



WIJ NODIGEN U GRAAG UIT OM IN TE SCHRIJVEN OP DE AANBESTEDING VAN **DE** **MENSELIJKE MAAT MONITOR**

EXTERN KLANTONDERZOEK

Datum: 28-04-2022

Kenmerk: IvdM.2022.215

Versie: 1.0

Status: Definitief



INHOUD

BIJLAGEN bij de Aanbesteding	4
1 Inleiding	5
1.1 Wie zijn wij?.....	5
1.2 Wat is het doel van de Aanbesteding?	5
1.3 De opbouw van het Beschrijvende document.....	5
2 Waar zijn we naar op zoek?	7
2.1 Omschrijving van de Opdracht.....	7
2.1.1 De achtergrond van de Opdracht.....	7
2.1.2 gewenste dienstverlening	8
2.1.3 Wat maakt geen onderdeel uit van de Opdracht?.....	11
2.1.4 CPV Codes.....	11
2.1.5 De Opdracht is niet in Percelen ingedeeld	12
2.2 Hoe groot is de Opdracht?	12
2.3 De Raamovereenkomst.....	12
2.3.1 Wachtkamerconstructie.....	12
2.4 Programma van Eisen	12
2.5 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVOI)	12
3 Naar wie zijn wij op zoek?	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Uitsluitingsgronden	14
3.3 Geschiktheidseisen	14
4 Wat vinden wij belangrijk binnen deze Opdracht?	17
4.1 Gunningscriteria Beste Prijs-KwaliteitVerhouding	17
4.2 Beste Prijs-kwaliteitverhouding: Sub-Gunningscriteria	17
4.2.1 Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria	18
4.2.2 Sub-Gunningscriterium prijs	20
5 Hoe beoordelen we uw Inschrijving?	21
5.1 Beoordeling.....	21
5.2 Beoordeling op kwaliteit	21
5.3 Beoordeling op prijs	22
5.3.1 Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	23
5.4 Presentatie	23
5.5 Eindbeoordeling.....	23
6 Hoe verloopt de Aanbestedingsprocedure?	25
6.1 De Europese openbare procedure	25
6.2 Aanbestedingsplatform TenderNed.....	25
6.3 Contactpersoon	25



6.4	De planning van de Aanbesteding	25
6.5	Vragen en tekstsuggesties	26
6.6	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren	27
6.7	Indienen van uw Inschrijving	27
6.8	Openen Inschrijvingen.....	27
6.9	Mededeling Gunningsbeslissing.....	27
6.10	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	28
6.11	Opschortende termijn en bezwaren	28
6.12	Voorbehouden UWV	29
7	Hoe schrijft u in?	30
7.1	Aanbiedingsbrief.....	30
7.2	Indienen Inschrijving in TenderNed.....	30
7.3	Formele eisen aan de Inschrijving.....	30
7.4	Inschrijven met het UEA.....	31
7.5	Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde.....	32
7.6	Hoofdelijk aansprakelijkheid.....	33
8	Voorwaarden	35
8.1	Raamovereenkomst, wachtkamerovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden	35
9	Klachtenregeling	36
	Begrippenlijst	37

BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2	Referentieverklaring

Bijlagen voor de Inschrijver – te downloaden in TenderNed

Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) UWV – Diensten 2021
Bijlage 4	Programma van Eisen (PvE)
Bijlage 5	UWV MVO-gedragscode voor leveranciers
Bijlage 6	MMM_vragenlijst_opzet
Bijlage 7	MMM_databestand_voorbeeld
Bijlage 8	Concept Beveiligings- en Verwerkersraamovereenkomst (BVO)
Bijlage 9	Concept wachtkamerraamovereenkomst
Bijlage 10	Nota van Inlichtingen
Bijlage 11	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 12	De principes van het dienstverleningsconcept

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver(s)

Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragsverklaring aanbesteden
Verklaring van de Belastingdienst
ISO 20252 en 27001 certificaat, danwel aantoning dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

1 INLEIDING

UWV nodigt u als Potentiële Inschrijver uit, om in te schrijven op de Openbare Europese Aanbesteding Menselijke Maat Monitor. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1 WIE ZIJN WIJ?

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren wettelijke en aanvullende taken uit en richten ons op 4 kerntaken: werk, indicatiestelling, uitkeren en gegevensbeheer. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

De contracteigenaar en voornaamste stakeholder binnen UWV is K&S. De divisie Klant & Service is het eerste aanspreekpunt voor de klant. De kernactiviteiten van K&S zijn het informeren van klanten, het beantwoorden van vragen, het realiseren van online dienstverlening, het oplossen van individuele problemen van klanten en het adviseren aan de Raad van Bestuur en de divisiedirecties hoe de dienstverlening aan klanten beter kan en moet. Binnen K&S houdt de afdeling Klantexpertise zich bezig met kennis over mensen, gedrag, cultuur, klanttevredenheid, de werking van verschillende dienstverleningskanalen, klantprocessen, interne/externe ontwikkelingen en onderzoeken. Klantexpertise (KE) vergaart en brengt, vanuit het perspectief van de klant, deze kennis samen binnen de integrale klantreizen van UWV. UWV hanteert de volgende integrale (divisie overstijgende) klantreizen:

- Ik zoek werk
- Ik ben ziek of gedeeltelijk arbeidsgeschikt
- Ik ben jonggehandicapt
- Ik moet iets regelen voor mijn werknemer
- Ik zoek een werknemer

Op proactieve wijze bouwt Klantexpertise kennis en inzicht op over onze klanten en op basis hiervan adviseert KE de Raad van Bestuur en reisleiders over impact op en verbetermogelijkheden in de UWV dienstverlening. Goede dienstverlening begint immers met kennis. In totaal werken er zo'n 40 mensen bij Klantexpertise.

Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl.

1.2 WAT IS HET DOEL VAN DE AANBESTEDING?

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst met 1 leverancier op het gebied van klantonderzoek, specifiek het ontwikkelen en uitvoeren (beheren) van de Menselijke Maat Monitor met UWV. De intentie is dat de Raamovereenkomst na definitieve gunning (volgens planning 8 juli) ingaat.

1.3 DE OPBOUW VAN HET BESCHRIJVENDE DOCUMENT

Dit Beschrijvend document is, na deze inleiding, als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 t/m 5 leest u waar we naar op zoek zijn en wie geschikt is om de Opdracht uit te voeren, wat wij belangrijk vinden en hoe wij beoordelen welke Inschrijver het beste aanbod doet;
- In hoofdstuk 6 en 7 leest u meer over de aanbestedingsprocedure en het correct indienen van een Inschrijving;
- In hoofdstuk 8 staat informatie over de Raamovereenkomst die wij willen sluiten;
- In hoofdstuk 9 staat informatie over het indienen van een Klacht.



In het Beschrijvend document en de bijbehorende Bijlagen worden bepaalde woorden met een hoofdletter geschreven. De betekenis van deze woorden staan in de begrippenlijst. Als begrippen van deze begrippenlijst en die in de Algemene Inkoopvoorwaarden UWV (Bijlage 3) staan opgenomen, met elkaar in tegenspraak zijn, gaat de in de begrippenlijst gegeven betekenis in dit Beschrijvend document voor.

2 WAAR ZIJN WE NAAR OP ZOEK?

2.1 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

UWV zoekt voor het leveren van klantonderzoek, specifiek de Menselijke Maat Monitor (MMM), één (1) Ondernemer die vanaf juli kan starten. Hieronder volgt een beschrijving van de Opdracht:

2.1.1 DE ACHTERGROND VAN DE OPDRACHT

De menselijke maat in dienstverlening van de overheid is belangrijker dan ooit. In de UWV strategie 2022-2025 omschrijft UWV de menselijke maat als volgt:

We richten ons op de individuele mens en diens unieke kenmerken en omstandigheden. Voor de meeste personen en situaties zijn onze reguliere dienstverlening en werkprocessen passend. Maar in complexe of afwijkende situaties (vooral daar waar een standaardaanpak ervoor zorgt dat een persoon tussen wal en schip raakt), benutten we de ruimte voor de menselijke maat. Maatwerk vindt altijd plaats binnen de bedoeling van de wet en gaat hand in hand met vakmanschap. Mensen kunnen zelf kiezen hoe ze contact met ons opnemen: we kennen zowel geautomatiseerde processen als persoonlijke dienstverlening door medewerkers (langs fysieke dan wel digitale weg).

Om meer menselijke maat in de primaire dienstverlening van UWV te kunnen realiseren zijn in een dienstverleningsconcept zes ontwerpprincipes opgesteld waaraan de dienstverlening zou moeten voldoen:

- eenvoud en gemak
- alert handelen
- rekening houden met de persoonlijke situatie
- zorgvuldig en ethisch omgaan met gegevens
- samenwerken intern en met andere partijen
- rekening houden met doenvermogen van mensen

Met de MMM willen we inzicht krijgen in de mate waarin klanten deze principes ervaren. De menselijke maat zien wij in de vragenlijst op dit moment als een combinatie van verschillende stellingen onderliggend aan deze principes. Er zijn voor deze principes op dit moment geen concrete doelstellingen geformuleerd.

Daarnaast zal ook de overall gemiddelde klanttevredenheid worden vastgesteld in de MMM. UWV maakt jaarlijks afspraken met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, waarbij het ministerie de norm voor de klanttevredenheid van de klantpopulatie van UWV vaststelt. Op dit moment ligt de norm voor uitkeringsgerechtigden op 7,0 en voor werkgevers op 6,3. Tweemaal per jaar rapporteert UWV over de klanttevredenheid van de werknemers en werkgevers aan het ministerie van SZW.

Tot op heden wordt de algemene tevredenheid voor verantwoording gemeten via de Klantgerichtheidsmonitor (KGM). De KGM is gecontracteerd bij leverancier MWM2. En zal naar verwachting nog de komende 1,5 jaar worden afgenomen bij huidig leverancier. De verwachting is dat in ieder geval de metingen van oktober 2022, april 2023 en oktober 2023 bij de huidige leverancier afgenomen zullen worden. Echter hangt dit samen met de ontwikkeling van MMM. Dat betekent derhalve niet dat er gewacht zal worden met (door)ontwikkeling van de MMM tot de opdrachten van de KGM bij huidig leverancier aflopen. De MMM vervangt de huidige Klantgerichtheidsmonitor, maar heeft wel een ander karakter. Waar de Klantgerichtheidsmonitor tot nu toe voor een groot deel transactioneel was, is de MMM veel meer relationeel van aard. Dit betekent dat het vooral gaat om de relatie tussen klant en UWV en niet over gedetailleerde waardering van de dienstverlening.

De Klantgerichtheidsmonitor bestaat al lange tijd en sluit niet meer goed aan bij het instrumentarium van Klantexpertise. In de vragenlijst van de huidige Klantgerichtheidsmonitor ligt Beschrijvend document Menselijke Maat Monitor aanbesteding

de nadruk op de verschillende contacten die klanten hebben gehad en hun waardering daarvoor. Echter, er zijn inmiddels alternatieve methoden in gebruik waarbij directer op het contact gemeten wordt (en die daardoor meer inzicht opleveren). Denk aan web analyses en direct feedback bij gesprekken. De huidige Klantgerichtheidsmonitor wordt enerzijds vervangen door dit soort instrumenten (direct feedback wordt belegd in een afzonderlijke aanbesteding), anderzijds door de MMM.

Aanvullend op de algemene tevredenheid willen we veel aandacht besteden aan de toelichtingen, omdat we merken dat het verhaal van de klant in de uitvoering vaak herkenbaarder is en meer concrete aanknopingspunten oplevert dan cijfers. Ook leren we hierdoor wat klanten spontaan noemen als het meest belangrijke waar zij hun tevredenheid op baseren, zodat we hier op in kunnen spelen bij het verbeteren van de dienstverlening.

2.1.2 GEWENSTE DIENSTVERLENING

De dienstverlening omvat de optimalisatie, het uitvoeren en rapporteren van de Menselijke Maat Monitor. Dit onderzoek geeft inzicht in ervaringen van klanten in:

- de mate waarin klanten de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren
- de principes van het dienstverleningsconcept, zie bijlage 12.
- de tevredenheid met de dienstverlening in het algemeen

De MMM bestaat nog niet en moet vanaf de gunning tot de eerste meting nog verder ontwikkeld worden door UWV en gegunde leverancier samen. De vragenlijst (concept in bijlage 6) bestaat in ieder geval uit een vraag over algemene tevredenheid met een toelichting. Deze toelichtingen willen we veel gewicht geven door hier inzichten in klantervaringen uit te halen en deze te monitoren. Daarnaast worden met behulp van stellingen vragen gesteld over het dienstverleningsconcept van UWV en de menselijke maat, die we willen kunnen relateren aan de overall tevredenheid en aan tekstuele data.

- De aard en het **doel** van de Opdracht is middels relevant klantonderzoek, specifiek de ontwikkeling en uitvoering van de Menselijke Maat Monitor de daadwerkelijk primaire dienstverlening van UWV te kunnen verbeteren.
- Het **resultaat** van de Opdracht bestaat uit verschillende onderdelen die hieronder beschreven zullen worden.

Vragenlijst & optimalisatie

Voor dit onderzoek willen we één vragenlijst opstellen die we voor alle doelgroepen kunnen gebruiken, zowel uitkeringsgerechtigden als werkgevers. Deze vragenlijst is door Marktonderzoek van UWV kwantitatief getest onder verschillende klantgroepen en werkgevers. Vanwege het belang van dit onderzoek en de complexiteit van de doelgroepen, vragen we de opdrachtnemer bij de start van het contract advies te geven over de vragen en onderwerpen in vragenlijst en daarnaast een kwalitatieve pre-test onder klanten uit te voeren om deze verder te kunnen optimaliseren. Het uitgangspunt is dat de vragenlijst na optimalisatie nagenoeg niet verandert.

Frequentie

De MMM meet in ieder geval twee keer per jaar de ervaringen van klanten – werknemers en werkgevers – met de dienstverlening van UWV. In het voorjaar en in het najaar. Mogelijk komen er jaarlijks nog 1 of 2 metingen of dienstverlening bij als UWV daarom vraagt. Deze eventuele extra metingen zullen separaat worden aangevraagd en verrekend.

Steekproef

UWV verzorgt zelf de steekproeftrekking vanuit de onderzoekspopulatie. We gaan op dit moment uit van een netto steekproefomvang van 10.000 werknemers en 2.000 werkgevers per meting. Uit andere onderzoeken weten we dat het responspercentage varieert per subdoelgroep (tussen de 4% en 42%). We onderscheiden als subdoelgroepen bij werknemers: WW, WIA, Wajong, ZW,

WAO/WAZ en IOW. En bij werkgevers maken we onderscheid naar bedrijfsgrootte, eigen risicodragerschap en branche. We proberen in de steekproeven rekening te houden met verschillen in responspercentages. We vragen opdrachtnemer hier alsnog achteraf op te controleren en mogelijk een weging toe te passen om representativiteit van de netto steekproeven te garanderen. Hoewel het onderzoek onder de verschillende doelgroepen veel overeenkomsten zal vertonen, dient opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de doelgroepen licht van elkaar kunnen afwijken als het gaat om de vragenlijst, de steekproefbestanden, de uitnodigingen voor het onderzoek en de oplevering. We verwachten dat de leverancier hierin meedenkt en per doelgroep passende alternatieven aanbiedt (bijvoorbeeld door het voorstellen van een anders geformuleerde uitnodigingstekst).

Dataverzameling

De uitnodigingen voor dit onderzoek worden op dit moment per email verstuurd door opdrachtnemer. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van de mailtemplate van UWV. Het kunnen bieden aanvullende werkbare en responsverhogende alternatieven voor email is wenselijk. Het is mogelijk dat UWV een klein deel van de uitnodigingen zelf per brief zal versturen. Hiervoor dienen de bestanden van UWV verrijkt te worden met inlogcodes die toegang geven tot de digitale vragenlijst. Bestanden met persoonsgegevens van klanten worden via een beveiligde verbinding naar opdrachtnemer gestuurd. Klanten die na de eerste online uitnodiging nog niet hebben gereageerd, ontvangen twee keer een reminder.

Vragen van respondenten over het onderzoek worden beantwoord door de opdrachtnemer via een digitale helpdesk (e-mailadres). Voor vragen m.b.t. uitkering of andere UWV gerelateerde zaken wordt door opdrachtnemer doorverwezen naar UWV Telefoon (Klant & Service).

De op te leveren resultaten hierbij zijn o.a.

1. Opdrachtnemer levert na datacollectie per klantgroep een geschoonde dataset in gangbaar SPSS format op: dit wil zeggen een met een regel per respondent en een kolom per vraag. De open vragen worden integraal en ongecodeerd opgeleverd. Ook afgesproken vooraf aangeleverde achtergrondvariabelen worden in de dataset meegeleverd.
2. UWV bouwt zelf een BI-dashboard waarin de data van de Menselijke Maat Monitor op een inzichtelijke manier wordt weergegeven voor UWV medewerkers. Hiervoor ontvangen wij van opdrachtnemer na iedere meting een databestand. Dit bestand heeft de volgende kenmerken:
 - a. Eén bestand dat alle doelgroepen bevat
 - b. CSV-format
 - c. Vaste bestandsnaam, bijvoorbeeld MMM_jaar_maand_dag.csv
 - d. Per gegeven antwoord 1 rij, per eigenschap 1 kolom (let op: dit is een ander format dan gangbare vragenlijst databestanden)
 - e. Eén kolom met alle vraagcodes
 - f. Labels van data tonen in plaats van waarden (bijvoorbeeld 'ja' in plaats van '1')Zie bijlage 7 'MMM_databestand_voorbeeld' voor een voorbeeld van een databestand.
3. Daarnaast levert het onderzoeksbureau tabellensets op waarin verschillen statistisch getoetst zijn. In ieder geval de volgende tabellensets:
 - a. trendreeks
 - b. uitsplitsingen naar doelgroep (wetten binnen UWV) en regio (twee varianten). Mogelijk worden hier nog enkele relevante uitsplitsingen aan toegevoegd
 - c. specifieke uitsplitsingen volgens vooraf afgesproken definitiesOpdrachtnemer levert twee keer per jaar een verdiepende schriftelijke landelijke rapportage over de verzamelde data. De rapportage bevat analyses van de data, conclusies en aanbevelingen. We gaan uit van vijf rapporten, één rapport per integrale klantreis. Daarnaast willen we nog één overkoepelend rapport die het totaalbeeld schetst.

4. De rapportages zijn visueel aantrekkelijk en bevatten een beschrijving van de belangrijkste resultaten. Resultaten worden weergegeven op totaalniveau van uitkeringsgerechtigden en werkgevers en daarnaast uitgesplitst naar de belangrijkste doelgroepen en subdoelgroepen (WW, AW (uitgesplitst naar WIA, Wajong, ZW, WAO/WAZ) en Werkgevers) en waar mogelijk naar fase van het klantproces (we denken hierbij op dit moment aan: bewustwording, oriëntatie, aanvraag, continuering, beëindiging en na-einde) of type WGA uitkering. Alle achtergrondvariabelen waarvan wij uitsplitsingen verwachten worden meegeleverd in de steekproef.
We verwachten dat de opdrachtnemer in staat is om de gangbare statistische toetsen, zoals significantietoetsen, (correlatieanalyse, en verscheidene multivariate analyses) toe te passen indien dit noodzakelijk is.
Het afstemmen van rapportage kent doorgaans twee correctierondes. Soms is de afstemming binnen een week rond, soms gaat er langere tijd overheen. We verwachten van de opdrachtnemer flexibiliteit in de planning.
5. Naast de verdiepende rapportage levert opdrachtnemer een beknopte samenvatting van de resultaten en doet daarin aanbevelingen voor verbeteringen. Dit zouden in lijn met de bij punt 4 genoemde rapportage ook drie verschillende kunnen worden. Het kunnen maken van een infographic is vereist.
6. Via text analytics doet opdrachtnemer een grondige analyse van de toelichtingen. Hier wordt in ieder geval opgenomen: thema's, sentiment & trends. De resultaten hiervan worden verwerkt in de bij punt 4 en 5 genoemde rapportages.
7. Het is wenselijk dat marktonderzoekers (en wellicht een beperkt aantal andere UWV gebruikers) toegang krijgen tot een digitale text analytics omgeving om hier ook zelf analyses mee te kunnen doen. We denken hierbij bijvoorbeeld aan een dashboard waarmee we kunnen inzoomen op clusters en zien welke open antwoorden hierbij horen.

Ondersteuning bij implementatie

De MMM is een nieuw instrument waarvan wij verwachten dat dit een belangrijke rol gaat spelen binnen UWV. We vragen de opdrachtnemer daarom om advies over de implementatie van een dergelijk instrument binnen een complexe organisatie als UWV. Daarnaast verwachten wij van opdrachtnemer advies en ondersteuning bij het communicatie- en implementatieplan waarmee we over het onderzoek willen vertellen en draagvlak willen creëren. Onderdelen hiervan kunnen bijvoorbeeld presentaties, advies over KPI's, werksessies en het ontwikkelen van communicatiemateriaal zijn.

Het creëren van draagvlak is een belangrijk onderdeel van de implementatie, zeker omdat de invoering van de MMM gepaard gaat met het uitfasen van de Klantgerichtheidsmonitor. De Klantgerichtheidsmonitor wordt momenteel op veel verschillende plekken binnen UWV gebruikt: bijvoorbeeld door management op verschillende niveaus, kwaliteitsadviseurs, controllers, procesontwikkelaars en enkele medewerkers in de uitvoering. Om de overgang goed te laten verlopen, is belangrijk dat zij begrijpen waarom de Klantgerichtheidsmonitor uitgefaseerd wordt en wat voor hen alternatieven zijn (een combinatie van onder andere de MMM, Direct Feedback, maatwerk onderzoek en web analyse). We streven naar een intensiever gebruik van de MMM dan van de huidige KGM en hopen meer en grotere gebruikersgroepen binnen UWV te bereiken. We verwachten dat de opdrachtnemer in staat is om verschillende werkvormen toe te passen om conclusies te vertalen naar adviezen en vervolgacties. Bij een dergelijk gesprek, presentaties en/of workshop verwachten we dat degene die verantwoordelijk is voor de analyse en rapportage zelf aanwezig is. Ook verwachten wij advies over het in te richten BI-dashboard.

Projectorganisatie

UWV opereert in een complexe, dynamische en veeleisende omgeving. De onderzoeksbehoefte is vaak complex, de onderzoekstrajecten zijn uitdagend en de kwaliteitsstandaarden zijn hoog.

Dit stelt eisen aan de projectorganisatie van de opdrachtnemer. Wat we in ieder geval verwachten:

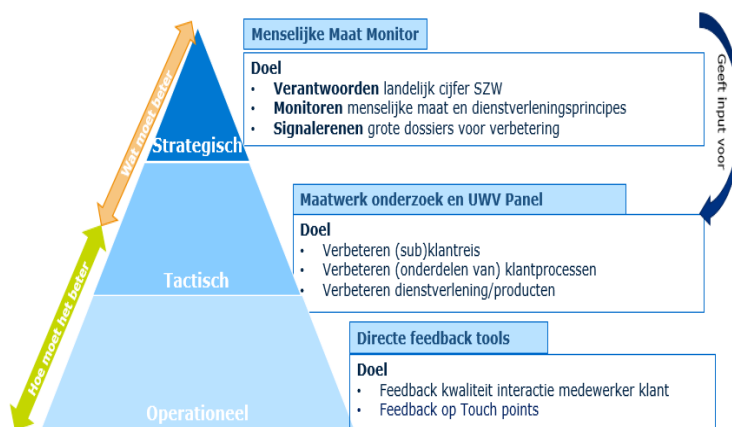
- a) De opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt en een vaste vervanger als contactpersoon voor de MMM.
- b) De vaste contactpersoon is een senior onderzoeker met minimaal drie jaar aantoonbare werkervaring op het gebied van klantonderzoek voor non-profit organisaties.
- c) De vaste contactpersoon heeft de beschikking over een kwalitatief hoogwaardig team.
- d) Er is altijd achtervang aanwezig, zodat bij ziekte of anderszins onverwachte afwezigheid de continuïteit van de opdracht gegarandeerd is.
- e) Verder dient de opdrachtnemer te beschikken over protocollen voor projectmanagement en kwaliteitsborging en een structurele wijze van evaluatie van projecten en samenwerking. Zij past deze protocollen toe bij iedere meting.

Daarnaast vindt eens per jaar een tactisch overleg plaats met de contractmanager van UWV Inkoop en de perceel trekker van Marktonderzoek. We verwachten dat de opdrachtnemer een verslag opstelt van dit overleg. De opdrachtnemer brengt voor het opstellen van het evaluatiedocument en het tactisch overleg geen kosten in rekening.

Alle hierboven genoemde specificaties zijn in het kader van deze aanbesteding eisen waarmee de opdrachtnemer akkoord dient te gaan.

2.1.3 WAT MAAKT GEEN ONDERDEEL UIT VAN DE OPDRACHT?

Extern klantonderzoek wat niet specifiek te maken heeft op de Menselijke Maat Monitor is geen onderdeel van deze Opdracht. Voor al het overige klantonderzoek gewenst vanuit UWV loopt een separaat aanbestedingstraject.



De Menselijke Maat Monitor dient een strategisch doel en geeft in grote lijnen inzicht in wat er in dienstverlening beter moet om de klantbeleving te verbeteren. Alles buiten deze monitor is dus niet in scope van deze aanbesteding. Het Maatwerk onderzoek geeft meer op tactisch niveau inzicht wat er verbeterd kan worden. Waar mogelijk doet het al een aanzet tot het hoe. De onderzoeksvraagstelling is specifiek en vaak betreft het een specifieke doelgroep, proces of product.

2.1.4 CPV CODES

Bij deze Aanbesteding gaat het om diensten met de volgende CPV-codes:

- 79342311-6 Onderzoek naar tevredenheid bij klanten
- 79342310-9 Diensten voor klantonderzoek
- 74130000-9 Markt- en opinieonderzoek en aanverwante diensten

2.1.5 DE OPDRACHT IS NIET IN PERCELEN INGEDEELD

De Opdracht is niet in Percelen ingedeeld, dit is niet passend omdat de dienstverlening die uitgevraagd wordt aangaande de Menselijke Maat Monitor onlosmakelijk met elkaar samenhangt. Het ontwikkelen, maar ook na meting door ontwikkelen van de MMM zou inefficiënt, disproportioneel en onlogisch zijn om door 2 verschillende partijen te laten doen. De Opdracht is een logisch geheel en voegen we niet onnodig samen, de scope van huidige opdracht maakt het de opdracht interessant voor grote en kleine spelers en derhalve ook MKB.

2.2 HOE GROOT IS DE OPDRACHT?

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd voor alle UWV-locaties in Nederland. De geschatte waarde van de Opdracht is afhankelijk van de ingediende offertes maar naar schatting een bedrag tussen de €300.000 en €800.000, exclusief btw voor de duur van de Raamovereenkomst van 4 jaar, dit is inclusief eventuele verlengingsmogelijkheden. Het is mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt vanwege politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen UWV. Een belangrijk aspect wat impact kan hebben op de omvang van de opdracht is de vorm die MMM gaat krijgen en doorontwikkeling hier op. Hoe breder onderzoek, hoe groter de omvang. Daarnaast wordt dit middel gebruikt ter verantwoording naar SZW. Als vanuit SZW andere wensen ontstaan kan dat ook impact hebben op de omvang van de opdracht.

Let op: de gegevens over de omvang van de Opdracht zijn een indicatie en u kunt hier geen rechten aan ontleen.

2.3 DE RAAMOVEREENKOMST

De Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 05-07-2022 met een looptijd 4 jaar. UWV kan, na het verstrijken van het 1^e contractjaar de raamovereenkomst tussentijds beëindigen met een opzegtermijn van 3 maanden.

2.3.1 WACHTKAMERCONSTRUCTIE

Er zijn situaties waarin UWV het contract met de opdrachtnemer mogelijk wilt beëindigen. Bijvoorbeeld in geval van wanprestatie of faillissement. In deze aanbesteding, deze raamovereenkomst, wenst UWV te werken met een 'wachtkamerconstructie'. Dit betekent dat naast de raamovereenkomst met de winnaar van de aanbesteding UWV ook een schaduwraamovereenkomst onder opschortende voorwaarde met de nummer twee aangaat. Hiermee stelt UWV zeker dat de nummer 2 in rangorde de uitvoering van de opdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst van de eerder gegunde partij overneemt.

LET OP: UWV is alleen van plan een wachtkamerovereenkomst te sluiten met de nummer 2 als deze in totaliteit niet te ver achter scoort qua punten op de nummer 1. Wanneer de nummer 2 minder dan 20% lager scoort in punten zal er een wachtkamerovereenkomst worden gesloten met de nummer 2. Scoort de nummer 2 meer dan 20% lager in punten t.o.v. de nummer 1 dan zal er geen wachtkamerovereenkomst worden gesloten.

2.4 PROGRAMMA VAN EISEN

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde diensten/goederen zijn opgenomen in Bijlage 4 - Programma van Eisen.

2.5 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN (MVOI)

UWV wil een positieve impact op mens, milieu en maatschappij hebben. Dit doen wij door met onze medewerkers, klanten en partners samen een duurzame bijdrage te leveren op 3 thema's.



1. Mens

Door maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI) is er in onze Aanbesteding altijd aandacht voor social return. Zo leveren we met onze inkopen ook sociale waarde aan de samenleving. Leveranciers verplichten zich bijvoorbeeld om banen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of anderszins maatschappelijke waarde toe te voegen. Met de gedragscode voor leveranciers bevorderen we eerlijk zakendoen en goede arbeidsomstandigheden in de hele keten.

2. Milieu

De belasting van het milieu en klimaat, als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten, willen we tot een minimum beperken. Dat doen we door toe te werken naar een klimaat neutrale en circulaire bedrijfsvoering. In 2030 willen we klimaatneutraal zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. We focussen daarbij op het reduceren van onze CO₂-uitstoot. Daarnaast stellen we milieueisen bij inkoop en zetten we in op het uitbouwen van circulair inkopen.

3. Maatschappij

UWV staat midden in de samenleving. De pijler maatschappij wordt geconcretiseerd door onze maatschappelijke initiatieven en de manier waarop we daarover communiceren. UWV is gecertificeerd op niveau 4 van de MVO Prestatieladder, het één na hoogste niveau.

UWV streeft bij het gunnen van opdrachten naar het realiseren van zo veel mogelijk maatschappelijke waarde op bovenstaande thema's. Maatschappelijk verantwoord inkopen binnen en buiten de grenzen van Nederland, middels onze partners. MVOI houdt in dat middels inkoop, een zo positief mogelijke bijdrage wordt geleverd aan mens en milieu en dat overheidsgelden zorgvuldig worden uitgegeven.

UWV MVO-gedragscode voor leveranciers

In de UWV MVO-gedragscode voor leveranciers (Bijlage 5) staan de basisvereisten beschreven hoe UWV verwacht dat u met mens en milieu omgaat. De UWV MVO-gedragscode maakt onderdeel uit van deze Aanbesteding en de te sluiten Raamovereenkomst. De MVO Gedragscode dient u na te leven en op te volgen vanaf het moment dat we een Raamovereenkomst met u sluiten. Het naleven van deze gedragscode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of u de UWV MVO-gedragscode naleeft.

3 NAAR WIE ZIJN WIJ OP ZOEK?

3.1 INLEIDING

Om alleen Inschrijvers toe te laten voor gunning van de Opdracht die geschikt zijn om deze Opdracht uit te voeren, heeft UWV eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen) gesteld. Via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, Bijlage 1) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel óf niet op u van toepassing zijn én of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

3.2 UITSLUITINGSGRONDEN

In deel III van het UEA leest u welke Uitsluitingsgronden gelden voor deze Aanbesteding. De Uitsluitingsgronden zijn opgedeeld in drie verschillende gronden:

- 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, belangenconflicten of beroepsfouten.

Het UEA dient u in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij uw Inschrijving in te dienen. Hoe u inschrijft met het UEA, leest u in hoofdstuk 6.

Indien een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kunnen wij uw Inschrijving ongeldig verklaren

Het is mogelijk dat we afzien van uitsluiting van verdere deelname aan deze Aanbesteding, alleen in onderstaande gevallen:

- als uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn (artikel 2.86a Aanbestedingswet 2012);
- als u heeft aangetoond voldoende maatregelen hebben genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen (zie artikel 2.87a Aanbestedingswet 2012);
- bij dwingende redenen van algemeen belang (art.2:88 Aanbestedingswet 2012);
- als uitsluiting naar ons oordeel niet proportioneel is gezien de verstreken tijd sinds veroordeling en het voorwerp van de Opdracht (art. 2:88 Aanbestedingswet 2012).

Schrijft u in als Combinatie of met Derden om te voldoen aan de Geschiktheidseisen?

Dan toetsen wij bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. In hoofdstuk 6 leggen wij uit hoe u inschrijft, wanneer u beroep doet op een Derde en/of Combinatie. Indien u als combinatie inschrijft, zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk voor de gehele opdracht.

3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Wij stellen Geschiktheidseisen aan een Inschrijver om te bepalen of hij geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Geschiktheidseisen kunnen eisen zijn aan uw technische en beroepsbekwaamheid, beroepsbevoegdheid en financiële en economische draagkracht.

Hieronder staan de Geschiktheidseisen die gelden voor de Aanbesteding. Als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, dan is uw Inschrijving ongeldig. We sluiten u dan uit voor verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Wilt u inschrijven, maar kunt u niet voldoen aan de Geschiktheidseisen? Dan kunt u overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Wij hebben het recht om te laten toetsen of de Combinant(en) en/of Derde(n) daadwerkelijk voldoet/voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Technische en beroepsbekwaamheid

Ervaring

Beschrijvend document Menselijke Maat Monitor aanbesteding



Als Geschiktheidseis beschikt u over ervaring (kerncompetentie(s)) die wij belangrijk en noodzakelijk vinden om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Kerncompetenties

Uit referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

1. Uitvoering marktonderzoek met text analytics
2. Ondersteuning bij implementatie en advies rondom marktonderzoek

In Bijlage 2 - Referentieverklaring staat per kerncompetentie een omschrijving van de kerncompetentie en wat we van u verwachten

Lever maximaal 2 referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseis voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties. U overlegt maximaal één (1) referentieopdracht per kerncompetentie. Het is ook mogelijk en toegestaan om dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties te gebruiken. U dient hiervoor Bijlage 2 Referentieverklaring te gebruiken.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal (drie) jaar geleden

Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van de Inschrijving van deze Aanbesteding), zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn. Als een referentieopdracht nog loopt mag u alleen de resultaten inbrengen, die u al behaald heeft in de afgelopen 3 jaar.

Wij mogen navraag doen bij referenten

We kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren, door onder andere contact op te nemen met referenten die u heeft opgegeven. We toetsen dan of u voldoet aan de Geschiktheidseis van ervaring, door de kerncompetentie(s) die u heeft opgegeven. U verleent dan alle medewerking. Zijn er onjuistheden geconstateerd in uw opgave van de Referentieverklaring, dan kunnen we besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en sluiten we u uit van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Beroepsbevoegdheid

Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

U bent ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, of in het nationale beroeps- of handelsregister van het land waarin uw onderneming is gevestigd.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ("uittreksel KvK"). Het uittreksel KvK mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

U laat het UEA ondertekenen door een rechtsgeldig bevoegd persoon. De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit de genoemde inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister.

Kiest u ervoor om het UEA bij volmacht te ondertekenen? Dan dient u bij de verificatie van het UEA zowel de actuele inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister als een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

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

Opgave van technische organen voor kwaliteitscontrole

De Inschrijver beschikt over technici of technische organen voor kwaliteitscontroles



Het gaat om kwaliteitscontroles op het gebied van marktonderzoek en informatiebeveiliging. Hierbij dient u te beschikken over een geldige certificatie voor de volgende ISO normen: ISO 20252 (marktonderzoek) en ISO 27001 (informatiebeveiliging) danwel dient aan te tonen dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

Met de rechtsgeldige ondertekening van het UEA verklaart u te voldoen aan bovengenoemde. Alleen bij de potentiële winnaar vraag UWV bewijsmiddelen van desbetreffende certificaten op.

4 WAT VINDEN WIJ BELANGRIJK BINNEN DEZE OPDRACHT?

In dit hoofdstuk leest u wat wij belangrijk vinden binnen deze opdracht. Hiervoor hebben we gunningscriteria opgesteld en leest u welke maximale scores u met uw Inschrijving kunt halen.

4.1 GUNNINGSCRITERIA BESTE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van het Gunningscriteria beste prijs-kwaliteitverhouding. In deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de beoordelingsmethodiek 'Gewogen factor methode'.

Beoordelingsmethodiek 'Gewogen factor methode'

Dit houdt in dat wij zowel de kwaliteit als de prijs beoordelen. Deze methode werkt als volgt: de Sub-Gunningscriteria zijn voorzien van een maximaal te behalen score. UWV beoordeelt per Inschrijving de Sub-Gunningscriteria en kent een score toe, zoals omschreven in paragraaf 5.2 (beoordeling kwaliteit) en 5.3 (beoordeling prijs). Per Inschrijver tellen we de (gewogen) scores bij elkaar op. De Inschrijving met de hoogste som van de gewogen scores heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding aangeboden.

In de volgende paragrafen wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding verder toegelicht.

4.2 BESTE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING: SUB-GUNNINGSCRITERIA

De uitwerking van het Gunningscriterium is in deze paragraaf verder te lezen. In het onderstaand overzicht leest u de Sub-Gunningscriteria die bij de Aanbesteding gelden. Per Sub-Gunningscriterium leest u ook hoeveel punten u maximaal kunt scoren.

Gunningscriteria Beste prijs-kwaliteitverhouding		
	<i>Sub-Gunningscriteria</i>	<i>Maximaal te behalen score</i>
KWALITEIT		
1	Plan van aanpak en project-organisatie	180
1.1	Plan van aanpak	80
1.2	Onderzoekskwaliteit	60
1.3	Samenwerking	40
2	Uitwerken analyseplan en rapportage	350
2.1	Kwaliteit analyse en rapportage	150
2.2	Vertaling naar conclusies en aanbevelingen	120
2.3	Vorm	80
3	Plan van aanpak implementatie	170
3.1	Kwaliteit implementatie	80
3.2	Toepasbaarheid	50
3.3	Samenwerking	40
<i>Subtotaal Kwaliteit</i>		700
PRIJS		
<i>Subtotaal Prijs</i>		300
TOTAAL SCORE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING		1000

4.2.1 KWALITATIEVE SUB-GUNNINGSCRITERIA

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1: Plan van aanpak en projectorganisatie

Inschrijver toont door middel van een plan van aanpak aan betrouwbaar en representatief onderzoek uit te kunnen voeren en structureel een kwalitatief hoogstaande projectorganisatie te voeren bij de ontwikkeling en uitvoering van de Menselijke Maat Monitor. Ontwikkel een plan voor de projectorganisatie bij de opzet en uitvoering van de MMM en beschrijf hoe de kwaliteit van datacollectie, resultaten en advies gewaarborgd wordt. Werk dit plan van aanpak uit in maximaal 3.000 woorden (exclusief eventuele illustraties).

Inschrijver dient in haar plan van aanpak minimaal in te gaan op:

- Uw visie op de manier waarop u het onderzoek aan wilt pakken en de vragenlijst wilt optimaliseren
- De wijze waarop het onderzoeksproces wordt ingericht
- De wijze waarop kwalitatief hoogwaardige datacollectie gegarandeerd wordt, met een zo hoog mogelijke respons
- De samenwerking met UWV
- De planning van het onderzoek

Uw Plan van aanpak en projectorganisatie worden beoordeeld op:

1. Passend plan van aanpak: de wijze waarop en de mate waarin u aantoont de opdracht te begrijpen en deze weet te vertalen naar een passend en uitvoerbaar plan van aanpak met relevante eindresultaten. Dat wil zeggen: het is een coherent plan van aanpak, waarbij de verschillende onderdelen goed aansluiten op de door u afgebakende onderzoeksvragen en probleemverkenning en het is relevant voor het verbeteren van de dienstverlening van UWV.
2. De onderzoekskwaliteit: welke maatregelen u neemt om de kwaliteit van het onderzoek te borgen en te verhogen. Dat wil zeggen: uw plan van aanpak levert kwalitatief hoogwaardige antwoorden op de onderzoeksvragen en is realistisch, gelet op de doelgroepen van het onderzoek.
3. De wijze waarop de samenwerking in deze casus vorm krijgt. Dat wil zeggen: het is helder en realistisch wat u van UWV verwacht, gelet op het feit dat UWV een grote publieke organisatie is

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2: Uitwerken analyseplan en rapportage

Inschrijver laat zien dat hij in staat is om met de verkregen data analyses uit te voeren en een koppeling te maken tussen tekstuele en cijfermatige data. Daarnaast laat Inschrijver zien op welke wijze hij conclusies en aanbevelingen weergeeft. Lever een toelichting en een voorbeeld van de wijze waarop u de resultaten van de MMM analyseert en oplevert. Werk dit uit in een beschrijving van maximaal 4.000 woorden en een voorbeeld van maximaal 10 rapportageslides.

Uw beschrijving dient minimaal het volgende te bevatten:

- Het analyseplan voor het analyseren van cijfermatige en tekstuele data
- Hoe u in de text analytics omgaat met 'moeilijke gevallen', bijvoorbeeld uitgebreide verhalen waar zowel positief als negatief sentiment in voorkomt en zinnen die op verschillende manieren te interpreteren zijn (bijvoorbeeld: 'Ik heb lekker een half jaar moeten wachten op mijn uitkering')
- Op welke manier u resultaten rapporteert
- Hoe er vanuit de analyse aanknopingspunten ter verbetering van de dienstverlening geformuleerd kunnen worden

Werk daarnaast een voorbeeld uit van:

- Slides met bevindingen, waarin in ieder geval inzichten uit de text analytics, conclusies en concrete aanbevelingen in zijn opgenomen. In bijlage XX vindt u een SPSS bestand met data van een reeds uitgevoerde pilot (let op: de vragenlijst was destijds niet helemaal hetzelfde als die bij de opdrachtbeschrijving). We vragen u om deze data als uitgangspunt te nemen voor uw rapportage.

Uw oplevering resultaten en rapportage klanttevredenheidsonderzoek worden beoordeeld op:

1. Kwaliteit: welke analyses u inzet voor de cijfermatige en tekstuele data en uw argumenten hiervoor. Dat wil zeggen: de analyses zijn passend bij de onderzoeksvraag en het doel van de MMM en leveren betrouwbare en representatieve informatie op.
2. De vertaling van resultaten naar conclusies en aanbevelingen en hoe goed deze toepasbaar zijn binnen de organisatie. Dat wil zeggen: de resultaten zijn op een objectieve wijze vertaald naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen. De conclusies en aanbevelingen overstijgen de resultaten, maar vloeien wel logisch voort uit de resultaten.
3. De vorm van de voorbeeld rapportage: duidelijkheid, toegankelijkheid. Dat wil zeggen: de structuur is helder, de teksten toegankelijk geschreven en de visualisaties zijn ondersteunend.

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 3: Plan van aanpak voor implementatie

Inschrijver toont aan UWV goed te kunnen ondersteunen bij de implementatie van de MMM. Hiermee bedoelen wij het meenemen van de organisatie in het doorontwikkelen van de bestaande KGM in de nieuwe MMM en het ervoor zorgen dat de organisatie zo goed mogelijk aan de slag kan gaan met de inzichten die de MMM oplevert. Schrijf een plan van aanpak van maximaal 3000 woorden (ex. Eventuele illustraties) voor de implementatie van de MMM binnen UWV met een looptijd van vier jaar.

U dient in uw plan van aanpak minimaal in te gaan op:

- Uw visie op de manier waarop u de communicatie wilt aanpakken, rekening houdend met verschillende lagen van de organisatie
- De rol die u verwacht van team Marktonderzoek van UWV binnen de implementatie
- Uw eigen rol binnen deze implementatie
- De zaken die een of enkele keren moeten gebeuren en wat structureel terugkeert
- De instrumenten / tools die u in wilt zetten om de implementatie goed te laten verlopen
- Werkzaamheden die eenmalig moeten uitgevoerd versus werkzaamheden die terugkerend zijn

Uw plan van aanpak voor de implementatie wordt beoordeeld op:

1. Kwaliteit van uw plan: de manier waarop u UWV kunt ondersteunen bij het creëren van draagvlak voor het nieuwe instrument.
2. Toepasbaarheid: in hoeverre de onderdelen uit het plan te gebruiken zijn binnen een grote publieke organisatie als UWV. Dat wil zeggen: in hoeverre u bij de keuze van de onderdelen in uw plan rekening houdt met de structuur van UWV en de mogelijke gevoeligheden die er bestaan.
3. De wijze waarop de samenwerking met UWV vorm krijgt. Dat wil zeggen: het is helder en realistisch wat u van UWV verwacht, gelet op het feit dat UWV een grote publieke organisatie is.

4.2.2 SUB-GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

UWV vraagt van inschrijvers om een prijs voor totale dienstverlening **per half jaar** op te geven. In deze prijs dient **enkel** de gewenste dienstverlening zoals door UWV wordt gevraagd te zitten. Voor alle onder de kwalitatieve sub-gunningscriteria door u aangeboden **extra** dienstverlening (zie beoordeling op kwaliteit in paragraaf 5.2) dient u **NIET** aan te bieden in uw prijs. Hierover kunnen later, wanneer gewenst, met winnende partij nadere afspraken over worden gemaakt. De prijs die u opgeeft dient binnen de bandbreedte van de staffel te liggen (als weergegeven in paragraaf 5.3). Geeft u een prijs op die buiten de staffel ligt dan sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De prijs is de all-in totaalprijs

Dit betekent dat u met de opgegeven prijs uitvoering kan geven aan de Opdracht en daarbij rekening houdt met alle gestelde Eisen. En dat de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen is. Alle opgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief btw. De Prijsstelling moet "all-in" zijn. De kosten gemoeid met in het hoofdstuk 2 genoemde dienstverlening zijn hierbij in ieder geval inbegrepen. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten moeten inbegrepen zijn. Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de levering, conform de in het Beschrijvend document gestelde Eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen (lijst zijn voorbeelden en is niet limitatief):

- 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;
- vervanging;
- verzekeringspremie;
- alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.

Geef in TenderNed een uw prijs op

In TenderNed is een verplicht veld waarin u een prijs moet opgeven. Vul hier bovengenoemde prijs in. Vult u 0 in of geen realistische waarde in? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Geeft u prijzen, kortingen, voorwaarden of andere informatie op waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling.

5 HOE BEOORDELEN WE UW INSCHRIJVING?

In dit hoofdstuk leest u op welke manier we uw Inschrijving beoordelen.

5.1 BEOORDELING

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

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

Indien uw Inschrijving hier niet aan voldoet, dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats indien dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

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

Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen of voldoet u niet aan de Eisen 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 dus zogenaamde knock-out eisen. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in het Programma van Eisen (Bijlage 2).

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

Alleen als uw Inschrijving voldoet aan alle Eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Sub-Gunningscriteria en kennen daar een score aan toe. Een beoordelingscommissie beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten personen (naar verwachting 3 personen) die de deskundigheid hebben die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

Ontvangen we maar één Inschrijving voor de sluitingsdatum? Dan beoordelen we uw Inschrijving niet inhoudelijk

We kunnen dan besluiten om de aanbesteding in te trekken. Als we besluiten om niet in te trekken, toetsen we uw Inschrijving alleen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. We beoordelen uw Inschrijving niet inhoudelijk op de Sub-Gunningscriteria maar kunnen we wel overgaan tot gunning.

5.2 BEOORDELING OP KWALITEIT

Ieder kwalitatief onderdeel binnen deze aanbesteding waar punten op te scoren is zal beoordeeld worden aan de hand van onderstaande maatstaaf.

Beoordeling - Waardering	Weegfactor - % t.o.v. maximale score	Omschrijving
Uitstekend	100%	Inschrijver scoort uitstekend indien zijn antwoord alle gevraagde aspecten bevat, de beantwoording bovendien duidelijk, begrijpelijk, realistisch en overtuigend is en Inschrijver daarnaast middels zijn antwoord extra waarde toevoegt voor UWV. Onder toegevoegde waarde verstaat UWV: "meer leveren dan wat het PvE en de gestelde criteria en uitgangspunten beschreven in dit beschrijvend document".

		De beantwoording van Inschrijver is volledig naar wens van UWV en geeft UWV zelfs nieuwe inzichten. Let op: indien u van mening bent UWV van nieuwe inzichten te voorzien dient u dit specifiek aan te geven. Dit kan door bijvoorbeeld deze inzichten in een aparte passage aan te geven of anders te markeren. Er zit geen voorschrift aan, maar UWV moet duidelijk kunnen zien dat dit om meerwaarde gaat.
Goed	90%	Inschrijver scoort goed indien zijn antwoord alle gevraagde aspecten bevat en de beantwoording bovendien duidelijk, begrijpelijk, realistisch en overtuigend is. De beantwoording van Inschrijver is volledig naar wens van UWV.
Ruim voldoende	70%	Inschrijver scoort ruim voldoende indien zijn antwoord alle gevraagde aspecten bevat maar de beschrijving merendeels, niet geheel duidelijk, begrijpelijk, realistisch of overtuigend is. De beantwoording van Inschrijver is slechts deels naar wens van UWV.
Voldoende	55%	Inschrijver scoort voldoende indien zijn antwoord niet alle gevraagde aspecten bevat en de beschrijving merendeels, maar niet geheel duidelijk, begrijpelijk, realistisch of overtuigend is. De beantwoording van Inschrijver is slechts deels naar wens van UWV.
Onvoldoende	0%	Inschrijver scoort onvoldoende indien zijn antwoord merendeels niet de gevraagde aspecten bevat en/of de beschrijving onduidelijk, onbegrijpelijk, onrealistisch of niet overtuigend is. De beantwoording van Inschrijver is niet naar wens van UWV.

Bij de beoordeling van de kwalitatieve Sub-Gunningscriteria wordt in het algemeen gelet op de volgende elementen:

- Duidelijk wordt mee bedoeld: concreet, specifiek én ondubbelzinnig;
- Begrijpelijk wordt mee bedoeld: leesbaarheid én eenduidigheid;
- Realistisch wordt mee bedoeld: relevant én passend bij UWV;
- Overtuigend wordt mee bedoeld: van uw professionaliteit, flexibiliteit én deskundigheid.

5.3 BEOORDELING OP PRIJS

De all-in prijs per kwartaal die u opgeeft dient binnen de onderstaande staffel te passen. U ziet in deze staffel dan ook direct het aantal punten dat u behaald heeft op het financiële stuk van deze Aanbesteding.

Staffel	Aantal punten
Prijs tussen..	
€30.001 en €40.000	300
€40.001 en €45.000	220
€45.001 en €50.000	150
€50.001 en €55.000	100
€55.001 en €60.000	50
€60.001 en €65.000	20

5.3.1 MANIPULATIEVE OF ABNORMAAL LAGE INSCHRIJVING

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme frustreert (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 UWV voor ogen heeft met de beoordeling van het Sub-Gunningscriterium prijs.

Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten Opdracht abnormaal laag lijkt, dan kunnen wij u verzoeken om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

5.4 PRESENTATIE

LET OP!

Na het ontvangen van de offertes zal UWV de ontvangen (schriftelijke) offertes beoordelen op kwaliteit en prijs. Op basis hiervan zal er een ranking ontstaan van de inschrijvingen. De leveranciers van deze top 3 wordt gevraagd om bij UWV hun offerte/inschrijving te komen presenteren. Hierbij is het doel om uw offerte toe te lichten en is het mogelijk voor UWV om verduidelijkingsvragen te stellen. Het is niet het doel om nieuwe of aanvullende zaken te presenteren. UWV zal aan de hand van deze presentaties opnieuw kijken naar uw score op kwalitatieve sub-gunningscriteria en middels consensus waar nodig score nog **naar boven** bijstellen. Bijstellen van score naar beneden aan de hand van deze presentatie is niet mogelijk.

Presentaties vinden plaats in de week van 6 tot en met 10 juni. In de planning zijn duidelijke tijdsloten te zien. Inschrijvers dienen rekening te houden met alle drie deze tijdsloten omdat ze mogelijk uitgenodigd kunnen worden. Presentaties vinden fysiek plaats bij UWV op het hoofdkantoor.

Op 2 juni zal bekend gemaakt worden wie mag komen presenteren bij UWV. Inschrijvers dienen derhalve altijd rekening te houden met de mogelijkheid om te komen presenteren. Bereid u dus tijdig voor en begin niet pas op 2 juni.

U krijgt bij UWV een uur tijdslot om langs te komen. Hiervan is het de bedoeling dat u max 40 minuten in beslag neemt met presenteren zodat er 20 minuten de mogelijkheid is om vragen te stellen.

5.5 EINDBEOORDELING

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

Deze score is de optelsom van alle scores op de Sub-Gunningscriteria voor prijs en kwaliteit. De scores per Sub-Gunningscriterium 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 Sub-Gunningscriterium bij elkaar opgeteld wél af op hele getallen.

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 aspect van het Sub-Gunningscriterium 'Uitwerken analyseplan en rapportage' waarvoor de hoogste score geldt. Zijn de scores op dit aspect ook gelijk? Dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

Beschrijvend document Menselijke Maat Monitor aanbesteding



U komt in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst als:

- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvingen.

6 HOE VERLOOPT DE AANBESTEDINGSPROCEDURE?

In dit hoofdstuk leest u de procedure van de Aanbesteding. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook wie uw contactpersoon is en hoe u vragen kunt stellen.

6.1 DE EUROPESE OPENBARE PROCEDURE

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

We hebben gekozen voor een openbare procedure. De voornaamste redenen hiervoor zijn de omvang van de opdrachtwaarde, de aard van de dienstverlening en de wens om zo veel mogelijk concurrentie te creëren.

6.2 AANBESTEDINGSPLATFORM TENDERNED

UWV maakt uitsluitend gebruik van het online aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl) voor het elektronisch aanbesteden. Dit betekent dat u zich alleen kunt inschrijven op een Aanbesteding via TenderNed. Hoe u zich kunt inschrijven leest u in paragraaf 7.2.

Meer informatie voor Ondernemers over deelnemen aan een Aanbesteding van de overheid staat op de website www.ondernemersplein.nl/ondernemen/bedrijf-organiseren/stappenplan-deelnemen-aan-een-aanbesteding-van-de-overheid

6.3 CONTACTPERSOON

Uw contactpersonen zijn Fiona Bos en Inge van der Meij, Inkoopadviseurs

U communiceert alleen met de contactpersoon over deze Aanbesteding. De communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Communiceert u over deze Aanbesteding met andere medewerkers van UWV of via andere kanalen? Dan kan dit voor ons aanleiding zijn om uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

6.4 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDING

Deze Aanbesteding start op de datum waarop we deze gepubliceerd hebben in TenderNed (zie de planning).

Wij streven er naar onderstaande planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dient u van deze planning uit te gaan. Wij melden wijzigingen in de planning in de Nota van Inlichtingen of via TenderNed. Aan deze planning kunt u geen rechten ontleen. Een toelichting op de onderdelen van de planning leest u in de navolgende paragrafen.

Tabel Tijdsplanning Aanbestedingsprocedure

Fase	Activiteit	Uiterste datum en tijdstip
Inschrijving	Publicatie aankondiging Opdracht	28-04-2022
	Uiterlijke termijn voor het indienen van vragen, tekstsuggesties voor contractvoorwaarden en het melden van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden in en/of bezwaren tegen de Aanbestedingsdocumenten	11-05-2022 11:00 uur
	Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen)	19-05-2022
	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	30-05-2022 11:00 uur

Beoordeling	Openen van digitale kluis	30-05-2022
	Bekendmaking bij top 3 dat ze moeten presenteren en op welk tijdstip ze worden verwacht	02-06-2022
Presentaties	Tijdsloten 1. 10.00 tot 11.00 2. 13.00 tot 14.00 3. 14.30 tot 15.40	07-06-2022
Consensus		09-06-2022
Gunning	Streefdatum bekend maken Gunningsbeslissing	16-06-2022
	Einde standstill periode (opschortende termijn)	20 kalenderdagen na Gunningsbeslissing
	Verificatie UEA en opvragen eventuele bewijsmiddelen	Na 16-06-2022
	Ingangsdatum Raamovereenkomst	08-07-2022
	Publiceren aankondiging van gegunde Opdracht	September 2022

6.5 VRAGEN EN TEKSTSUGGESTIES

Het kan zijn dat iets in het Beschrijvend document voor u onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via TenderNed

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Aanbesteding? Stel uw vragen dan altijd via TenderNed. In TenderNed vindt u onder het tabblad 'Voor ondernemingen' een uitleg over de werkwijze voor het stellen van vragen.

Dien al uw vragen en suggesties in voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip

Zo zorgt u ervoor dat u tijdig antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of suggestie te laat in? Dan beantwoorden we uw vraag alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle Potentiële Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook als wij de antwoorden minder dan tien (10) dagen voor de sluitingsdatum publiceren.

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn

Gebruik daarom in uw vraag geen:

- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw Onderneming gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen

Alle Potentiële Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. Alle vragen en antwoorden zijn geanonimiseerd. De Nota van Inlichtingen is openbaar en u ontvangt deze in TenderNed.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd en niet voor de andere Potentiële Inschrijvers. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.

Zijn we het niet eens met uw motivatie? Dan leggen wij u de keuze voor; wij nemen uw vraag op in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen, of wij beantwoorden uw vraag niet.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

6.6 TEGENSTRIJDIGHEDEN, ONDUIDELIJKHEDEN, ONJUISTHEDEN EN BEZWAREN

Meld tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren zo snel mogelijk

U meldt de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u heeft zo snel mogelijk. U moet dit in elk geval melden vóór de datum en het tijdstip waarop de schriftelijk gestelde vragen uiterlijk moeten zijn ingediend (zie hiervoor paragraaf 6.5). U kunt deze melden op de wijze zoals beschreven in paragraaf 6.6. Geeft u de melding niet op tijd door? Dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontlenen aan tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u niet heeft gesignaleerd of wel heeft gesignaleerd maar ons niet tijdig heeft gemeld. Natuurlijk doen we ons best om tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en onjuistheden in de Aanbestedingsstukken te voorkomen.

De Nota van Inlichtingen gaat altijd voor

Spreekt de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit 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 gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

6.7 INDIENEN VAN UW INSCHRIJVING

Dient u uiterlijk uw Inschrijving in op woensdag 30 mei 2022 om 11:00 uur

U kunt zich alleen aanmelden via TenderNed. Bent u te laat of dient u uw Inschrijving niet in via TenderNed? Dan geldt uw Inschrijving niet. Hoe u een Inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 7.

6.8 OPENEN INSCHRIJVINGEN

De opening van de digitale kluis is **niet** openbaar en vindt plaats na het verstrijken van het uiterste tijdstip van indiening op de in paragraaf 6.4 opgenomen datum bij UWV.

6.9 MEDEDELING GUNNINGSBESLISSING

Op de in de planning opgenomen streefdatum maken wij bekend via TenderNed welke Inschrijver(s) we de Opdracht gunnen

In die Gunningsbeslissing leest u:

- aan wie we de Opdracht gunnen;
- uw score op de kwalitatieve Sub-Gunningscriteria en de onderbouwing daarvan, wanneer u niet de maximale score heeft behaald;
- de score per Sub-Gunningscriterium van de Inschrijver(s) aan wie we de Opdracht gunnen en kenmerken en de relevante voordelen waarom wij de Opdracht aan deze Inschrijver(s) gunnen;
- een omschrijving van de opschortende termijn, de standstill periode. Dat is de termijn waarin u kunt aangeven het niet eens te zijn met de Gunningsbeslissing.

Let op: u kunt geen rechten ontlenen aan de Gunningsbeslissing

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat u in principe de Opdracht krijgt. U kunt echter aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontlenen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding in geval wij niet tot gunning overgaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan ook geen aanvaarding van het aanbod. Pas als de Raamovereenkomst met u is ondertekend heeft u het recht de Opdracht uit te voeren.

Soms maken wij bepaalde gegevens niet bekend bij de Gunningsbeslissing.

We maken gegevens niet bekend, indien openbaarmaking van die gegevens:

- in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;

- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van Ondernemers zou kunnen schaden;
- afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen Ondernemers.

6.10 VERIFICATIE GEGEVENS UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

Bij de bekendmaking van de Gunningsbeslissing vragen we bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht voorlopig hebben gegund. Ook met de Inschrijver waarmee we een wachtkamerraamovereenkomst sluiten, levert de bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA. Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat. Indien hier aanleiding voor is controleren we soms de gegevens al voordat we de Gunningsbeslissing bekend maken.

De Inschrijver levert op verzoek binnen vijf (5) werkdagen de volgende bewijsstukken aan:

- uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Het uittreksel mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden;
- Gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag de Gedragsverklaring op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: www.justis.nl/producten/gva/. De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

- ISO 20252 en 27001 certificaat, danwel aantoning dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt? Dan moet elk lid van de Combinatie de bewijsstukken die op hem van toepassing zijn aanleveren. Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen? Dan moet elke Derde deze bewijsstukken aanleveren.

De aan te leveren bewijsstukken verzendt u via de berichtenmodule in TenderNed.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

Wij kunnen u dan eenmalig de mogelijkheid geven dit te herstellen binnen een periode van 3 werkdagen. Lukt dit niet (tijdig), dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Gunningsbeslissing trekken wij dan in. Wij mogen dan beslissen om de Opdracht alsnog aan een andere Inschrijver te gunnen.

6.11 OPSCHORTENDE TERMIJN EN BEZWAREN

De dag na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, gaat de opschortende termijn in. Dit is een standstill periode en duurt 20 kalenderdagen. In deze termijn heeft u de mogelijkheid om rechtsmaatregelen te treffen tegen de Gunningsbeslissing. De opschortende termijn geldt als een fatale termijn. Na de opschortende termijn kunt u niet meer aangeven het niet eens te zijn met de Gunningsbeslissing, omdat uw rechten dan zijn vervallen. Wij zijn dan vrij een Raamovereenkomst te sluiten. U leest meer over de opschortende termijn in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012.



Bent u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing?

Dan kunt u dit binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken in de berichtenmodule van TenderNed. Wij reageren hier zo spoedig mogelijk, schriftelijk en gemotiveerd op via de berichtenmodule in TenderNed.

Bent u het vervolgens niet eens met die reactie en bent u het nog steeds oneens met de Gunningsbeslissing dan kunt u besluiten tot een kort geding. U dient een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter in Amsterdam. Dit dient u te doen binnen 15 kalenderdagen na dagtekening van de beantwoording van UWV.

Als u niet binnen 7 kalenderdagen kenbaar heeft gemaakt dat u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing, dan dient u binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter in Amsterdam. Als u een kort geding aanhangig maakt, dan zendt u een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon via de berichtenmodule in TenderNed.

Wij sluiten in beginsel geen Raamovereenkomst voordat de rechter uitspraak in het kort geding heeft gedaan. Is er binnen de Opdracht een zwaarwegende reden om niet te wachten met de gunning? Dan kunnen we besluiten ondanks het kort geding toch een Raamovereenkomst te sluiten.

Als een kort geding aanhangig wordt gemaakt, informeren wij alle Inschrijvers.

6.12 VOORBEHOUDEN UWV

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

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 mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

Dus ook nadat we de Gunningsbeslissing hebben verstuurd aan een Inschrijver, maar voordat de Raamovereenkomst is ondertekend, kunnen wij besluiten om de Aanbesteding helemaal stop te zetten, of de Opdracht niet te gunnen. Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via TenderNed.

7 HOE SCHRIJFT U IN?

7.1 AANBIEDINGSBRIEF

Bij het indienen van uw Inschrijving kunt u altijd een aanbiedingsbrief toevoegen. De aanbiedingsbrief is vormvrij en wordt niet meegenomen in de beoordeling van uw Inschrijving. De aanbiedingsbrief met referentie naar deze Aanbesteding kunt u uploaden bij 'Overige Documenten'.

7.2 INDIENEN INSCHRIJVING IN TENDERNED

Schrijf in via TenderNed

U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Schrijft u niet in via TenderNed? Dan is de Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) inschrijven.

Als Ondernemer bent u zelf verantwoordelijk om op de hoogte te zijn van de werking van TenderNed om een Inschrijving te kunnen doen op deze Aanbesteding, binnen de daarvoor gestelde termijnen. Op de website, onder het kopje 'Voor ondernemingen' en 'Over TenderNed', staat informatie over de werking van het aanbestedingsplatform. Als u vragen heeft over de werking van TenderNed of er zijn technische problemen (bijv. u bent niet in staat om in te loggen of uw Inschrijving in te dienen), kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed.

Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen nog op TenderNed inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en is het niet mogelijk om deel te nemen aan elektronische Aanbestedingen via TenderNed. Het is daarom belangrijk tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel aan te schaffen bij een erkende leverancier (doorlooptijd 1-5 werkdagen). Dit koppelt u vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed.

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

Na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving is het niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. Houd er daarom in elk geval rekening mee:

- dat het juist en volledig uploaden van alle bestanden en Bijlagen tijd in beslag neemt;
- dat uw internetverbinding traag kan zijn;
- dat u misschien technische problemen heeft met TenderNed;
- dat de Servicedesk van TenderNed niet altijd meteen uw technische probleem kan oplossen.

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende

- Begin op tijd met uploaden! Het duurt soms erg lang voordat alles geüpload is.
- Upload alle Bijlagen onder de kop 'Voeg overige documenten toe'.
- Zorg dat uit de bestandsnaam duidelijk wordt om welke Bijlage het gaat.
- Zorg dat elke Bijlage volledig en juist is.

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de Inschrijvingsdeadline uitstellen

Als er zich een (vermoedelijke) storing voordoet, neemt u allereerst contact op met de Servicedesk van TenderNed (op werkdagen van 8:30-18:00 uur). Indien er een storing is, neemt u direct contact op met de contactpersoon van UWV. UWV is niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.

7.3 FORMELE EISEN AAN DE INSCHRIJVING

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de Formele eisen

U leest de Formele eisen hieronder. Voldoet u niet aan deze eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie aan, in paragraaf 7.4 vindt u alle verplicht aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten;
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- het UEA wordt rechtsgeldig ondertekend, dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 kalenderdagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 kalenderdagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;
- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen. Wij maken uw gegevens alleen openbaar als dat verplicht is bij wet, moet van de rechter, of als u ons daar schriftelijk toestemming voor geeft.

7.4 INSCHRIJVEN MET HET UEA

Het UEA is een Nederlandstalig in te vullen pdf-bestand

U vindt het UEA als Bijlage 1 – UEA bij dit Beschrijvend document. In heel Europa wordt gewerkt met het UEA. Hiermee wordt het voor u makkelijker om in te schrijven. Het UEA geldt als een tijdelijk bewijs dat u geschikt bent als uitvoerder van de Opdracht. U hoeft daardoor niet meteen het volledige bewijs in te leveren. Dit scheelt voor u veel regeldruk. Meer informatie over het UEA kunt u vinden op de site van [PIANOo](#).

Het UEA bestaat uit verschillende onderdelen

In **Deel II** vult u de gegevens van uw eigen onderneming in. In **deel III** leest u alle Uitsluitingsgronden. Wij hebben aangevinkt welke Uitsluitingsgronden gelden bij deze Aanbesteding.

Vul het UEA altijd in met Acrobat Reader

Gebruikt u een ander programma? Dat kan ervoor zorgen dat u het UEA niet op de juiste manier te zien krijgt. Daarmee loopt u het risico dat u het UEA niet goed invult en uw Inschrijving ongeldig is en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Let op! Het UEA is standaard ingevuld. Controleer, met name **deel III a, b en c**, of deze standaard juist is voor uw Onderneming. Pas, indien nodig, het UEA aan raamovereenkomstig uw Onderneming.

Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in

Schrijft u in als Combinatie of doet u een beroep op Derden om aan een Geschiktheidseis te voldoen? Dan stuurt u meerdere UEA's in, voor elke betrokken Ondernemer. Het UEA kunt u meerdere malen gebruiken voor een Combinatie partner(s) óf Derde(n).

Met een ingediend UEA verklaart u geschikt te zijn voor deze Opdracht



Door het aanvinken van 'Ja' in **onderdeel a** in **Deel IV** van het UEA ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle Geschiktheidseisen die in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document staan. In het UEA wordt de term selectiecriteria gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld.

Met een ondertekend UEA verklaart u ook dat de Uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn

Is een Uitsluitingsgrond wel van toepassing, maar schrijft u toch in? Vermeld dan in het UEA de informatie en/of maatregelen die in **Deel III** van het UEA (Uitsluitingsgronden) worden gevraagd.

Print het UEA, onderteken het, scan het en upload het in TenderNed

Uw UEA is alleen geldig als het ondertekend is door iemand die daarvoor rechtsgeldige bevoegdheid heeft.

Gaat er iets mis bij het werken met het UEA? Dan kunnen wij u één herkansing geven

Dit doen we omdat het UEA voor u nieuw kan zijn en we snappen dat het daardoor soms mis kan gaan. We geven deze herkansing alleen als duidelijk is dat u niet bewust informatie heeft achtergehouden of onjuist heeft ingevuld.

7.5 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE OF MET GEBRUIKMAKING VAN EEN DERDE

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de Ondernemers beschikken individueel niet over voldoende capaciteit, ervaring en/of expertise;
- vanwege risicospreiding: financieel en/of afhankelijkheid van één grote opdrachtgever;
- zij maken individueel geen kans (MKB).

UWV mag Inschrijvingen door een Combinatie of met gebruikmaking van (een) Derde(n) niet verbieden. Wel is het mogelijk om hieraan proportionele voorwaarden te stellen, zoals hoofdelijke aansprakelijkheid, één aanspreekpunt of het oprichten van een rechtspersoon na gunning. Zie ook de artikelen 2.52 en 2.92 van de Aanbestedingswet 2012 2012.

U dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals opgenomen in Bijlage 1 – UEA in te vullen en aan de hieronder genoemde voorwaarden te voldoen:

Inschrijven als Combinatie

In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle Ondernemers van het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen en te ondertekenen. Dit wordt bijgevoegd bij de Inschrijving. Onder **Deel IIA** onder 'Wijze van deelneming' in het UEA geven zij alle namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij zij ook opgeven welke Ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) naar UWV optreedt.

De penvoerder is de Ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband (Combinatie) verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding, waarvoor alle individuele Ondernemers aan het samenwerkingsverband (Combinatie) naar UWV volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn. De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding en Raamovereenkomst met UWV. Dit betekent onder meer dat de facturatie uitsluitend dient te geschieden vanuit de penvoerder.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart elke Ondernemer van de Combinatie:

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;

2. dat zij ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht en instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit de Raamovereenkomst.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van het Inschrijving mag zonder toestemming van UWV de samenstelling van de Combinatie niet wijzigen.

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

Als u een beroep doet op een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen dient in **Deel IIC** van het UEA 'ja' aan te vinken. Derden op wie een Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in **Deel IIA, IIB en III**.

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Derde om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen is dat Inschrijver kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van de Derde. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Derde waaruit blijkt dat hij bereid is de betreffende werkzaamheden uit te voeren.

Indien u een beroep doet op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een Derde, geldt de voorwaarde dat u de voor de Opdracht noodzakelijke middelen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst moet kunnen inzetten bij de uitvoering van de Opdracht.

U mag maar op één manier inschrijven

U mag slechts éénmaal inschrijven op deze Aanbesteding, als zelfstandig Inschrijver óf als lid van een Combinatie. Als u hier niet aan voldoet, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De volgende twee situaties zijn niet toegestaan:

- u mag niet inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en – daarnaast – als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden;

In de situatie dat meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van hetzelfde concern een Inschrijving indienen, adviseren wij u om bij uw Inschrijving dit kenbaar aan ons te maken. Als wij twijfels hebben over uw onafhankelijkheid, dan onderzoeken wij of uw Inschrijving volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie is opgesteld. Er mag geen sprake zijn van bedreiging van transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Tijdens dit onderzoek benoemt u welke maatregelen u hiervoor heeft genomen en toont u daarmee aan dat uw Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. U dient hier volledige medewerking aan te geven.

Indien u dit niet kan aantonen, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

U mag met onze toestemming later alsnog anderen betrekken bij de uitvoering van de Opdracht

Krijgt u de Opdracht gegund? En wilt u na het sluiten van de Raamovereenkomst alsnog een ander betrekken bij het uitvoeren van de Opdracht? Vraag dan eerst onze toestemming. U blijft als Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Opdracht zoals we dat hebben afgesproken.

7.6 HOOFDELIJK AANSPRAKELIJKHEID



Indien door Inschrijver een beroep wordt gedaan op een vennootschap, die onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern (zoals moeder-, dochter- en zustervennootschappen), dient de vennootschap in het kader van de financiële en economische geschiktheid hoofdelijke aansprakelijkheid te aanvaarden.

8 VOORWAARDEN

Als wij de Opdracht aan u gunnen, sluiten we met u een Raamovereenkomst. In dit hoofdstuk leest u waarmee u dan akkoord gaat en de rechten en plichten die daarbij horen.

8.1 RAAMOVEREENKOMST, WACHTKAMEROVEREENKOMST EN ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

De wederzijdse rechten en plichten leggen we vast in de Raamovereenkomst

De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten maart 2021 zijn onderdeel van de Raamovereenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Raamovereenkomst en concept wachtkamerraamovereenkomst inclusief Bijlagen en de hiervoor genoemde Formele eisen inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen. Leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van uw kant accepteren wij niet en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Raamovereenkomst.

Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen en de Inschrijving van de winnende Inschrijver worden integraal onderdeel van de Raamovereenkomst. Dit betekent dat de beantwoording op de Sub-Gunningcriteria en uw prijs zijn inbegrepen en hier onderdeel van zijn.

Wij sluiten met u (een) Beveiligings-en Verwerkersovereenkomst (BVO)

Dit doen wij omdat bij de diensten in het kader van de Raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze raamovereenkomst leggen wij vast:

- welke gegevens verwerkt worden;
- waarvoor de gegevens mogen worden verwerkt;
- welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen;
- en welke vormen van toezicht de eigenaar van de gegevens mag uitoefenen.

U leest hier meer over in Bijlage 8 concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst.

Wij sluiten met de Inschrijver die de tweede plaats haalt een wachtkamerovereenkomst af

Dit doen wij met als doel om bij het voortijdig beëindigen van een Raamovereenkomst met een gegunde partij, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de Ondernemer die in de "wachtkamer" zit in het geval Opdrachtgever daartoe een verzoek doet. U leest hier meer over in Bijlage 9 concept wachtkamerovereenkomst.

Zou een beëindiging van de Raamovereenkomst met de winnaar van de aanbesteding plaatsvinden binnen 2 jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, dan zal Opdrachtgever een beroep doen op de Ondernemer die de op één beste prijs-kwaliteitverhouding Inschrijving heeft ingediend (de 'runner-up'). Deze runner-up (tweede partij in de ranking) ondertekent dan de Raamovereenkomst, zoals bij Inschrijving en onder dezelfde voorwaarden, alleen met een kortere looptijd (qua looptijd stapt de wachtkamerkandidaat in waar de eerder gegunde partij er uit stapt).

9 KLACHTENREGELING

Bij het behandelen van uw klacht passen we de Handreiking klachtenafhandeling toe. U leest daar meer over op [de website van het expertisecentrum aanbesteden](#). U kunt alleen een klacht indienen als u belang heeft bij deze Aanbesteding.

Waar kunt u een klacht over indienen?

Uw klacht heeft betrekking op één of meer aspecten van deze Aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van UWV in het algemeen.

Indienen van een klacht en de behandeling van de klacht

Geef in de berichtenmodule van TenderNed duidelijk aan dat u een klacht heeft. U formuleert uw klacht in directe bewoordingen, daarnaast bevat uw klacht de datum van dagtekening, naam en adres van de klager (contactpersoon) en de naam van de Aanbesteding met het kenmerk.

De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd en wij nemen zo spoedig mogelijk een besluit over uw klacht. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke en kundige functionaris(sen) die niet betrokken is (zijn) of wordt (worden) bij de Aanbesteding.

Een klacht is niet een vraag om meer informatie

Een klacht is bedoeld om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Gebruik een klacht niet om meer informatie te vragen. In de Aanbesteding is tijdens de Nota van Inlichtingen ruimte om te vragen naar meer informatie of om verduidelijking.

Als u een klacht indient, beoordelen we of we overgaan tot opschorten van de Aanbesteding

We beoordelen na ontvangst van de klacht, of we de Aanbesteding opschorten. Als we overgaan tot het opschorten van de Aanbesteding dan communiceren we dit in TenderNed met alle (Potentiële) Inschrijvers.

Commissie van Aanbestedingsexperts

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de afhandeling van uw klacht, of als we het nalaten om binnen een redelijke termijn op uw klacht te reageren, dan kunt u uw klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

BEGRIPPENLIJST

In dit Beschrijvend document en de Raamovereenkomst komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die UWV publiceert, opstelt of vermeldt ter omschrijving of nadere bepaling van (onderdelen van) de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	Wet van 1 november 2012, waarin de regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2016/241).
<u>Beschrijvend document</u>	Dit document en de daarbij behorende Bijlagen.
<u>Beveiliging- en verwerkersraamovereenkomst</u>	Een schriftelijke raamovereenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document of in de bijbehorende documenten op TenderNed.
<u>Combinant</u>	Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie en na gunning hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de opdracht..
<u>Combinatie</u>	Twee of meer rechtspersonen die als samenwerkingsverband inschrijven op de Aanbesteding.
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>Eisen</u>	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Formele eisen</u>	Formele eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen. Deze zijn opgenomen in paragraaf 7.3.
<u>Gedragsverklaring aanbesteden</u>	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Geschiktheidseisen</u>	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
<u>Gunningsbeslissing</u>	De gunning van de Opdracht aan een Inschrijver. Dat betekent dat wij voornemens zijn met die Ondernemer de Raamovereenkomst te sluiten.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding ingediend aanbod.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: <ul style="list-style-type: none"> ▪ onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. ▪ wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.

<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De publiekrechtelijke rechtspersoon UWV met wie Opdrachtnemer de Raamovereenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Raamovereenkomst</u>	De schriftelijke raamovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen (PvE)</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>Sub-Gunningscriteria/ Sub-Gunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en rechtsgeldig ondertekende standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016. Hiermee geeft u een eigen verklaring over uw financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid voor de Aanbesteding.