



Belastingdienst

Beschrijvend document

Openbare aanbesteding Full Service Webinars
IUC21-647

Aanbestedende dienst(en):

- Inkoop Uitvoeringscentrum Belastingdienst

Datum: 22 maart 2022

Inhoud

Bijlagen en in te dienen documenten	3
1. Inleiding	3
1.1. Aanbestedende dienst	4
1.2. Doel aanbesteding	4
1.3. Leeswijzer	5
2. De Opdracht	6
2.1. Beschrijving van de opdracht	6
2.2. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012	9
2.3. Opdrachtverstrekking	10
2.4. Specificatie van de Opdracht	11
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
3.1. Overzicht bewijsstukken inzake uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	13
3.3. Uitsluitingsgronden	13
3.4. Geschiktheidseisen	14
3.5. Bewijsstukken	17
4. Beoordeling van de gunningscriteria	18
4.1. Gunningsmethodiek	18
4.2. Wensen	19
4.3. Beoordeling kwaliteit	22
4.4. Beoordeling prijs	23
5. Wijze van inschrijven en vormvereisten	24
5.1. Wijze van inschrijven	24
5.2. Vormvereisten	26
5.3. TenderNed	27
6. Procedure	28
6.1. Wettelijk kader	28
6.2. Planning	28
6.3. Nota van inlichtingen	28
6.4. Opening van de inschrijvingen	29
6.5. Beoordeling inschrijvingen	29
6.6. Gelijke eindscore	29
6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	30
6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding	30
6.9. Niet gunnen	32
7. Begrippenlijst	33

Bijlagen en in te dienen documenten

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
Bijlage 1	Specificatie van de Opdracht - 1a. Concept Toetsplan
Bijlage 2	Concept raamovereenkomst inclusief bijlagen: - 2a. ARVODI-2018 - 2b. Concept verwerkersovereenkomst - 2c. Concept geheimhoudingsverklaring
Bijlage 3	Business etiquette
Bijlage 4	Brochure "Een integere Belastingdienst"
Bijlage 5	Handreiking basisfactuur Rijk
Bijlage 6	Format stellen van vragen Nota van inlichtingen
Bijlage 7	Merkgids Belastingdienst 2020 - 7a. Factsheet logowissel - 7b. Huisstijl merktegel - 7c. Huisstijl kleurgebruik

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving	
Bijlage 8	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), rechtsgeldig ondertekend
Bijlage 9	Referentieformulier
Bijlage 10	Prijzenblad
Bijlage 11	Antwoord op de wensen

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende inschrijver(s))	
Bewijsstuk	Te verkrijgen:
Gedragverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	<i>Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het ministerie van Veiligheid en Justitie, via http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.</i>
Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	<i>Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst, via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bld-contentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen Indicatie behandeltermijn: 10 Werkdagen.</i>
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	<i>Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmaakt/ Indicatie behandeltermijn: 1 Werkdag.</i>
<i>Voor bedrijven die gevestigd zijn buiten Nederland zijn rechtsgeldig de gelijkwaardige bewijsstukken die zijn afgegeven door de in dat land bevoegde officiële instantie. Raadpleeg via http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do welk bewijsstuk gelijkwaardig is in het land van vestiging.</i>	
- indien van toepassing - bijlage 12 Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; <i>onderdeel technisch</i>	
- indien van toepassing - bijlage 13 Verklaring inzake onderaanneming	
Bewijs verzekering conform UE 7 in bijlage 1 (Specificatie van de Opdracht)	

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document "Openbare aanbesteding Full Service Webinars". De aanbestedende dienst gebruikt een Europese openbare aanbesteding om een raamovereenkomst te sluiten. De aanbestedende dienst nodigt u uit om in te schrijven voor deze aanbesteding. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is de Belastingdienst, Douane en Toeslagen.

De Belastingdienst, Douane en Toeslagen maken deel uit van het ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor:

- het financieel-economisch beleid in Nederland;
- het beheer van de overheidsfinanciën; en
- het beleid met betrekking tot de financiële markten.

Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de rijksbegroting en de miljoenennota en bewaakt de begrotingsuitgaven.

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Het Inkoop Uitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst) is onderdeel van de Shared Service Organisatie, Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD). Het SSO CFD is de dienst die namens en voor de Belastingdienst, Douane en Toeslagen aanbestedingen uitvoert.

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor alle organisatieonderdelen van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen:

- Voor meer informatie over de Belastingdienst zie <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/organisatie/organogram/directoraat-generaal-belastingdienst> en www.belastingdienst.nl,
- Voor meer informatie over de Douane zie <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/organisatie/organogram/directoraat-generaal-douane> en <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane>
- Voor meer informatie over Toeslagen zie <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/organisatie/organogram/directoraat-generaal-toeslagen> en <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/toeslagen>

1.2. Doel aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van één raamovereenkomst met één dienstverlener. De raamovereenkomst wordt gesloten op het gebied van dienstverlening voor een periode van twee (2) jaar met twee (2) opties tot verlenging van één (1) jaar. De intentie is om de raamovereenkomst op 1 juli 2022 van kracht te laten worden.

De concept raamovereenkomst is als bijlage 2 toegevoegd.

Het sluiten van een nieuwe raamovereenkomst dient te passen bij de huidige en toekomstige vraag van de aanbestedende dienst. Verder is het van belang dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de inschrijver, dat zij voldoet aan de gestelde kerncompetenties en tenminste de vereiste minimale kwaliteit kan leveren.

1.3. Leeswijzer

Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 gaat in op de beschrijving van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 omschrijft welke eisen aan inschrijvers zijn gesteld. Onderscheid wordt gemaakt tussen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk 4 omschrijft de gunningsmethodiek en beoordeling.
- Hoofdstuk 5 gaat in op de wijze van inschrijven.
- Hoofdstuk 6 omschrijft de procedure rondom deze aanbesteding.
- Hoofdstuk 7 de begrippenlijst.

Als onderdeel van dit Beschrijvend document worden ook bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van het Beschrijvend document. Op pagina 4 treft u het complete overzicht aan van bijlagen. Daar vindt u ook alle door u in te dienen documenten.

2. De Opdracht

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

2.1. Beschrijving van de opdracht

2.1.1. Achtergrond van de Opdracht

Mede door de maatregelen ten gevolge van COVID-19 is de populariteit en de behoefte voor het organiseren van Webinars binnen de aanbestedende dienst de laatste tijd fors toegenomen. Na verwachting blijven Webinars de komende jaren een belangrijk medium dat verder zal groeien binnen de voorlichtings- en communicatiediscipline van de dienst.

De aanbestedende dienst is op 5 mei 2021 een raamovereenkomst aangegaan voor Full Service Webinars. Op 4 mei 2022 is deze raamovereenkomst geëxpireerd. Gezien de blijvende behoefte aan Full Service Webinars binnen de aanbestedende dienst, wilt zij middels deze openbare aanbesteding een nieuwe raamovereenkomst sluiten voor het verlenen van diensten op het gebied van Full Service Webinars.

2.1.2. Aard en doel van de Opdracht

Het doel van de Opdracht is één opdrachtnemer te selecteren die volledig in onderstaande behoeftes kan voorzien:

1. Het verlenen van Full Service Webinar-begeleiding;
2. Het toegankelijk maken (ondertitelen) van Webinar-video's;
3. Een Online Webinar Platform voor het live en on-demand kijken van Webinars.

Ad 1. *Full Service Webinar-begeleiding*

De Opdracht ziet toe op het verlenen van diensten op het gebied van Full Service Webinars.

Onder een **Webinar** verstaat de aanbestedende dienst een activiteit op het internet waaraan een online publiek kan deelnemen: een online live uitzending. Bij een Webinar is het mogelijk om vanaf één locatie een interactieve presentatie te geven voor een publiek dat kan variëren van enkele tot duizenden deelnemers. De deelnemers kunnen op hun gemak vanachter een (eigen) device (laptop, computer, tablet of mobiele telefoon) het Webinar volgen ongeacht waar ze zich bevinden. Om deel te kunnen nemen hoeven zij (in de meeste gevallen) alleen op een link te klikken om direct deel te nemen aan het Webinar.

Een Webinar kan voor verschillende doeleinden worden ingezet, maar het voornaamste doel is het overbrengen van informatie aan (grotere) groepen mensen (intern en/of extern). Denk hierbij aan het online faciliteren van de onboarding van medewerkers van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen, opleidingen, kennis delen met externen (intermediairs, burgers of belangenorganisaties) of het overbrengen van wijzigingen in HR-beleid waar alle managers van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen over geïnformeerd moeten worden.

Bij een **Full Service Webinar** wordt door de aanbestedende dienst aan het Webinar toegevoegd: het *Full Service-begeleiden*¹ van de aanbestedende dienst bij het organiseren van het Webinar, zodat zij volledig wordt ontlast. Waarbij het Webinar wordt georganiseerd in een professionele Webinar studio met een professionele set-up afgestemd op de wensen van de Nadere opdrachtgever.

¹ *Full Service-begeleiden*: het van A tot Z begeleiden en daarmee volledig ontzorgen van de Nadere opdrachtgever(s) voor-, tijdens- en na de live uitzending van het Webinar.

Bij de uitvoering van de Nadere opdrachten is het van belang dat opdrachtnemer zich bij de uitvoering van elke Webinar aansluit bij het specifieke kennisniveau van de Nadere opdrachtgever, dit wisselt per Webinar. Een Webinar kan georganiseerd worden door nieuwe medewerkers van Opdrachtgever of een Nadere opdrachtgever zonder enige Webinar-ervaring. Het is van belang dat het proces en de werking van een Webinar dan opnieuw wordt uitgelegd. Ook is het van belang dat sprekers goed worden geïnstrueerd en op hun gemak worden gesteld.

Daarnaast komt het tijdens de uitvoering van de Opdracht voor dat er Nadere opdrachten onder de raamovereenkomst worden verstrekt door één Nadere opdrachtgever voor een reeks van gelijksoortige Webinars die elkaar in tijd opvolgen, denk aan opleidingen. De opzet van de reeks Webinars is dan vaak identiek waardoor het minder voorbereidingstijd en afstemming vergt per Webinar.

Ad 2. [Digitaal toegankelijk maken van Webinar-video's](#)

Digitale toegankelijkheid is steeds belangrijker geworden in het digitale landschap én verplicht voor alle overheidsinstanties. Sinds 1 juli 2018 is het "Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid" (hierna: Besluit) van kracht. In dit Besluit is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Wanneer een opname van een live uitgezonden Webinar online blijft staan of opnieuw beschikbaar wordt gesteld, dient deze opname toegankelijk te worden gemaakt voordat deze online komt.

Voor deze Opdracht verwacht de aanbestedende dienst dat opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht in staat is de Webinar-video's automatisch te ondertitelen in de uitzendtaal (Nederlands), waarbij het daarnaast mogelijk moet zijn om op verzoek van Nadere opdrachtgever, de automatisch ondertitelde Webinar-opnamen handmatig na te laten bewerken door opdrachtnemer: automatische ondertiteling met nabewerking. Deze nabewerking zorgt ervoor dat het foutenpercentage van de ondertiteling wordt verlaagd tot een minimum.

Tijdens de uitvoering van de Opdracht is opdrachtnemer in ieder geval het eerste jaar van de raamovereenkomst verantwoordelijk voor het *toegankelijk maken*² van de Webinar-video's die on-demand zijn terug te kijken op het Online Webinar Platform van opdrachtnemer en de Webinar-video's die in MP4-format worden gedeeld met Nadere opdrachtgever via 'Belastingdienst filetransfer'.

Een Webinar-video wordt na de online live uitzending van het Webinar, on-demand aangeboden op het platform van opdrachtnemer of in MP4-format met de Nadere opdrachtgever gedeeld, zodat deze in een Belastingdienst-omgeving is terug te kijken. De Webinar-video wordt opnieuw beschikbaar gesteld en moet daarom toegankelijk worden gemaakt voor doven en slechthorende en mensen die de video niet met geluid kunnen bekijken, met als voornaamste doel te zorgen dat de Webinar-video's toegankelijker zijn voor een breder publiek.

De online live uitzendingen van de Webinars hoeven niet live te worden ondertiteld.

Ad 3. [Online Webinar Platform](#)

Naast de Full Service Webinar begeleiding dient inschrijver ook in staat te zijn een functioneel **Online Webinar Platform** aan te bieden. Via dit Platform is het mogelijk om interactieve Webinars te organiseren en moet in ieder geval voorzien in het door genodigde aan kunnen melden voor het Webinar, het live uitzenden van het Webinar waaraan deelnemers eenvoudig deel kunnen nemen, het on-demand kijken van de Webinar-video's, diverse interactieve mogelijkheden en een helpdesk.

Het is van belang dat het Online Webinar Platform voldoet aan de eisen en wensen die de aanbestedende dienst stelt aan gebruiksgemak, vormgeving, informatiebeveiliging en het verwerken van persoonsgegevens.

² Met het *toegankelijk maken* wordt het ondertitelen van de Webinar-video's bedoeld.

Aandachtspunten

Specifieke aandachtspunten voor de Opdracht zijn:

- de implementatie (§5.3 van de Specificatie van de Opdracht bijlage 1);
- een efficiënt ingericht aanvraag-/bestelproces (§2.3.2 van dit document en §5.2.1 van de Specificatie van de Opdracht bijlage 1);
- de informatiebeveiliging;
- de Full Service Webinar-begeleiding (volledige ontzorging en flexibiliteit);
- een functioneel, efficiënt en veilig ingericht Online Webinar Platform;
- het toegankelijk maken van de Webinar-video's.

Het resultaat van de aanbesteding

Het resultaat van deze aanbesteding is het contracteren van één dienstverlener, die in staat is Full Service Webinar-begeleiding te bieden voor het organiseren van Webinars en de Nadere opdrachtgever(s) hierin van A tot Z kan ontzorgen. De Webinars dienen te worden opgenomen in een professionele Webinar studio, met professionele set-up en diverse interactieve mogelijkheden. Daarnaast draagt de opdrachtnemer zorg voor het beschikbaar stellen van een functioneel, efficiënt en veilig ingericht Online Webinar Platform, welke aansluit bij de huisstijl van Opdrachtgever. Het Online Webinar Platform heeft als doel Webinars live en on-demand aan te bieden.

De Webinar-video's die on-demand worden aangeboden, als ook de Webinar-video's die in MP4-format worden gedeeld met Nadere opdrachtgever(s), dienen toegankelijk te zijn gemaakt, zodat deze toegankelijker zijn voor een breder publiek.

Voor een uitvoerige omschrijving van de Opdracht wordt verwezen naar bijlage 1 Specificatie van de Opdracht.

2.1.3. Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht is gebaseerd op historische cijfers en de verwachte toename in het aantal Webinars de komende jaren. De maximale omvang van de Opdracht is geraamd op achthonderd (800) Webinars voor de totale duur (vier jaar) van de raamovereenkomst.

Omdat de omvang van de Opdracht is geraamd, kunnen er geen rechten op daadwerkelijke afname aan deze raming worden ontleend. Ook brengt de aard van een raamovereenkomst met zich mee dat het daadwerkelijk aantal Nadere opdrachten onzeker is. Wel geldt een maximale omvang van het aantal af te nemen Webinars onder de raamovereenkomst. Wanneer die maximale omvang (800 Webinars) is of wordt bereikt is de raamovereenkomst *in principe*³ uitgeput en kan deze opgezegd worden door Opdrachtgever. De opzegtermijn is dan één (1) maand, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat voor opdrachtnemer.

Het volgende valt niet binnen de scope van deze Opdracht:

- Seminars: de aanbestedende dienst heeft voor dit type dienstverlening een andere aanbesteding lopen, namelijk "Seminars". De scope van deze aanbesteding omvat diensten omtrent de planning, organisatie en uitvoering van Seminars. De Seminars worden gedefinieerd als: "doorgaans grootschalige evenementen welke zowel volledig digitaal, volledig fysiek als combinatie daarvan (c.q. hybride) plaatsvinden, waarbij een spreker/trainer een specifiek en actueel thema behandelt, met als doel om het (al dan niet fysiek/online aanwezige) publiek (enkel bestaande uit managers van de Belastingdienst) te helpen bij professionele ontwikkeling".
- Een Webinar op locatie: voor dit type dienstverlening heeft de aanbestedende dienst reeds een raamcontract gesloten, namelijk "Audiovisuele middelen". De scope van dit raamcontract omvat onder andere het afnemen van producten die naar hun aard tijdelijk van karakter zijn, zoals bijvoorbeeld bij een evenement, bijeenkomst of top ontmoeting tussen personen uit het hoger management. Naast losse leveringen van tijdelijke inhuur

³ De woorden *in principe* worden gebruikt omdat ondanks de overschrijding van het maximale aantal er mogelijk wel nog rechtmatig afgenomen kan worden onder de raamovereenkomst indien een beroep kan worden gedaan op één of meer van de geoorloofde wijzigingen als genoemd in artikel 2.163 a tot en met 2.163 g Aanbestedingswet 2012.

apparatuur is ook transport, opbouw, afbouw en bediening van audiovisuele installaties door de leverancier voorzien. In sommige gevallen kan ook sprake zijn van (tijdelijke) inhuur / detachering van een audiovisuele medewerker welke op locatie kan ondersteunen bij alle voorkomende werkzaamheden aan de audiovisuele installaties.

- Live ondertiteling: het toegankelijk maken (live ondertitelen) van live Webinar uitzendingen valt niet binnen de scope van Opdracht.

Wijzigingen en opties

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

- Als gevolg van nieuwe ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving, wijzigingen in de kwaliteitsbehoefte en/of het beleid van Opdrachtgever kan de Opdracht worden ingeperkt met de volgende diensten: het toegankelijk maken (ondertitelen) van de Webinar-video's voor een breder publiek. Binnen de aanbestedende dienst zijn ontwikkelingen gaande om dit in eigen beheer uit te gaan voeren. Op het moment van opstellen van de aanbestedingsstukken is nog onduidelijkheid over de periode waarbinnen dit wordt gerealiseerd en of dit de gewenste kwaliteit gaat leveren. Om deze reden is er voor gekozen de ondertitelingsdiensten in ieder geval het eerste jaar van de raamovereenkomst bij opdrachtnemer af te nemen en na deze periode kunnen de ondertitelingsdiensten als additionele optie worden afgenomen bij opdrachtnemer tegen hetzelfde tarief waarmee opdrachtnemer heeft ingeschreven. De omvang van deze wijziging bedraagt maximaal 600 Webinars.

De aard van bovengenoemde wijzigingen of herzieningen dient relateerbaar te zijn aan de producten en/of diensten die verband houden met Full Service Webinars. Wijzigingen als hier genoemd gelden als herzieningsclausules in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012.

2.2. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012

In deze overheidsopdracht zijn een tweetal opdrachten samengevoegd, te weten het faciliteren van Full Service Webinars en het ondertitelen van de Webinar-video's. De aanbestedende dienst heeft er voor gekozen om deze overheidsopdracht vervolgens niet te splitsen in percelen. Hierbij is rekening gehouden met de volgende aspecten:

- De samenstelling van de relevante markt. Het aanbieden van de diensten als genoemd in paragraaf 2.1.2 tezamen is gebruikelijk binnen de markt en de Opdracht blijft toegankelijk voor het MKB;
- Het gaat om een logisch samenhang van met elkaar verbonden diensten: het ondertitelen van de Webinar-video's door dezelfde opdrachtnemer die deze video's tot stand brengt in het kader van Full service Webinars, komt de uitvoerbaarheid en efficiëntie van de Opdracht ten goede;
- Splitsing van de Opdracht in meerdere percelen zal resulteren in meer administratieve lasten voor zowel Opdrachtgever als opdrachtnemer;
- Splitsing van de Opdracht vergroot mogelijk risico's mede als gevolg van communicatieschakels tussen verschillende opdrachtnemers onderling en Opdrachtgever. Zeker nu het belangrijk is dat Webinar-video's zo snel mogelijk toegankelijk worden gemaakt in het kader van het "Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid".

2.3. Opdrachtverstrekking

De aanbestedende dienst is voornemens een raamovereenkomst te sluiten met één dienstverlener. De aanbestedende dienst is gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gerechtigd Nadere opdrachten te verstrekken, maar is daartoe niet verplicht. Het sluiten van een raamovereenkomst leidt dan ook niet tot een bepaalde (minimale) omzet/afnameverplichting.

De periode na definitieve gunning en ingangsdatum van de raamovereenkomst (1 juli 2022) tot en met het moment dat de dienstverlening operationeel is (1 augustus 2022) wordt benut voor het implementeren van de raamovereenkomst, zodat vanaf 1 augustus 2022 Nadere opdrachten voor Full Service Webinar-diensten kunnen worden geplaatst. Deze planning is indicatief en de aanbestedende dienst houdt zich het recht voor de planning te wijzigen.

2.3.1. Catalogus en Elektronisch Bestellen en Factureren

De geoffreerde prijzen voor Full Service Webinar-diensten (bijlage 10) van opdrachtnemer worden opgenomen in de Product en Dienst Catalogus (hierna: PDC) van Opdrachtgever. Daarnaast zal opdrachtnemer ten aanzien van het Elektronisch Bestellen en Factureren (EB&F) moeten aansluiten op het elektronisch berichtenverkeer van Opdrachtgever. De eisen met betrekking tot e-factureren zijn opgenomen in hoofdstuk 4 van de Specificatie van de Opdracht (bijlage 1).

2.3.2. Werkwijze plaatsen van Nadere opdrachten onder de raamovereenkomst

Het bestelproces voor het plaatsen van Nadere opdrachten onder de raamovereenkomst zal grofweg als volgt worden ingericht:



1. De behoeftesteller (Nadere opdrachtgever) doet een Nadere offerteaanvraag
 - Nadere opdrachtgever nodigt opdrachtnemer middels een Nadere offerteaanvraag uit een Nadere offerte uit te brengen voor het organiseren van een Full Service Webinar.
 - De Nadere offerteaanvraag wordt opgesteld aan de hand van een *standaard aanvraagformulier*⁴ voor het organiseren van Full Service Webinars;
 - Het aanvraagformulier dient de mogelijkheid te bieden om alle noodzakelijke informatie te kunnen geven, zodat het voor opdrachtnemer mogelijk is een Nadere offerte uit te brengen;
 - *Indien van toepassing: neemt opdrachtnemer contact op met Nadere opdrachtgever voor aanvullende informatie.*
2. Opdrachtnemer brengt een Nadere offerte uit
 - Opdrachtnemer brengt naar aanleiding van de Nadere offerteaanvraag een Nadere offerte uit aan Nadere opdrachtgever.
 - De Full Service Webinar-diensten in de Nadere offerte komen overeen met de (additionele) diensten als opgenomen in de raamovereenkomst.
 - *Indien van toepassing: neemt Nadere opdrachtgever contact op met opdrachtnemer met vragen over de aangeleverde Nadere offerte.*
3. Behoeftesteller (Nadere opdrachtgever) plaatst Nadere opdracht in PDC
 - Nadere opdrachtgever bevestigt de Nadere opdracht door het plaatsen van een definitieve 'bestelling' in de PDC van opdrachtgever.
 - De bestelling wordt geplaatst op basis van en na akkoord op de verkregen Nadere offerte van opdrachtnemer.
4. Bevestiging Nadere opdracht
 - Opdrachtnemer ontvangt de definitieve bestelling c.q. schriftelijke bevestiging van de Nadere opdracht van Nadere opdrachtgever.
 - Op deze Nadere opdracht staat tevens een betalingskenmerk (4100-nummer) vermeld ten

⁴ Het *standaard aanvraagformulier* wordt door opdrachtnemer, in samenspraak met Opdrachtgever, opgesteld tijdens de implementatietermijn.

behoefte van de facturatie.

2.4. Specificatie van de Opdracht

De op deze Opdracht van toepassing zijnde eisen staan vermeld in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht.

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke eisen wij aan inschrijvers stellen om te bepalen of een inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

3.1. Overzicht bewijsstukken inzake uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

We hanteren uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. In onderstaand overzicht gaat het om de volgende bewijsstukken:

Bewijsstukken - Uitsluitingsgronden					
Par.	Wat	Wanneer	Wie		
			Zelfstandige inschrijver	Samenwerkings- verband par. 5.1.2	Entiteiten par. 5.1.3 Ad 1
3.1	Bijlage 8 UEA rechtsgeldig ondertekend	Bij inschrijving	X	X ieder lid	X
3.5	Gedragverklaring aanbesteden (GVA)	Bij verificatie	X	X ieder lid	X
3.5	Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen	Bij verificatie	X	X ieder lid	X
3.1	Controle non failliet en non surséance	Eigen onderzoek aanbestedende dienst	X	X ieder lid	X
Bewijsstukken – Geschiktheidseisen					
Par.	Wat	Wanneer	Wie		
			Zelfstandige inschrijver	Samenwerkings- verband par. 5.1.2	Entiteiten par 5.1.3 Ad 1
3.4.1 + 3.5	Inschrijving in het nationale beroeps – en handelsregister	Bij verificatie	X	X ieder lid	X
3.4.4	Bijlage 9 Referentie-formulier	Bij inschrijving	X	X gezaamenlijk of één lid	
3.5	- indien van toepassing - Bijlage 12 Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; <i>onderdeel technisch</i>	Bij verificatie	X	X ieder lid	X indien beroep op entiteit
3.4.4	Informatiebeveiliging gsmmanagement systeem	Bij verificatie	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de raamovereenkomst</i>		
Toelichting op tabel:					
X= verplicht invullen/indienen					
<i>Wanneer X staat bij "inschrijving" betekent dat u deze bewijsstukken moet inleveren bij de inschrijving.</i>					

Wanneer X staat bij "Bij verificatie" betekent dat deze bewijsstukken pas dienen te worden verstrekt zodra de aanbestedende dienst daar om verzoekt. De aanbestedende dienst zal dat doen bij de mededeling van de gunningsbeslissing. Dit verzoek zal alleen worden gedaan aan de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen.

3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in bijlage 8 verklaart de zelfstandige inschrijver, het samenwerkingsverband (combinatie), de hoofdaannemer en entiteit waar een beroep op wordt gedaan niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden en te voldoen aan de geschiktheidseisen. **Met het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA wordt tevens geacht dat alle andere inschrijvingsdocumenten ook rechtsgeldig zijn ondertekend.**

Het UEA dient afhankelijk van de hoedanigheid van de inschrijver op de volgende onderdelen te worden ingevuld:

Hoedanigheid van de inschrijver:	In te vullen delen van het UEA	Onderwerp
- Als zelfstandige inschrijver, of - Als hoofdaannemer, of - Als lid van het samenwerkingsverband als bedoeld in paragraaf 5.1.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deel II A, B, C en D ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel IV ▪ Deel VI 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte uitsluitingsgronden ▪ facultatieve uitsluitingsgronden ▪ geschiktheidseisen ▪ ondertekening
Als entiteit als bedoeld in paragraaf 5.1.3 onder Ad 1.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deel II A en B ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel VI 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte uitsluitingsgronden ▪ facultatieve uitsluitingsgronden ▪ ondertekening

De beoordeling van het ingevulde en ondertekende UEA geschiedt **onder voorbehoud van** het daadwerkelijk kunnen overleggen van de bewijsstukken. De bewijsstukken dienen niet eerder dan bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, te worden ingediend.

3.3. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere bedrijven zaken gedaan wordt. Een inschrijver die verkeert in één of meerdere van de omstandigheden als door de aanbestedende dienst aangevinkt bij de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden wordt uitgesloten van gunning. Tenzij in het UEA naar het oordeel van de aanbestedende dienst grondig en goed onderbouwd is toegelicht dat de betreffende inschrijver desalniettemin toegelaten kan worden voor verdere beoordeling (ook wel genoemd de 'Self Cleaning') en met in achtneming van artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet 2012. Inschrijver dient het UEA zorgvuldig te lezen en alle relevante delen in te vullen.

3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage 8 verklaart inschrijver niet in de verplichte uitsluitingsomstandigheden te verkeren die betrekking hebben op:

- deelneming aan een criminele organisatie;
- corruptie;
- fraude;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;
- witwassen van geld of financiering van terrorisme;
- kinderarbeid en andere vorm van mensenhandel;

- betaling van belastingen of sociale premies.

Let op! In deel III A en B van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in deze delen beantwoord te worden.

3.3.2. Facultatieve uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage 8 verklaart inschrijver niet in de uitsluitingsomstandigheden te verkeren die door de aanbestedende dienst zijn aangevinkt bij deel III C van het UEA. Het betreft de volgende uitsluitingsgronden:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Ernstige beroepsfout;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Betrokken bij de voorbereiding;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Let op! In deel III C van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in dit deel beantwoord te worden.

3.4. Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen aan uw technische bekwaamheid, en/of beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid.

3.4.1. Beroeps-en handelsregister

Met het indienen van het UEA in bijlage 8 verklaart inschrijver met zijn onderneming ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

3.4.2. Bedrijfs- beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Deze eis is opgenomen als uitvoeringseis in de bijlage 1 Specificatie van de Opdracht.

3.4.3. Kerncompetenties

In het kader van de technische bekwaamheid worden eisen gesteld aan de ervaring van inschrijver middels kerncompetenties.

Voor de beschrijving van de ervaring dient inschrijver het Referentieformulier als opgenomen in bijlage 9 te gebruiken. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan het gestelde in deze paragraaf en **dient tegelijk met de inschrijving te worden ingediend.**

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Indien de vereiste ervaring is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten) om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen, dan dient inschrijver per opdrachtgever het formulier in te vullen. Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met meerdere kerncompetenties aan te tonen. In dat geval blijkt duidelijk en ondubbelzinnig welk gedeelte van de referentie ziet op welke kerncompetentie.

Inschrijver heeft in de **afgelopen drie jaar (sinds maart 2019)** aantoonbare ervaring met het organiseren van Full Service Webinars, het aanbieden van een Online Webinar Platform en het

toegankelijk maken van video's voor doof en slechthorenden. De ervaring wordt beoordeeld op de volgende **kerncompetenties**:

Kerncompetentie 1: Full Service Webinar-begeleiding

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving (sinds maart 2019), aantoonbare ervaring met het Full Service-begeleiden van minimaal 350 Webinars.

Uit de referentie(s) moet duidelijk blijken dat inschrijver verantwoordelijk was voor het Full Service-begeleiden van de Webinars en in staat is maatwerk projectmanagement uit te voeren. De uitgevoerde Full Service Webinar-begeleiding dient minimaal te voldoen aan hetgeen beschreven is onder het kopje "Full Service Webinar-begeleiding" vanaf pagina 6 van dit Beschrijvend document.

Kerncompetentie 2: Online Webinar Platform

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving (sinds maart 2019), aantoonbare ervaring met het aanbieden van een Online Webinar Platform.

Uit de referentie moet blijken dat inschrijver verantwoordelijk was voor het aanbieden van een Online Webinar Platform bij minimaal één opdrachtgever. Het aangeboden Online Webinar Platform moet minimaal voorzien (hebben) in:

- het live uitzenden van Webinars;
- het on-demand kijken van Webinar-video's;
- diverse interactieve mogelijkheden;
- een actieve helpdesk.

Kerncompetentie 3: Toegankelijk maken video's

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving (sinds maart 2019), aantoonbare ervaring met het toegankelijk maken van video's en/of opnamen.

Uit de referentie(s) moet blijken dat inschrijver is staat is video's toegankelijk te maken (te ondertitelen) zodat een groter publiek wordt bereikt. De uitgevoerde ondertitelingsdiensten dienen minimaal te voldoen aan hetgeen beschreven op pagina 7 van dit Beschrijvend document met betrekking tot het digitaal toegankelijk maken van Webinar-video's.

Voorwaarden referenties:

- Per referentie dient duidelijk aangegeven te worden voor welke organisatie (één of meer) de referentieopdracht is uitgevoerd.
- De uitwerking van de referentie is concreet en heeft een duidelijke relatie met de beschreven kerncompetentie.
- In het geval van inschrijving als een combinatie, dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.
- Wanneer een inschrijver/combinatie zich voor de toetsing aan de technische bekwaamheid (referenties) deels op de technische bekwaamheid van een derde heeft beroept, dient in de overlegde referentie duidelijk te worden gemaakt welk deel van de opdrachtreferentie door inschrijver/combinatie en welk deel door de betreffende derde(n) is uitgevoerd.

3.4.4. Informatiebeveiligingsmanagementsysteem

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden uitvoert (dit kan de inschrijver zelf zijn en/of een andere entiteit), beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat voldoet aan het gestelde in het meeste recente ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat.

Inschrijver dient gedurende de gehele contractperiode te beschikken over een goed ingericht informatiebeveiligingsmanagement systeem dat periodiek door een onafhankelijke derde wordt

getoetst op opzet en werking. Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een geldig ISO 27001:2020 certificaat in relatie tot de door aanbestedende dienst gevraagde diensten, inclusief de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid (statement of applicability) of een hieraan gelijkwaardige certificering die betrekking heeft op het informatiebeveiligingsmanagementsysteem van inschrijver. Dit certificaat is afgegeven door een daartoe geautoriseerde onafhankelijke instantie, die daartoe is erkend door een nationale accreditatie instelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie).

Het voldoen aan deze geschiktheidseis dient te worden aangetoond door:

1. Het overleggen van het meest recente, geldende beveiligingscertificaat ISO 27001:2020⁵ met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, of;
2. een gelijkwaardig gecertificeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001:2020 norm. Inschrijver dient, naast het geldende certificaat van de certificerende instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet, ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001:2020 systeem. Hierbij moet ten minste worden gekeken naar de volgende maatregelen:
 - het definiëren en actief uitdragen van een informatiebeveiligingsbeleid;
 - het organiseren van informatiebeveiliging;
 - het waarborgen van geschikt personeel;
 - het beheer van bedrijfsmiddelen;
 - toegangsbeveiliging;
 - cryptografie;
 - het organiseren en fysieke beveiliging;
 - het inrichten van beveiligde bedrijfsvoering;
 - het opzetten en uitvoeren van een communicatiebeleid op het gebied van informatiebeveiliging;
 - het opnemen van eisen die gesteld worden aan informatiesystemen in de gehele levenscyclus;
 - het adequaat beveiligen van bedrijfsmiddelen voor leveranciers;
 - het beheer van informatiebeveiligingsincidenten;
 - het definiëren van beleid en passende maatregelen omtrent informatiebeveiligingscontinuïteit;
 - de naleving van al het bovenstaande.

In geval van afwijkingen, dient door inschrijver te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is, of;

3. een eigen kwaliteitssysteem dat vergelijkbaar is aan 27001:2020. Inschrijver dient naast een verklaring dat zij beschikt over een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, een *beschrijving*⁶ van het kwaliteitssysteem te geven met daarbij welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde 27001:2020 systeem. In geval van afwijkingen dient door inschrijver te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.

Indien bij de hierboven benoemde gelijkwaardigheid bij 2 en 3 naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet wordt aangetoond, wordt door inschrijver niet voldaan aan deze geschiktheidseis.

3.4.5. Eisen omtrent gelijkwaardig

In het volgende geval zien wij een beschrijving, bijvoorbeeld in de vorm van een kwaliteitshandboek als gelijkwaardig:

- wanneer de aandachtspunten in de beschrijving overeenkomen met de eisen van het desbetreffende ISO certificaat;
- wanneer er iedere drie (3) jaar een organisatiebrede interne of externe audit plaatsvindt om na te gaan op welke punten de onderneming afwijkt van hetgeen in het handboek als werkwijze is vastgesteld met daaruit voortvloeiende verbeterpunten;
- wanneer er ieder jaar een interne of externe vervolgaudit plaatsvindt waarin de in de grootschalige audit naar voren gekomen verbeterpunten, worden getoetst op verbetering.

⁵ Voor ISO 27001:2020 mag ook worden gelezen ISO 27001:2017, ISO 27001:2015 of ISO 27001:2013.

⁶ De *beschrijving* kan bijvoorbeeld in de vorm van een informatiebeveiligingsprotocol worden gedaan waarvoor aanvullend het bepaalde in paragraaf 3.4.5 Beschrijvend document geldt.

3.5. Bewijsstukken

De bewijsstukken van hetgeen is verklaard bij inschrijving dienen bij verificatie na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst binnen **tien (10) kalenderdagen** te worden verstrekt. Een overzicht van alle bewijsstukken is opgenomen direct na de inhoudsopgave van dit Beschrijvend document.

Het verzoek om de bewijsstukken zal niet eerder dan bij de mededeling van de gunningsbeslissing worden gedaan en alleen aan degene(n) aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen.

Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

4. Beoordeling van de gunningscriteria

Deze Opdracht wordt gegund aan de inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en die de inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding.

De beste prijs- kwaliteitverhouding houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. Dit wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf over de gunningsmethodiek.

4.1. Gunningsmethodiek

Gewogen puntenmethode

Bij de gewogen puntenmethode wordt de score, ook voor de prijs, uitgedrukt in punten, waarna de gewogen punten bij elkaar worden geteld:

$$\text{Totaal Score} = \text{Score Kwaliteit} + \text{Score Prijs}$$

Weging onderdelen gunningscriterium

In de onderhavige aanbesteding wegen de onderdelen prijs en kwaliteit als vermeld in de onderstaande tabel, mee in de bepaling van het gunningscriterium beste prijs – kwaliteitverhouding.

Ten aanzien van het gunningscriterium kwaliteit kunnen maximaal 800 punten gescoord worden. Op het gunningscriterium prijs kunnen maximaal 200 punten gescoord worden. De maximale totaal score is 1.000 punten.

In de tabel hieronder is ook per wens is aangegeven wat het maximaal aantal te behalen punten is:

	Maximaal aantal punten
Kwaliteit	800 punten
Wens 1: Online Webinar Platform	250 punten
Wens 2: Implementatie en kwaliteit dienstverlening	400 punten
Wens 3: Studio(faciliteiten)	150 punten
Prijs	200 punten
Totaal	1.000 punten

De wensen zijn beschreven in paragraaf 4.2 en de scores voor kwaliteit worden per wens gegeven op basis van de scoretabel in paragraaf 4.3.

De score voor prijs wordt op de volgende manier berekend. Voor het onderdeel prijs zijn **maximaal 200 punten** te behalen. Dit maximaal aantal punten is te behalen als de aangeboden prijs (AP) op of onder de 'ondergrensprijs' valt. Wanneer inschrijver inschrijft tegen de 'bovengrensprijs', scoort inschrijver 0 punten.

De prijspunten worden naar rato verdeeld tussen de ondergrensprijs en de bovengrensprijs:

Ondergrensprijs:	€ 3.750,00	0 punten
Bovengrensprijs:	€ 6.000,00	200 punten

De genoemde bovengrens is tevens de **maximale prijs** waarmee mag worden ingeschreven.

Inschrijvingen met een hogere prijs dan de maximale prijs, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

De volgende formule wordt gebruikt voor het berekenen van de Score Prijs (SP):

$$SP = 200 - ((AP - \text{€}3.750,00) / (\text{€}2.250,00)) * 200$$

4.2. Wensen

Bij de beantwoording van de wensen dient in te worden gegaan op de doelstelling, de daarbij horende beoordelingsaspecten en dient te worden voldaan aan de gestelde voorwaarden.

Niet relevante uitweidingen in uw beantwoording worden niet op prijs gesteld. Voor de beantwoording van de onderstaande drie (3) wensen gebruikt u bijlage 11: Antwoord op de wensen. Per wens is aangegeven wat de maximaal te behalen scores zijn. Overige vormvereisten m.b.t. de beantwoording van de wensen zijn opgenomen in paragraaf 5.2 van dit Beschrijvend document.

Omschrijving wens	Maximaal te behalen score
<p><i>Wens 1: Online Webinar Platform</i></p> <p>Doelstelling De aanbestedende dienst wenst visueel inzicht te krijgen in het Online Webinar Platform en het gebruiksgemak van het door inschrijver aangeboden Platform. De doelstelling van de aanbestedende dienst is een efficiënt, gebruiksvriendelijk en makkelijk toegankelijk platform dat minimaal voldoet aan de in de Specificatie van de Opdracht (bijlage 1) gestelde eisen.</p> <p>Inschrijver besteedt in zijn beantwoording minimaal aandacht aan de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De wijze waarop inschrijver de beveiliging van het Online Webinar Platform en persoonsgegevens borgt; - Een beknopte toelichting op de mogelijkheden die het platform biedt. <p>Randvoorwaarden Om het aangeboden Online Webinar Platform te kunnen beoordelen dient inschrijver, de beoordelaars van de aanbestedende dienst de mogelijkheid te bieden om middels een korte instructie en weblink het Platform te bezoeken tot het moment van voorgenomen gunning. Vermeld in de beantwoording van wens 1 de noodzakelijke gegevens (één weblink) om de beoordelaars toegang te verlenen tot het Online Webinar Platform.</p> <p>Voor de beantwoording van wens 1 (noodzakelijke gegevens, instructie en beantwoording van de elementen) gebruikt u maximaal twee (2) pagina's A4 formaat (inclusief instructie).</p> <hr/> <p>Beoordelingskader Bij de beoordeling van wens 1 wordt bekeken of het Online Webinar Platform en de beantwoording voldoet aan de in de Specificatie van de Opdracht (bijlage 1) genoemde eisen.</p> <p>De beoordelaars geven een beoordelingscijfer zoals vermeld staat in de scoretabel (vanaf pagina 22 van dit Beschrijvend document). Naar mate de uitwerking van de genoemde elementen en het Online Webinar Platform meer aansluit op de doelstellingen van de Opdrachtgever scoort u hoger. De beoordeling is integraal. Bij de beoordeling van het Online Webinar Platform en de beantwoording wordt gekeken naar:</p>	<p>250 punten</p> <p><i>De wens wordt integraal beoordeeld. Dat wil zeggen dat alle onderdelen van de wens even zwaar meewegen.</i></p>

- Mate van gebruiksvriendelijkheid (hieronder verstaat aanbestedende dienst in ieder geval: toegankelijk in zo min mogelijk stappen, efficiënte aanmelding en deelname aan Webinars, eenvoudig terug kunnen kijken van Webinars);
- Mate van overzichtelijkheid van het platform en de mate waarin de huisstijl van de aanbestedende dienst terugkomt in de lay-out van het platform;
- De mate waarin en de wijze waarop informatiebeveiliging en privacy wordt geborgd;
- Mate waarin interactiemogelijkheden worden geboden op het platform.

Wens 2: Implementatie en kwaliteit dienstverlening

400 punten

Doelstelling

De aanbestedende dienst wens een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en een goede implementatie van die dienstverlening. De doelstelling van de aanbestedende dienst is om inzicht te verkrijgen in de Full Service Webinar-begeleiding (kwaliteit van de dienstverlening), zowel gedurende de implementatieperiode als gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Dit ziet de aanbestedende dienst graag uitgewerkt in de beantwoording van wens 2.

De beantwoording, bestaat uit twee delen (deel A en deel B) en dient in ieder geval onderstaande elementen te bevatten. Deze elementen dienen ook als indeling te worden gehanteerd:

A) Implementatie

Beschrijf beknopt de implementatie van de dienstverlening, welke concreet en helder is geformuleerd en onderbouwd, en besteedt daarbij minimaal aandacht aan:

- Een realistische tijdsplanning, waarin inzichtelijk wordt gemaakt wie waar voor verantwoordelijk is.
- Op welke wijze de communicatie gedurende de implementatieperiode zal verlopen (denk daarbij ook aan de mogelijkheden om Nadere opdrachtgevers te informeren).
- Een beschrijving van mogelijke risico's aanduiden, inclusief mitigerende beheersmaatregelen (waar ligt de verantwoordelijkheid van het risico).

B) Kwaliteit dienstverlening

Beschrijf de dienstverlening, welke concreet en helder is geformuleerd en onderbouwd en besteedt daarbij minimaal aandacht aan:

- Wijze waarop inschrijver borgt dat de werkwijze (het bestelproces) voor het plaatsen van Nadere opdrachten en klantenservice dienstverlening efficiënt is ingericht;
- De taak- en rolverdeling van opdrachtnemer en Nadere opdrachtgever voortijdens- en na de online live uitzending van de Webinars;
- Beschrijving van de helpdesk voor- tijdens en na uitvoering van de online live uitzending van het Webinar;
- Beschrijving van de klantenservice dienstverlening;
- De wijze waarop wordt gehandeld bij storingen;
- Wijze waarop de inschrijver borgt dat de toegankelijk gemaakte Webinar-video's zo snel mogelijk on-demand of als MP4-format worden aangeboden;
- De wijze van rapporteren en de te verstrekken informatie, denk aan: Webinar-rapportage (kwalitatief aan Nadere opdrachtgever) en periodieke managementrapportage (kwalitatief en kwantitatief aan contractmanager).

Randvoorwaarden

Onderdeel A: Voor het beknopte implementatieplan gebruikt inschrijver maximaal **twee (2) pagina's** A4-formaat.

Onderdeel B: Voor de beschrijving van de kwaliteit dienstverlening gebruikt inschrijver maximaal **vijf (5) pagina's** A4 formaat.

De wens wordt integraal beoordeeld. Dat wil zeggen dat alle onderdelen van de wens even zwaar meewegen.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van wens 2 wordt bekeken of de beschrijving voldoet aan de in de Specificatie van de Opdracht (bijlage 1) genoemde eisen.

De beoordelaars geven een beoordelingscijfer zoals vermeld staat in de scoretabel (vanaf pagina 22 van het Beschrijvend document). Naar mate de uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit op de doelstellingen van de Opdrachtgever scoort u hoger. De beoordeling is integraal en zal geschieden op grond van:

- De mate van begrip van de Opdracht en effectiviteit dat uit de beschrijving blijkt;
- De mate waarin uit de beschrijving blijkt dat inschrijver proactief en concreet aan de Opdracht zal bijdragen;
- De mate van ontzorgen en oplossend vermogen dat uit de beschrijving blijkt;
- De mate waarin en de wijze waarop inschrijver inspeelt op onvoorziene zaken / incidenten.

Wens 3: Studio(faciliteiten)**150 punten****Doelstelling**

De aanbestedende dienst wenst een kwalitatief hoogwaardige studio, met diverse faciliteiten en mogelijkheden en een centrale ligging binnen de Nederlandse grenzen. De doelstelling van de aanbestedende dienst is om inzicht te verkrijgen in de kwaliteit, faciliteiten, ligging en bereikbaarheid van de studio's.

Inschrijver besteed in zijn beschrijving minimaal aandacht aan de volgende elementen:

- Locatie en bereikbaarheid van de studio's met het OV en auto (inclusief parkeermogelijkheid);
- De aanwezige faciliteiten en mogelijkheden die de studio's bieden;
- De flexibele indeling van de studio's (naast een desk-setting ook andere studio-setting mogelijkheden);
- Kleurstelling en aankleding van de studio.

Randvoorwaarden

Voor de beantwoording van wens 3 gebruikt inschrijver maximaal **twee (2) pagina's** A4 formaat.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van wens 3 wordt bekeken of de beschrijving voldoet aan de in de Specificatie van de Opdracht (bijlage 1) genoemde eisen.

De beoordelaars geven een beoordelingscijfer zoals vermeld staat in de scoretabel (vanaf pagina 22 van het Beschrijvend document). Naar mate de uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit op de doelstellingen van de Opdrachtgever scoort u hoger. De beoordeling is integraal en zal geschieden op grond van:

- De mate waarin de studio's goed bereikbaar zijn vanuit verschillende delen van het land;
- De mate waarin er diverse faciliteiten in de studio's aanwezig zijn;
- De mate waarin en de wijze waarop de studio flexibel is in te delen;
- De mate waarin de kleurstelling en aankleding van de studio aan te passen is naar persoonlijke voorkeuren en huisstijl van Opdrachtgever.

De wens wordt integraal beoordeeld. Dat wil zeggen dat alle onderdelen van de wens even zwaar meewegen.

4.3. Beoordeling kwaliteit

Score Kwaliteit (maximaal 800 punten)

Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald.

Bij de beoordeling van de wensen van het onderdeel kwaliteit worden scores toegekend op een schaal van 0 tot en met 10, volgens onderstaande schaalverdeling:

Score	Betekenis
0	Slecht
2	Matig
5	Voldoende
8	Goed
10	Uitstekend

Een deskundig beoordelingsteam voert de beoordeling uit. Het beoordelingsteam toetst de mate waarin de beantwoording van de inschrijver voldoet aan het gevraagde in de wensen. Bij de beoordeling geldt dat de beantwoording, concreet en eenduidig moet zijn. Tevens dient de beantwoording relevant en realistisch te zijn (in relatie tot de onderhavige Opdracht). Naarmate de inschrijver beter voldoet aan het gevraagde wordt dit met meer punten gewaardeerd.

Ieder lid van het beoordelingsteam zal allereerst de ontvangen inschrijvingen individueel beoordelen aan de hand van de opgestelde wensen. Vervolgens zal het beoordelingsteam gezamenlijk de individuele scores bespreken. Het doel van deze gezamenlijke bespreken is om te komen tot een eenduidige score per wens voor het onderdeel kwaliteit.

De volgende scores kunnen worden gegeven:

Scoretabel					
Cijfer	Omschrijving	Motivering	W1	W2	W3
0	Slecht	Er is geen antwoord gegeven op (onderdelen van) de wens en/of het antwoord heeft geen betrekking op de gevraagde onderdelen.	0	0	0
2	Matig	De beantwoording van de wens is matig, want op alle gevraagde onderdelen van de wens wordt door inschrijver ingegaan; de beantwoording van de wens is echter (op onderdelen) niet relevant, duidelijk, concreet en/of realistisch.	50	80	30
5	Voldoende	De beantwoording van de wens is volledig. De beantwoording is daarmee relevant, duidelijk, concreet en/of realistisch voor de Opdracht en sluit aan bij de benoemde wensen.	125	200	75
8	Goed	De beantwoording van de wens is minimaal Voldoende (cijfer 5) en sluit daarnaast goed aan bij de beantwoording van de benoemde wensen en is goed onderbouwd. In de beantwoording zijn positieve punten aan te wijzen die van meerwaarde zijn voor de Opdracht bovenop hetgeen door de aanbestedende dienst is uitgevraagd. Uit die positieve punten blijkt dat de inschrijver meerwaarde biedt ten opzichte van hetgeen is uitgevraagd.	200	320	120
10	Uitstekend	De beantwoording van de wens is minimaal Goed (cijfer 8) en daarnaast is de beantwoording gegeven in	250	400	150

		uitstekende onderlinge samenhang en geeft blijk van uitstekende integratie in de wens van de aanbestedende dienst. De beantwoording biedt zoveel meer meerwaarde dat de aanbestedende dienst verrast is door de vernieuwende punten die in de beantwoording onderbouwend worden aangedragen, waarbij sprake is van een naadloze aansluiting op de visie van de aanbestedende dienst zoals deze uit de aanbestedingsstukken blijkt.			
--	--	--	--	--	--

De input op de wensen wordt onderdeel van de raamovereenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt.

4.4. Beoordeling prijs

Score Prijs (maximaal 200 punten)

Voor de prijs dient het Prijzenblad (bijlage 10) ingevuld te worden. De aangeboden prijs (AP) dient als input voor de prijsformule. De Aangeboden Prijs en Score Prijs worden afgerond op twee (2) cijfers achter de komma.

De AP omvat de som van:

1. Eén (1) keer Standaard Full Service Webinar;
2. Twee (2) keer Extra kijkers >1.000;
3. Zestig (60) minuten Automatische ondertiteling;
4. Zestig (60) minuten Automatische ondertiteling met nabewerking.

De prijsformule uit paragraaf 4.1 wordt gebruikt om de Score Prijs te berekenen:

$$SP = 200 - ((AP - €3.750,00) / (€2.250,00)) * 200$$

Zie ook bijlage 1 (Specificatie van de Opdracht) voor de eisen ten aanzien van de prijsstelling.

5. Wijze van inschrijven en vormvereisten

5.1. Wijze van inschrijven

Een inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven als hoofdaannemer met onderaannemers.

Een ondernemer mag maximaal bij één inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige inschrijver;
- een deelnemer aan het samenwerkingsverband (lid van de combinatie);
- hoofdaannemer; of
- als onderaannemer

Voorbeeld:

U mag dus niet zelfstandig of in combinatie inschrijven en voor dezelfde aanbesteding inschrijven als onderaannemer van een andere inschrijver. Schrijft een onderneming wel meer dan één keer zelfstandig of als onderdeel van een combinatie in op hetzelfde perceel? Dan legt de aanbestedende dienst alle inschrijvingen die op deze onderneming betrekking hebben terzijde.

Indien de aanbestedende dienst constateert dat een inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde dan geldt het bepaalde in paragraaf 5.2.

5.1.1. Zelfstandig

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval draagt de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Opdracht zelfstandig zorg en is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. Er worden geen onderaannemers ingezet en de Opdracht wordt uitgevoerd zonder medewerking van andere ondernemers.

5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)

Een samenwerkingsverband is een, voor de gelegenheid aangegane, samenwerking (ook wel genoemd combinatie, consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk één inschrijving doen. Als u inschrijft in samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

- Eén lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) doet de inschrijving voor het gehele samenwerkingsverband en zorgt dat van elk lid een eigen ingevuld en ondertekend UEA is ingediend. Let ook op dat u 'ja' aanvinkt bij de vraag "Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?". Deze vraag vindt u in deel II, onderdeel A van het UEA.
- De penvoerder is degene die namens het samenwerkingsverband met de aanbestedende dienst communiceert over de aanbesteding. De penvoerder moet hiervoor genoeg bevoegdheid hebben van de overige deelnemers van het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld een volmacht).
- Een lid van het samenwerkingsverband mag niet ook op een andere manier inschrijven, zie paragraaf 5.1.
- Door de aanbestedende dienst worden geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm (na Opdracht) van het samenwerkingsverband van ondernemers.
- De samenstelling van het samenwerkingsverband verandert niet meer na uw inschrijving.
- Door een inschrijving in te dienen verklaren de leden van het samenwerkingsverband:
 - o dat de penvoerder namens elk lid bevoegd contactpersoon is;
 - o dat de in de inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is, en

- o dat de leden afzonderlijk, volledig en hoofdelijk instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de raamovereenkomst.

5.1.3. Hoofdaannemer

Een hoofdaannemer is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruik maakt van één of meerdere onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van Opdrachtgever. Met de onderaannemers heeft Opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de raamovereenkomst. Indien een holding een inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een onderaannemer.

Vanuit het aanbestedingsrecht onderscheiden we het volgende:

1. Entiteiten op wie een beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen; en
2. Onderaannemers op wie geen beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen.

Ad 1. De inschrijver (hoofdaannemer) beroept zich voor wat betreft de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid (zie hoofdstuk 3) op een derde partij (een andere entiteit). Die derde partij is een andere rechtspersoon of een andere natuurlijk persoon dan de inschrijver. Deze derde partij dient tevens genoemd te worden in het UEA van inschrijver bij deel IIC.

Van een beroep op de **technische bekwaamheid** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake wanneer de referentieopdracht niet of niet geheel door alleen de inschrijver is uitgevoerd, maar geheel door een derde partij of in samenwerking met een derde partij. Deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht ingezet te kunnen worden. De inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (bijlage 8) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, dient inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel technisch* (bijlage 12) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

Ad 2. De inschrijver (hoofdaannemer) is voornemens een onderaannemer in te zetten bij de uitvoering van onderhavige Opdracht zonder dat hij deze onderaannemer nodig heeft om aan de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid (zie hoofdstuk 3) te voldoen.

Een onderaannemer als bedoeld in dit Ad 2 hoeft **geen** UEA (bijlage 8) in te dienen. De inschrijver dient wel in zijn UEA in deel II D deze onderaannemer te vermelden en bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, een Verklaring inzake onderaanneming (bijlage 13) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.

Indien inschrijver nog niet weet of hij voor de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer wenst in te zetten hoeft deel II D van het UEA niet ingevuld te worden. Indien inschrijver geen onderaannemer inzet dan dient deel II D van het UEA met 'nee' te worden beantwoord.

5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep

Indien een inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b van het Burgerlijk Wetboek mogen slechts meerdere maatschappijen binnen de groep een inschrijving doen in een van de hierboven in 5.1.1 t/m 5.1.3 genoemde hoedanigheden. Hiervoor geldt dat zij – op verzoek van de aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving:

- zelfstandig en onafhankelijk van de andere inschrijver (die deel uitmaakt van dezelfde groep) hebben opgesteld;

- de eerlijke mededinging aantoonbaar volledig hebben geëerbiedigd;
- de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende inschrijvers.

5.2. Vormvereisten

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de inschrijving worden de volgende vormvereisten gesteld:

- U schrijft op tijd in.
- U levert alle gevraagde informatie in en beantwoordt alle wensen. In de tabel "Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving" aan het begin van dit document vindt u alle onderdelen die de inschrijving moet bevatten.
- U gebruikt de laatste versie van de formats die u vindt in dit Beschrijvend document en de bijlagen en zoals gepubliceerd op TenderNed. U past de vaste tekst van die formats niet aan.
- Voor uw beschrijving bij de wensen geldt dat deze gebonden is aan een maximaal aantal pagina's A4-formaat. Dit maximum houdt in: **elf (11) pagina's A4-formaat.**
 - o Tekengrootte minimaal 9 pt;
 - o regelafstand minimaal 1;
 - o marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
 - o inclusief eventuele bijlagen, afbeeldingen, tabellen etc.
 - o verwijzingen naar hyperlinkjes (m.u.v. een link naar het Online Webinar Platform) en alle andere documenten zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.
 - o alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.
- U gebruikt **uitsluitend de digitale kluis** TenderNed voor het indienen van uw inschrijving, tenzij u schriftelijk toestemming heeft gekregen van de aanbestedende dienst om uw inschrijving op andere wijze in te dienen.
- De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend (pdf, Word, Excel e.d.).
- U verbindt geen voorwaarden aan uw inschrijving.
- U schrijft in zonder voorbehouden.
- Varianten zijn niet toegestaan.
- Het UEA dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Uit het gewaarmerkte uittreksel van het beroeps- of handelsregister moet duidelijk blijken dat de ondertekenaar genoeg bevoegdheid heeft om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen. Indien van toepassing kan de ondertekenaar van het UEA in Deel II B een vertegenwoordiger (gevolmachtigde) aanwijzen; in dat geval is de ondertekenaar van het UEA de volmachtgever.
- De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving is 90 kalenderdagen vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. Bij een kort geding aangespannen door een inschrijver die de Opdracht niet heeft gekregen, verlengt de aanbestedende dienst de gestanddoeningstermijn met 45 kalenderdagen.
- Alle communicatie rondom en over de inschrijving is in het Nederlands. Ook tijdens de looptijd van de raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- Aan de aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
- Door in te schrijven gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavig Beschrijvend document inclusief bijlagen.

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer niet aan de vormvereisten is voldaan, **tenzij** sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout; overigens geheel ter beoordeling van de aanbestedende dienst. Indien sprake is van

een kennelijke omissie of geringe fout heeft de aanbestedende dienst het recht om de inschrijvers te vragen dit te herstellen.

5.3. TenderNed

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

Dit betekent dat inschrijvingen alleen via de digitale kluis van TenderNed mogen worden ingediend. Voor deelneming aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed. Zie hiervoor de pagina [TenderNed gebruiken als Ondernemer](#).

Gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer c.q. inschrijver.

6. Procedure

6.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

6.2. Planning

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

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing.

Activiteit	Datum / periode
Verzending publicatie van de aankondiging	22 maart 2022
Publicatie zichtbaar op TenderNed	24 maart 2022
Uiterste datum stellen van vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen (NvI)	12 april 2022 vóór 17:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen op TenderNed	21 april 2022
Uiterste datum van inschrijving	9 mei 2022 vóór 17:00 uur
Verzending mededeling van de gunningsbeslissing	7 juni 2022
Verificatiefase	t/m 20 juni 2022
Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn	t/m 27 juni 2022
Ondertekening van de raamovereenkomst, dit is tevens de definitieve gunning	28 juni 2022
Ingangsdatum raamovereenkomst en start implementatietermijn	1 juli 2022
Einde implementatietermijn	31 juli 2022
Dienstverlening operationeel	1 augustus 2022

6.3. Nota van inlichtingen

Alle potentiële inschrijvers worden verzocht om dit Beschrijvend document zorgvuldig door te lezen. Mocht er vragen zijn over het Beschrijvend document of de contractvoorwaarden dan dienen deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór de sluitingsdatum voor het stellen van vragen als genoemd in paragraaf 6.2 **via het indienen van bijlage 6 Format stellen van vragen Nota van Inlichtingen** bij de aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt. Vragen kunnen gaan over onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden in dit document.

De termijn van paragraaf 6.2 wordt gehanteerd om de aanbestedende dienst in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden. Ook wordt de termijn van paragraaf 6.2 gebruikt om een eventuele klacht of bezwaar te toetsen en de potentiële inschrijver(s) een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken.

Alle vragen en opmerkingen die bij de aanbestedende dienst binnen de hier genoemde termijn worden ingediend, worden middels een Nota van inlichtingen beantwoord. De Nota van inlichtingen zal conform de planning in paragraaf 6.2 beschikbaar worden gesteld op TenderNed.

Zorg ervoor dat de vragen en suggesties, die u indient, anoniem zijn. Gebruik in uw vragen geen bedrijfsnaam, productnamen of andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn. U leest alle gestelde vragen en gegeven antwoorden in de Nota van inlichtingen. Alle inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie.

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

Indien u van mening bent dat de reactie van de aanbestedende dienst in de Nota van inlichtingen niet correct is dan dient **direct**, in ieder geval vóór de sluitingstermijn voor het doen van een inschrijving een klacht ingediend te worden op de wijze als beschreven in paragraaf 6.8.

Afgezien van het voorgaande, bestaat het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten. In dat geval wordt verzocht een kopie van de betekende dagvaarding via de berichtenmodule in TenderNed te sturen.

6.4. Opening van de inschrijvingen

De digitale kluis in TenderNed wordt zo snel mogelijk na het sluiten van de inschrijftermijn geopend door twee medewerkers van de aanbestedende dienst. U krijgt een proces-verbaal van opening waarin staat welke ondernemingen een inschrijving hebben ingediend.

6.5. Beoordeling inschrijvingen

Voordat de beoordelingscommissie uw inschrijving inhoudelijk beoordeelt, beoordelen de inkoopdeskundigen eerst of uw inschrijving aan de vormvereisten voldoet, geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u als inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet.

Indien uw inschrijving vervolgens aan de specificatie van de Opdracht (bijlage 1) voldoet, beoordelen wij uw inschrijving ten slotte op de gunningscriteria.

Voor de kwalitatieve beoordeling op de gunningscriteria van de inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit minimaal drie medewerkers van de aanbestedende dienst, waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd.

Pas nadat de kwalitatieve beoordeling gereed is, wordt de prijsbeoordeling en eindscore per inschrijver bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

6.6. Gelijke eindscore

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde EMVI-score hebben behaald en om die reden voor gunning van de raamovereenkomst in aanmerking komen, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 2 – Implementatie en kwaliteit dienstverlening. Indien dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 1 – Online Webinar Platform. Als dan nog steeds twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 3 – Studio(faciliteiten).

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers hierop dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de laagste prijs.

Wanneer ook hierop twee of meer inschrijvers voor gunning van de raamovereenkomst in aanmerking komen bepaalt het lot aan wie van de oorspronkelijk gelijk scorende inschrijvers de raamovereenkomst wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Nadat is vastgesteld welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding, worden alle inschrijvers gelijktijdig op de hoogte gebracht van het voornemen tot gunning middels de mededeling van de gunningsbeslissing. U ontvangt de mededeling van de gunningsbeslissing via TenderNed.

Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij uiterlijk op de 20^{ste} kalenderdag na (de dag van) verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.

De genoemde termijn van twintig (20) kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet uiterlijk op de 20^{ste} kalenderdag na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

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

Er is pas sprake van definitieve gunning als de raamovereenkomst door beide partijen is ondertekend.

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Belastingdienst. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding.

Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA).

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

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

6.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

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

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

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

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

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

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

6.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling

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

De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website: [Welkom bij Commissie van Aanbestedingsexperts | Commissie van Aanbestedingsexperts](#)

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

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

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

6.9. Niet gunnen

De aanbestedende dienst heeft het recht de Opdracht niet te gunnen en deze aanbesteding in te trekken. De aanbestedende dienst informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. De aanbestedende dienst zal echter wel in een dergelijk geval met inachtneming van voorschrift 3.8 B van de Gids Proportionaliteit beoordelen in hoeverre inschrijvers voor vergoeding van inschrijfkosten in aanmerking komen.

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

7. Begrippenlijst

Naast de begrippen in de Aanbestedingswet 2012 en de raamovereenkomst in bijlage 2 gelden de volgende begrippen.

Begrip	Betekenis
<i>Beschrijvend document</i>	Dit document, inclusief bijlagen en Nota van Inlichtingen.
<i>Full Service Webinar</i>	Het van A tot Z begeleiden en daarmee volledig ontzorgen van de Nadere opdrachtgever voor-, tijdens- en na het Webinar.
<i>Nadere opdrachtgever(s)</i>	De bestelgemachtigden van Opdrachtgever/Webinar organisatoren welke bevoegd zijn Nadere opdrachten te plaatsen onder de raamovereenkomst.
<i>Nadere opdracht(en)</i>	Een Opdracht die door Nadere opdrachtgever onder de raamovereenkomst wordt verstrekt inzake het verrichten van diensten voor het organiseren van een Full Service Webinar.
<i>Nota van Inlichtingen / NvI</i>	Nadere inlichtingen op het Beschrijvend document welke integraal onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken.
<i>Online Webinar Platform</i>	Het platform van opdrachtnemer waar de online live uitzending van het Webinar wordt uitgezonden en de Webinar-video's on-demand zijn te terug te kijken door genodigden.
<i>Opdracht</i>	De overheidsopdracht waarvoor inschrijver zich via deze Europese aanbesteding kan inschrijven.
<i>Opdrachtgever</i>	De Staat der Nederlanden ten behoeve waarvan deze aanbesteding wordt uitgevoerd (Belastingdienst, Douane en Toeslagen).
<i>Webinar</i>	Een activiteit op het internet waarbij een online publiek kan meedoen: een online live uitzending
<i>Werkdagen</i>	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende Nederlandse feestdagen als bedoeld in de Algemene Termijnenwet.

In dit Beschrijvend document zijn bovenstaande begrippen steeds met een hoofdletter geschreven.