zorgt dat een vraagpuntenlijst of vragenlijst een goede vertaling is van de doelstellingen van het onderzoek in het algemeen en specifiek voor:
 - Kwantitatief onderzoek onder lezers van online magazines en/of online nieuwsbrieven.
 - Kwantitatief onderzoek onder online bezoekers naar bezoekersprofielen, bezoekdoelen en tevredenheid.
- Hoe u kwaliteit en diversiteit waarborgt bij de werving van respondenten;
- Eventuele randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden om onderzoek te laten slagen;
- De rol van UX-onderzoek binnen agile/scrum werkprocessen;
- De ontwikkelingen die u voorziet u in de komende jaren voor UX-onderzoek;
- Hoe u (Nadere) opdrachtgevers laat profiteren van deze ontwikkelingen voor UX-onderzoek;
- De rol die u in de ontwikkelingen voor UX-onderzoek voorziet voor de Nadere opdrachtgever.

Beoordeling

Uw visie wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid, begrijpelijkheid en onderbouwing: minimaal alle hierboven gevraagde elementen zijn begrijpelijk uitgewerkt en onderbouwd;
- Aangeboden methoden: relevantie en diversiteit;
- Kwaliteit van de onderzoeksopzet: werving, vraagpuntenlijst, vragenlijst en randvoorwaarden;
- Praktische uitvoerbaarheid: de mate waarin de visie toepasbaar en relevant is voor Nadere opdrachtgever(s) binnen de rijksoverheid;
- Samenwerking: de wijze waarop de samenwerking met de Nadere opdrachtgever vorm krijgt.

Vorm

De beantwoording bedraagt maximaal 2.000 woorden exclusief illustraties. Eventuele woorden die voorkomen in een illustratie tellen niet mee voor het maximum aantal woorden, voor zover deze woorden direct aan deze illustratie gerelateerd zijn.

Te behalen punten

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen op de in paragraaf 5.3 beschreven wijze. Totaal kunt u bij dit Subgunningscriterium 250 punten behalen. Wij zullen u per aspect punten toekennen. U kunt per aspect maximaal 50 punten behalen. De punten zullen op onderstaande wijze toegekend worden.

Score	Waardering	Percentage punten	Maximaal te behalen punten	Daadwerkelijke punten
A	Uitstekend	100%	100% van 50 punten	50 punten
B	Goed	80%	80% van 50 punten	40 punten
C	Voldoende	60%	60% van 50 punten	30 punten
D	Onvoldoende	40%	40% van 50 punten	20 punten
E	Slecht	20%	20% van 50 punten	10 punten
F	Geen antwoord	0 %	0% van 50 punten	0 punten

5.2.2 Beste prijs-kwaliteitverhouding: Subgunningscriterium prijs

De prijsopgave bestaat uit drie prijsonderdelen

In uw prijsopgave geeft u prijzen op voor drie prijsonderdelen:

- Prijs voor standaard kwantitatief online bezoekersonderzoek;
- Prijs voor standaard usabilitytest;
- Maximale uurtarieven.

Prijs voor een standaard kwantitatief online bezoekersonderzoek

Voor de kostenberekening zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

- Kwantitatief online bezoekersonderzoek naar de tevredenheid met een website of web-based applicatie en het profiel van de bezoekers/gebruikers, waarbij de landingspagina en de vijf belangrijkste onderdelen van de website of web-based applicatie worden doorgemeten. De Nadere opdrachtgever wil profielen kunnen maken voor zowel de website of web-based applicatie in zijn geheel als per onderdeel;
- Voorbereiding van het onderzoek is inclusief een persoonlijk intakegesprek met de Nadere opdrachtgever in Den Haag;
- Het gaat om een onderzoek met een vragenlijstlengte van drie minuten met een respons van n=500 respondenten in totaal;
- Vragenlijstsoftware wordt ter beschikking gesteld door de Nadere opdrachtgever. De software toont vragenlijsten op pc, laptop, smartphone en tablet;
- Onder rapportage verstaan we een uitgebreid schriftelijk rapport vijf werkdagen na afronding van het veldwerk, met daarna maximaal 2 feedbackrondes voor de Nadere opdrachtgever;
- In de uitgebreide rapportage wordt verslag gedaan over de resultaten van het onderzoek, waarbij aandacht is voor verschillen tussen groepen op basis van de demografische kenmerken leeftijd en opleiding en bezoek/gebruiksmotief;
- Prijsstelling is exclusief btw.

Prijs voor een standaard usabilitytest

Voor de kostenberekening zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

- Usability test van een website of web-based applicatie met kwalitatieve verdieping tijdens de interviews;
- Voorbereiding van het onderzoek is inclusief een persoonlijk intakegesprek op locatie van de Nadere opdrachtgever;
- Respondenten zijn een zo'n divers mogelijke afspiegeling van het Nederlands Publiek. Ten minste twee respondenten worden geworven met een aanvullend wervingscriterium, bijvoorbeeld moeite met het verwerken van complexe taal of lange teksten;
- Het gaat om n=8 individuele interviews en een gespreksduur van t=45 minuten;
- Het veldwerk vindt plaats op één locatie, bij u. Meekijken kan ter plaatse (naar de respondent en het scherm van de website of web-based applicatie) door (maximaal vier) vertegenwoordigers van de Nadere opdrachtgever en ook via een online kanaal;
- Het veldwerk wordt uitgevoerd door twee onderzoekers, waarvan één projectleider. De gesprekken worden genotuleerd. De projectleider verzorgt de rapportage;
- Onder rapportage verstaan we een uitgebreid schriftelijk rapport vijf werkdagen na afronding van het veldwerk, met daarna maximaal twee feedbackrondes voor de Nadere opdrachtgever;
- Prijsstelling is exclusief btw.

Maximale uurtarieven

In uw prijsopgave geeft u de maximale uurtarieven (exclusief btw) voor de volgende functieprofielen:

- Projectleider/senior onderzoeker;
- Onderzoeker;
- Informatieanalist/programmeur/ondersteuning.

De bijbehorende functieprofielen zijn opgenomen in Bijlage I.

Per functieprofiel wordt maximaal één tarief uitgevraagd. De maximale uurtarieven mogen in een Nadere offerte niet overschreden worden.

Overige tarieven

Wanneer een uit te voeren onderzoek onder de Raamovereenkomst afwijkt van onderzoeksvormen waarvoor in Bijlage 5 prijzenblad plafondtarieven zijn afgegeven door inschrijver, zal door Nadere opdrachtgevers andere prijzen worden uitgevraagd. Deze prijzen dienen door u berekend te worden aan de hand van de uurtarieven opgegeven in Bijlage 5 prijzenblad én in redelijke verhouding te staan tot de plafondtarieven voor de onderzoeksvormen die wel beprijsd zijn in Bijlage 5.

Maximum tarieven zijn all-in tarieven

Dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen:

- Salariskosten;
- Overheadkosten;
- Kosten voor ondersteunend werk;
- Kosten voor het gebruik van apparatuur;
- Normale binnenlandse reis- en verblijfkosten;
- Reiskosten woon- en werkverkeer;
- Parkeerkosten;
- Opleidingskosten;
- Wervings- en selectiekosten;
- Kosten bij vervanging;
- Verzekeringspremie;
- Winst.

U mag in uw Inschrijving en in uw Nadere offertes geen andere kostenposten opnemen.

Gebruik Bijlage 5 "Prijzenblad" om uw prijs op te geven en voeg die toe aan uw Inschrijving

Vult u 0 (nultarief), geen waarde, of een negatieve waarde in op het prijzenblad? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Het is verder niet toestaan om in het kader van het prijscriterium andere prijzen, kortingen of toelichtingen te geven, die niet uitdrukkelijk zijn gevraagd in dit Beschrijvend document.

5.3. Beoordeling van de Inschrijving

5.3.1 Beoordeling(scommissie)

Wij toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

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

Wij toetsen ook of u akkoord gaat met het Programma van Eisen

Gaat u niet akkoord met Bijlage 1 "Programma van Eisen" of blijkt uit uw Inschrijving dat u niet voldoet aan de Eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen uit het Programma van Eisen zijn knock-out criteria.

Voldoet uw Inschrijving aan alle eisen en voorschriften? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk

Indien uw Inschrijving voldoet aan alle eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Subgunningscriteria en kennen daar een score aan toe. De beoordelingscommissie van deze Aanbesteding beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten minimaal vijf personen die als adviseur UX- en communicatieonderzoek, webadviseur, UX researcher of senior usability adviseur werkzaam zijn in de digitale overheidscommunicatie en ervaring hebben met het vakgebied UX-onderzoek. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

5.3.2 Beoordeling op kwaliteit

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een letter

Elk Subgunningscriterium krijgt per te beoordelen aspect een letter tussen A t/m F.

Bij het definitief bepalen van de letter vergelijkt de beoordelingscommissie uw Inschrijving niet met de andere inschrijvingen.

De letter drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt welke letter uw Inschrijving krijgt voor een bepaald Subgunningscriterium of onderdeel hiervan. U krijgt hierbij een cijfer tussen de A en de F toegekend. In de tabel hieronder leest u wat elke letter zegt over de kwaliteit van uw Inschrijving. Deze opsomming is uitputtend.

Tabel puntenschaal

A	Uitstekend: naar het oordeel van de beoordelaar heeft u een uitstekend antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.
B	Goed: naar het oordeel van de beoordelaar heeft u een goed antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.
C	Voldoende: naar het oordeel van de beoordelaar heeft u een voldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.
D	Onvoldoende: naar het oordeel van de beoordelaar heeft u een onvoldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.
E	Slecht: naar het oordeel van de beoordelaar heeft u een slecht antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.
F	Geen antwoord: naar het oordeel van de beoordelaar heeft u geen antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.

De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een Inschrijving hoort

Zo zorgen we ervoor dat de beoordelaars uitsluitend de kwaliteit van uw Inschrijving beoordelen en op dat moment geen zicht hebben op de betekenis van hun oordeel op de uiteindelijke uitkomst van de Aanbesteding. Dit zorgt voor (extra) objectiviteit.

De letters worden op de volgende manier bepaald:

- Eerst beoordeelt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel de Inschrijvingen en geeft hij per Inschrijving een score voor ieder (onderdeel van het) Subgunningscriterium;
- Daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de scores en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op elk (onderdeel van een) Subgunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de score uit alle onderdelen

De puntenverdeling ziet u terug in het overzicht van Subgunningscriteria in paragraaf 5.2.

5.3.3 Beoordeling op prijs

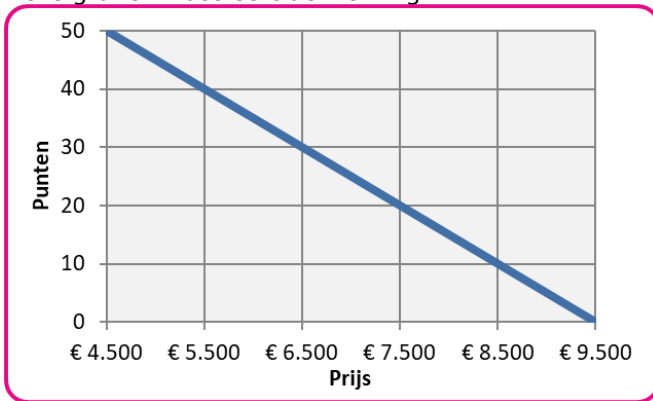
U vult uw tarieven in op Bijlage 5 "Prijzenblad". Waarbij per tarief een minimum en een maximum tarief gespecificeerd is. Het maximum tarief mag niet overschreden worden. U hanteert deze tarieven gedurende de looptijd van de gehele Raamovereenkomst. De tarieven mogen geïndexeerd worden zoals bepaald in de Concept Raamovereenkomst (Bijlage B).

Er zijn drie prijsonderdelen Prijs voor standaard kwantitatief online bezoekersonderzoek, prijs voor standaard usability test en uurtarieven. Wij beoordelen de tarieven via onderstaande formules.

Prijs voor standaard kwantitatief online bezoekersonderzoek

We beoordelen de prijs voor een standaard kwantitatief onderzoek online bezoekers met een prijsformule met een bandbreedte van minimaal €4.500,- en maximaal €9.500,- exclusief btw.

De formule is als volgt: $= 0 + (0-50) / (9500- 4500) * (\text{Inschrijfprijs} - 9500)$
Deze grafiek illustreert de werking

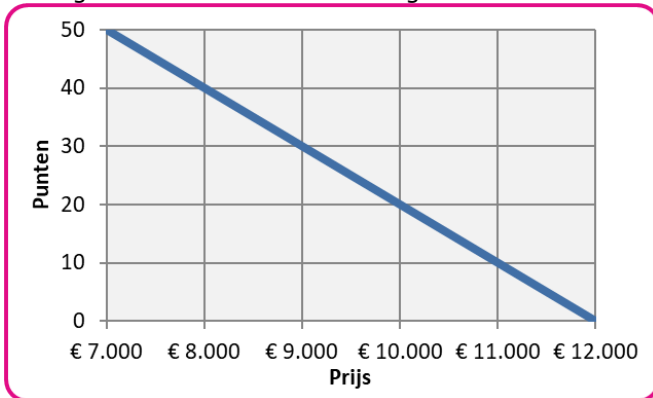


Prijs voor standaard usabilitytest

We beoordelen de prijs voor een standaard usabilitytest met een prijsformule met een bandbreedte van minimaal €7.000,- en maximaal €12.000,- exclusief btw.

De formule is als volgt: $= 0 + (0-50) / (12000- 7000) * (\text{Inschrijfprijs} - 12000)$

Deze grafiek illustreert de werking

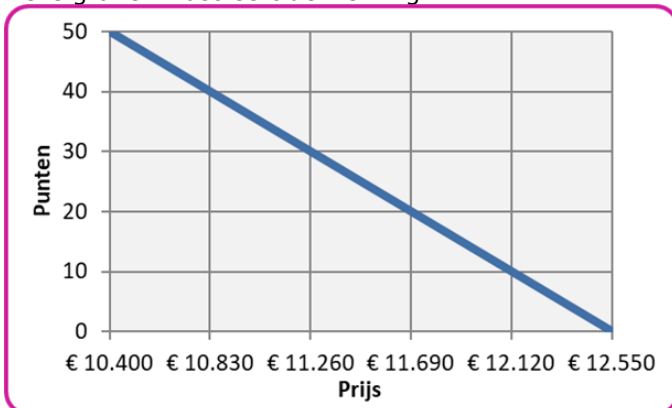


Maximale uurtarieven

We beoordelen de uurtarieven met een prijsformule met een bandbreedte van minimaal €10.400,- en maximaal €12.550,- exclusief btw.

De formule is als volgt: $= 0 + (0-50) / (12550- 10400) * (\text{Inschrijfprijs} - 12550)$

Deze grafiek illustreert de werking



5.3.4 Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

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

Bij gelijke scores gunnen wij aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit

Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op twee cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het onderdeel van het Subgunningscriterium waarvoor de hoogste weefactor geldt. Zijn de scores op dit onderdeel ook gelijk? Dan vindt loting plaats.

U komt in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst als:

- U een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- U minimaal 60% van het maximaal haalbaar aantal punten voor kwaliteit scoort;
- U de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvers.

5.4 Manipulatieve Inschrijving

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme geweld aandoet (manipulatieve Inschrijving), is ongeldig. In dat geval sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat wij voor ogen hebben met de beoordeling van het Subgunningscriterium prijs.

6. AANBESTEDINGSPROCEDURE

6.1 Aanbestedingsprocedure

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de openbare aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de beoordeling van de Inschrijvingen in één ronde wordt uitgevoerd. De Aanbesteding wordt algemeen bekend gemaakt, iedere potentiële Inschrijver mag inschrijven.

6.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het online marktplaats 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. Voor het registreren en inschrijven in TenderNed is eHerkenning verplicht. eHerkenning regelt de digitale herkenning (authenticatie) en controleert de digitale bevoegdheid (autorisatie) van personen die online een dienst bij de overheid willen afnemen. Zie voor meer informatie: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/uw-tenderned-account/inloggen>.

Alle communicatie over deze Aanbesteding verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Communiceert u over deze Aanbesteding met andere medewerkers van DPC of andere departementen of via andere kanalen, dan is dat voor ons reden om u uit te sluiten van deelname. U kunt zich niet beroepen op informatie die op een andere wijze dan hiervoor beschreven is verstrekt. Van u wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed.

Wij maken gebruik van de volgende onderdelen van TenderNed:

- De berichtenmodule voor alle communicatie over deze Aanbesteding;
- De berichtenmodule (met een format Bijlage G "Nota van Inlichtingen") voor alle vragen in het kader van deze Aanbesteding;
- De digitale kluis voor het indienen van de Inschrijving.

Gebruik van TenderNed is geheel voor uw eigen rekening en risico. Wij zijn niet verantwoordelijk voor storingen van de website. Wij adviseren u om tijdig de documenten te uploaden in TenderNed.

Indien u zich op TenderNed heeft geregistreerd en bij het downloaden van de aanbestedingsdocumenten van deze Aanbesteding het vinkje 'houdt mij op de hoogte van deze aanbesteding' aanvinkt, dan ontvangt u een notificatie van TenderNed als wij nieuwe documenten plaatsen. Indien u zich niet heeft geregistreerd op TenderNed of niet het betreffende vinkje heeft aangevinkt, ontvangt u geen notificatie.

6.3 Planning

Fase	Datum
Publicatie van de Aanbesteding	Donderdag 17 februari 2022
Inlichtingenbijeenkomst	Maandag 28 februari 2022, 14:00 uur – 15:00 uur
Sluitingsdatum stellen van vragen ronde 1	Dinsdag 1 maart 2022, 12.00 uur
Uiterste datum publiceren van antwoorden op vragen ronde 1 (Nota van Inlichtingen)	Donderdag 10 maart 2022
Sluitingsdatum stellen van vragen ronde 2	Donderdag 17 maart 2022, 12.00 uur
Uiterste datum publiceren van antwoorden op vragen ronde 2 (Nota van Inlichtingen)	Maandag 28 maart 2022
Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	Woensdag 13 april 2022, 13.00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	Woensdag 1 juni 2022
Standstill periode	Donderdag 2 juni 2022 tot en met woensdag 22 juni 2022
Start dienstverlening	15 augustus 2022

De bovenstaande planning is indicatief. Wij zijn gerechtigd eenzijdig de planning aan te passen indien dat noodzakelijk is.

6.4 Inlichtingenbijeenkomst

In verband met de door de rijksoverheid gestelde maatregelen tegen het COVID-19 virus is het niet mogelijk om een fysieke inlichtingenbijeenkomst te organiseren. Wij organiseren een online inlichtingenbijeenkomst op de in de in paragraaf 6.3 "Planning" genoemde datum en tijd.

Tijdens deze inlichtingenbijeenkomst wordt een toelichting gegeven op de Opdracht, de aanbestedingsprocedure en de IB-eisen vanuit de BIO. U krijgt tijdens deze inlichtingenbijeenkomst ook de gelegenheid om vragen te stellen. Wij raden u daarom aan om uw informatiespecialist ook uit te nodigen voor deze inlichtingenbijeenkomst. U kunt voorafgaand aan de inlichtingenbijeenkomst vragen indienen via de berichtenmodule van TenderNed. Het is ook mogelijk om vragen te stellen tijdens de bijeenkomst.

Er kunnen per Inschrijving maximaal twee personen aan de inlichtingenbijeenkomst deelnemen. Aanmelden hiervoor kan tot uiterlijk vrijdag 25 februari 14.00 uur, via de berichtenmodule van TenderNed. Vermeld hierbij de bedrijfsnaam, namen en e-mailadressen van de personen die namens u deelnemen aan de inlichtingenbijeenkomst.

Voor het gebruik van de berichtenmodule van TenderNed is eHerkenning vereist. Indien u (nog) niet in het bezit bent van eHerkenning, kan u zich voor de inlichtingenbijeenkomst ook aanmelden door een e-mail te sturen naar IUCCommunicatie@minaz.nl. Dit kan tot uiterlijk vrijdag 25 februari 2022, 14.00 uur. Gebruik als onderwerp van de e-mail 'Aanmelding inlichtingenbijeenkomst Ea0105' en vermeld in de e-mail de bedrijfsnaam, namen en e-mailadressen van de personen (maximaal twee) die namens u naar de inlichtingenbijeenkomst komen. Als blijkt dat er te weinig belangstelling voor de inlichtingenbijeenkomst is, dan kunnen wij besluiten deze te annuleren.

6.5 Gelegenheid tot het stellen van vragen

Om eventuele inhoudelijke vragen over het proces van deze Aanbesteding te beantwoorden geven wij twee mogelijkheden. In paragraaf 6.3 "Planning" zijn de data en tijden tot wanneer u vragen kan stellen vermeld, alsmede de data waarop de Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd.

U moet voor het stellen van vragen Bijlage G "Nota van Inlichtingen" gebruiken en het format met uw vragen indienen via de berichtenmodule van TenderNed. Vragen die op een andere manier worden ingediend dan aangegeven is, beantwoorden wij niet. Alle vragen, de antwoorden daarop en eventueel geconstateerde onvolkomenheden of tegenstrijdigheden maken wij geanonimiseerd bekend aan alle Inschrijvers in een Nota van Inlichtingen.

In verband met het geanonimiseerde karakter van de Nota van Inlichtingen verzoeken wij u - voor zover dat mogelijk is - in de vraagstelling het gebruik van organisatienamen, productnamen en andere aan zijn organisatie gerelateerde namen zoveel mogelijk te vermijden.

6.6 Sluitingsdatum

Uw Inschrijving moet uiterlijk op de in paragraaf 6.3 "Planning" onder 'Sluitingsdatum indienen inschrijvingen' genoemde datum en tijd ingediend zijn via de digitale kluis van TenderNed. Deze datum en tijd moet als fatale termijn worden beschouwd, wat betekent dat Inschrijvingen na genoemde datum en tijd niet meer kunnen worden ingediend in TenderNed. Het is niet toegestaan op andere wijze een Inschrijving in te dienen bij ons.

Na de sluitingsdatum en -tijd openen twee medewerkers van ons de digitale kluis met de ingediende Inschrijvingen op TenderNed. Er wordt een 'proces-verbaal van opening' gemaakt, dat wij beschikbaar stellen via TenderNed. U kunt niet bij de opening van de kluis aanwezig zijn.

6.7 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

Uw Inschrijving moet minimaal geldig zijn tot **negentig** kalenderdagen na de uiterste indieningsdatum van de Inschrijvingen. Verder dient u, voor het geval er tegen de gunningsbeslissing een kort geding wordt aangespannen, de geldigheid van de Inschrijving te laten voortduren tot **veertig** na de uitspraak in een kort geding.

U verlegt de gestanddoeningstermijn op ons eerste verzoek. We zullen een dergelijk verzoek doen wanneer het verloop van de aanbestedingsprocedure daartoe aanleiding geeft.

6.8 Beoordeling inschrijvingen

Voordat de Inschrijvingen inhoudelijk worden beoordeeld op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen (hoofdstuk 4) en de Gunningscriteria (hoofdstuk 5), wordt eerst bekeken of de Inschrijvingen geldig zijn. Dat betekent dat de Inschrijvingen wordt getoetst aan de Eisen zoals beschreven in hoofdstuk 7.

Indien een Inschrijving op een of meerdere onderdelen niet voldoet, dan kunnen wij deze Inschrijving ongeldig verklaren en niet verder meenemen in de beoordeling.

6.9 Mededeling gunningsbeslissing

Wij maken de gunningsbeslissing zo snel mogelijk schriftelijk bekend. Alle Inschrijvers worden door ons gelijktijdig bericht over de gunningsbeslissing. De afgewezen Inschrijvers ontvangen via de berichtenmodule van TenderNed een brief met:

- De relevante redenen van deze beslissing;
- De kenmerken en relatieve voordelen van de uitgekozen Inschrijving;
- De na(a)m(en) van de Inschrijver(s) waarop de gunningsbeslissing is gevallen.

Op grond van artikel 2.129 Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de gunningbeslissing geen aanvaarding in van uw aanbod. Gedurende een periode van twintig dagen, die start de dag na verzending van de mededeling van de gunningbeslissing, is het ons niet toegestaan de Raamovereenkomst definitief te gunnen aan de winnende Inschrijver. Als binnen bovengenoemde opschortende termijn (ook wel standstill periode genoemd), een kort geding aanhangig is gemaakt tegen de gunningsbeslissing, wat moet blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding, zullen wij niet tot gunning van de Raamovereenkomst overgaan totdat in kort geding vonnis is gewezen. Bovengenoemde termijn van twintig dagen is een vervaltermijn. Indien niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de afgewezen Inschrijvers geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de gunningsbeslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Wij zijn in dat geval dan ook vrij om de Raamovereenkomst te gunnen.

6.10 Voorbehouden ten aanzien van de aanbestedingsprocedure

Wij kunnen besluiten om u aanvullende vragen te stellen om uw Inschrijving te verduidelijken of bewijsstukken/verklaringen te vragen om de juistheid van uw Inschrijving te toetsen. Wij kunnen besluiten om de Aanbesteding helemaal stop te zetten of de Raamovereenkomst niet te gunnen. Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via TenderNed.

6.11 Tenderkostenvergoeding

Voor deze Aanbesteding mag u geen tenderkosten in rekening brengen. Alle kosten die te maken hebben met deze Aanbesteding, zijn voor uw eigen rekening. Wij hanteren geen tenderkostenvergoeding, omdat het om een reguliere Aanbesteding gaat, waarbij er sprake is van een normale inspanning.

6.12 Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van het Beschrijvend document inclusief Bijlagen berust bij ons. Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder ons schriftelijke toestemming niets uit het Beschrijvend document inclusief Bijlagen worden veelevoudigd anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure.

6.13 Staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als u tijdens de aanbestedingsprocedure voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet u ons direct hierover informeren. In dat geval behouden wij ons het recht voor om u uit te sluiten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.14 Onvolkomenheden, (procedure)fouten of tegenstrijdigheden in het Beschrijvend document

Het Beschrijvend document is met zorg samengesteld. Mochten er (desondanks) onvolkomenheden, (procedure)fouten en/of tegenstrijdigheden voorkomen in het Beschrijvend

document of in één van de Bijlagen, dan wordt van u, als Inschrijver, verwacht dat u pro-actief handelt en deze zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar maakt. Alleen op die manier kunnen wij adequaat reageren en het (mogelijke) probleem – indien nodig - tijdig in de stukken verhelpen. Een melding van onvolkomenheden, (procedure)fouten en/of tegenstrijdigheden kan gedaan worden via de berichtenmodule van TenderNed. Meldingen die op een andere manier worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Bedoelde meldingen moeten uiterlijk op de uiterste datum voor het stellen van vragen, zoals aangegeven in de planning, worden gedaan. Onvolkomenheden, (procedure) fouten en/of tegenstrijdigheden die niet door u uiterlijk op deze datum zijn gedaan, zijn voor uw eigen risico en/of rekening. U dient er rekening mee te houden dat een te late melding ertoe kan leiden dat deze door ons niet meer in behandeling wordt genomen en – afhankelijk van de aard van de klacht en het tijdstip van melding – er zelfs toe kan leiden dat u uw rechten terzake heeft verwerkt.

6.15 Uw persoonsgegevens

Voor deze Aanbesteding en het sluiten van de Raamovereenkomst verwerken wij mogelijk persoonsgegevens. Op deze verwerking is de privacyverklaring van het ministerie van Algemene Zaken van toepassing die staat op <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-algemene-zaken/privacy/privacyverklaring-inkoop-en-aanbesteding>.

6.16 Nederlands recht en geschillen

Op deze Aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Voor alle geschillen die verband houden met deze Aanbesteding en de Raamovereenkomst die op grond van de Aanbesteding wordt gesloten, is de rechtbank Den Haag de bevoegde rechtelijke instantie.

6.17 Klachtenprocedure

Wij hebben een klachtenmeldpunt ingericht waar belanghebbenden klachten kunnen melden met betrekking tot de aanbestedingsprocedure. U kunt klachten schriftelijk indienen bij ons klachtenmeldpunt via e-mail klachtaanbestedingdpc@minaz.nl.

Om de onafhankelijkheid en objectiviteit te waarborgen, zullen eventuele klachten behandeld worden door een niet direct bij de Aanbesteding betrokken projectleider/inkoopadviseur en of jurist op basis van onderstaande procedure:

- Bij het indienen van een klacht dient u duidelijk te maken dat het over een klacht gaat en waarover u klaagt en hoe het knelpunt volgens u verholpen zou kunnen worden. De klacht bevat verder de dagtekening, uw naam en adres en de aanduiding van de "Aanbesteding UX-onderzoek";
- Nadat de klacht is binnengekomen bij het klachtenmeldpunt, ontvangt u hiervan een ontvangstbevestiging;
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht binnen de reikwijdte van de Klachtenregeling aanbesteden valt (zie <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/aanbestedingswet/klachtafhandeling-bij-aanbesteden>) en of de klacht terecht is;
- Wanneer wij na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht is en wij corrigerende en/of preventieve maatregelen moeten nemen, dan maken wij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan u kenbaar. Ook de andere Inschrijvers worden op de hoogte gesteld;
- Wanneer wij na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan ontvangt u een gemotiveerde afwijzing op de klacht;
- Als wij hebben laten weten hoe we de klacht afhandelen en u het hier niet mee eens bent of als wij nalaten om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kunt u de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. U kunt uw klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts indienen door het invullen van het formulier op de website www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

7. INDIENEN VAN EEN INSCHRIJVING

7.1 Formele eisen

Hieronder vindt u de Formele eisen van uw Inschrijving:

- De Inschrijving moet tijdig ontvangen zijn;
- De Inschrijving moet een geldigheidstermijn hebben conform paragraaf 6.7 "Gestanddoeningstermijn Inschrijving";
- De Inschrijving moet volledig en volgens de gestelde eisen zijn opgesteld conform paragraaf 7.2 "Indienen van een Inschrijving";
- De Inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn conform paragraaf 7.7 "Ondertekening";
- De Inschrijving moet opgesteld zijn in het Nederlands conform paragraaf 7.8 "Nederlandse taal".

Indien de Inschrijving ongeldig wordt verklaard op basis van de Formele eisen dan informeren wij u zo spoedig mogelijk.

7.2 Indienen van een Inschrijving

In Bijlage J vindt u een Checklist Inschrijving TenderNed (als hulpmiddel) voor het indienen van uw Inschrijving. U moet de volgende documenten als PDF-bestand (en afzonderlijk) van elkaar uploaden in TenderNed:

- Het Akkoordverklaring Programma van Eisen (Bijlage 1);
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 2);
- Uittreksel Kamer van Koophandel;
- Uitwerking Referentieformulieren (Bijlage 3A, 3B en 3C);
- Uitwerking Prijzenblad (Bijlage 5);
- Beantwoording kwalitatieve Gunningscriteria (Bijlage 4);
- Evt. overige documenten die dienen als bewijs van rechtsgeldige ondertekening.

Indien van toepassing:

- Garantstelling (Bijlage 6);
- De terbeschikkingverklaring Derde (Bijlage 7).

Uw Inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan de bepalingen en gegevens zoals opgenomen in dit Beschrijvend document, alle Bijlagen (waaronder eventuele Nota's van Inlichtingen). De tekst van de verklaringen of Bijlagen mag niet worden gewijzigd. Inschrijvingen worden alleen in behandeling genomen als ze aan de gestelde Eisen voldoen. Dit om een eerlijke concurrentie te garanderen. Een Inschrijving die op een andere manier wordt aangeboden of die niet aan de voorwaarden voldoet, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbesteding. In dat geval informeren wij u zo spoedig mogelijk met vermelding van de reden.

Let op dat u tijdig start met het uploaden van de vereiste documenten en verklaringen!

7.3 Inschrijven – zelfstandig of in combinatie

Ondernemers kunnen zelfstandig of in Combinatie met één of meer ondernemingen een Inschrijving indienen. Een Combinatie van ondernemers geldt als één Inschrijver. Als een onderneming zelfstandig een Inschrijving doet én als lid van een Combinatie, beoordelen wij alleen de Inschrijving van de Combinatie. De zelfstandige Inschrijving wordt dan uitgesloten van de Aanbesteding.

Indien u inschrijft als Combinatie, dan dienen alle ondernemers het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Let hierbij met name op het volgende:

- In deel IIA onder het kopje 'wijze van deelneming' moeten alle ondernemers van de Combinatie worden benoemd, inclusief de rollen. Bepaal hierbij welke ondernemer binnen de Combinatie als verantwoordelijk gevolmachtigde (penvoerder) optreedt namens de andere ondernemers.
- Deze penvoerder is de enige ondernemer die de Nadere overeenkomst(en) onder de Raamovereenkomst kan factureren;
- Voor alle ondernemers binnen de Combinatie geldt individueel dat ze ingeschreven moeten zijn in het beroeps- of handelsregister of een buitenlandse variant daarvan volgens de

wetgeving in het land van vestiging als bedoeld in paragraaf 4.3.3 "Beroepsbevoegdheid". Deze informatie moet in deel IIA worden ingevuld en het uittreksel van alle ondernemers (indien van toepassing: de onderliggende uittreksels, tot en met het uittreksel dat herleidbaar is tot de tekenbevoegde persoon) moet zijn bijgevoegd bij de Inschrijving.

- Voor alle ondernemers binnen de Combinatie geldt individueel dat de Uitsluitingsgronden zoals aangegeven in deel III niet op hun van toepassing mogen zijn. Wij controleren de juistheid conform het gestelde in hoofdstuk 4 "Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen";
- Voor de Combinatie als geheel geldt dat ze moet voldoen aan de Eisen zoals beschreven in hoofdstuk 4 "Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen";
- Dit betekent voor het UEA dat alle ondernemers deel IV moeten invullen. Voor het aanleveren van referenties betekent dat deze afkomstig mogen zijn van alle ondernemers binnen de Combinatie;
- Door deel te nemen aan een Combinatie en het ondertekenen van het UEA verklaart elke ondernemer zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en in voorkomend geval de Raamovereenkomst.

7.4 Beroep op Derde

Indien u een beroep wenst te doen op een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, dan dient u dat aan te geven in deel IIC van het UEA. Hierbij moet u toelichten op welke specifieke bekwaamheid van de Derde dan een beroep wordt gedaan om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Daarnaast dient er bij een beroep op een Derde de volgende documenten te worden gevoegd bij de Inschrijving. Deze zijn afkomstig van de Derde en dienen door de Derde rechtsgeldig te worden ondertekend:

- UEA, waarbij deel IIA en B en deel III is ingevuld;
- Een verklaring van de Derde als bedoeld in Bijlage 7 "Terbeschikingsverklaring Derde" voor een beroep op de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid en/of Bijlage 6 "Garantstelling" voor een beroep op de financiële of economische draagkracht. Het staat Inschrijver vrij een eigen format voor deze Bijlagen te gebruiken waarin dezelfde informatie wordt verstrekt.

7.5 Inzet van Onderaannemers

U kunt bij de uitvoering van de diensten onder de Raamovereenkomst werkzaamheden laten uitvoeren door één of meer Onderaannemers. Als op het moment van indienen van de Inschrijving bekend is dat Onderaannemers worden ingezet bij uitvoering van de diensten en onder de Raamovereenkomst, moet Inschrijver dit aangeven in deel IID van het UEA. U mag tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst Onderaannemers die niet in het UEA vermeld zijn, slechts inzetten na onze toestemming, zie artikel 8 ARVODI-2018.

7.6 Inschrijvers van één concern

Als meerdere Ondernemingen van één concern zich willen Inschrijven (zelfstandig of als Combinatie), moeten zij – op ons verzoek – kunnen aantonen dat:

- Zij hun Inschrijving onafhankelijk hebben opgesteld van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van dat concern;
- Zij hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht hebben genomen.

Als bovenstaande niet aangetoond kan worden, dan kan dit leiden tot uitsluiting van de Aanbesteding.

7.7 Ondertekening

Alle door u te ondertekenen documenten, onder andere Bijlage 2 "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" moeten voorzien zijn van rechtsgeldige handtekening van een bevoegd vertegenwoordiger. De rechtsgeldigheid van de ondertekening(en) moet blijken uit het uittreksel van de Kamer van Koophandel, een rechtsgeldige volmacht of inschrijving beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet. Wanneer in het beroeps- of handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dan moeten de documenten ook door die twee of meer personen ondertekend worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet

daar rekening mee gehouden worden. Voeg dan aan de Inschrijving de bewijsmiddelen toe waaruit blijkt dat de ondertekenaar bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen in de Inschrijving.

U wordt verzocht het uittreksel van de Kamer van Koophandel en/of een volmacht direct mee te sturen met uw Inschrijving. Controleer vooraf goed of de handtekeningen die gezet zijn op de verschillende documenten overeenkomen met de bevoegde personen vermeld in het uittreksel. Voeg, indien van toepassing, de onderliggende uittreksels van de Kamer van Koophandel toe tot en met het uittreksel waarop de persoon die de handtekening heeft gezet staat vermeld,

Het uittreksel van de Kamer van Koophandel mag bij de Inschrijving, niet ouder zijn dan zes maanden teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van inschrijving (zie paragraaf 4.3.3).

7.8 Nederlandse taal

Alle aanbestedingsstukken zijn in de Nederlandse taal opgesteld. Ook tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Raamovereenkomst communiceert u in de Nederlandse taal. Indien de gevraagde informatie een officieel document betreft dat niet in het Nederlands beschikbaar is, dient naast het originele document een Nederlandse vertaling daarvan te worden bijgevoegd.

8. BEGRIPPENLIJST

In dit Beschrijvend document en alle bijbehorende Bijlagen komen begrippen terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft. De begrippen die geschreven zijn met een hoofdletter leggen we hieronder uit.

Aanbestedende dienst	De Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door het ministerie van Algemene Zaken, Dienst Publiek en Communicatie. In het Beschrijvend document genoemd als 'Wij'.
Aanbesteding	Deze aanbestedingsprocedure, daarbij passen wij de 'openbare aanbestedingsprocedure' toe.
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die de Aanbestedende dienst opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet 2012	De Aanbestedingswet 2012, Wet van 1 juli 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 ter implementatie van de Europese aanbestedingsrichtlijn 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Beschrijvend document	Dit document en alle daarbij behorende Bijlagen.
Bijlage	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document. Ook de documenten in TenderNed met in de titel "Bijlage". Een Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document.
Combinant	Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die als samenwerkingsverband inschrijven op de Aanbesteding.
Contactpersoon	DPC – Virinda Khedoe en Edmee Schreuders, bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.
Deelnemende organisatie	Andere ministeries en uitvoeringsorganisaties van de rijksoverheid. Zij treden op als Nadere opdrachtgevers. Het overzicht staat in Bijlage A.
Derde	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
DPC	Dienst publiek en Communicatie. DPC is een agentschap van het ministerie van Algemene Zaken en ondersteunt de rijksoverheid in de communicatie met publiek en professionals.
Eisen	De Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Formele eisen	De Formele eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen. Deze zijn opgenomen in paragraaf 7.1.
Gedragsverklaring aanbesteden	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012.
Geschiktheidseisen	De Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Raamovereenkomst uit te voeren.
Gunningscriterium	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
Gunningsbeslissing	De voorlopige gunning van de dienstverlening aan een Inschrijver. Dat betekent dat wij van plan zijn met die ondernemer de Raamovereenkomst te sluiten.

Inschrijver	Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
Minicompetitie	Een offerteronde onder de Raamovereenkomst, bestaande uit Nadere offerteaanvraag, Nadere offerte en de beoordeling hiervan.
Nadere offerte	Een aanbieding tot het verrichten van diensten die u naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag uitbrengt aan Nadere opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.
Nadere offerteaanvraag	Een uitnodiging door Nadere opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst aan u tot het uitbrengen van een Nadere offerte voor een Nadere overeenkomst tot het verrichten van diensten.
Nadere opdrachtgever	Eén van de Deelnemende organisaties die een Nadere overeenkomst sluit met u.
Nadere opdrachtbrief	Nadere overeenkomst in de vorm van een brief tussen Nadere opdrachtgever en u op basis van de Raamovereenkomst, voor het verlenen van diensten, zoals beschreven in het Beschrijvend document
Nadere overeenkomst	De overeenkomst tussen Nadere opdrachtgever en u op basis van de Raamovereenkomst, voor het verlenen van diensten, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Nota van Inlichtingen	Het document met daarin: <ul style="list-style-type: none"> • Wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. • Onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
Onderaannemer	Een ondernemer die, in opdracht en onder verantwoordelijkheid van u wordt ingezet bij de uitvoering van werkzaamheden onder de Raamovereenkomst.
Opdracht(en)	De Opdrachten die verstrekt worden onder de Raamovereenkomst, middels Nadere overeenkomsten.
Opdrachtgever	De Opdrachtgever die de Raamovereenkomst aangaat met u.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever, in het kader van deze Aanbesteding, een Raamovereenkomst sluit.
Potentiële Inschrijver	Een Potentiële Inschrijver is een ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
Programma van Eisen	De Eisen met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.
Raamovereenkomst	De schriftelijke Raamovereenkomst waarin de afspraken tussen Opdrachtgever en u over de dienstverlening zijn vastgelegd.
Subgunningscriteria/ Subgunningscriterium	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.