

Selectieleidraad

De Evangelische Omroep

Telemarketingdiensten

Europese aanbesteding volgens de niet-openbare procedure



Datum: 1 augustus 2022
Versienummer: 1.0
Kenmerk TenderNed: 372216

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Begrippen | 4 |
| 1. Inleiding..... | 7 |
| 1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding | 7 |
| 1.2 De EO | 7 |
| 1.3 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding..... | 7 |
| 1.4 Doelstellingen..... | 7 |
| 1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform | 8 |
| 2. Inhoud van de Opdracht | 9 |
| 2.1 Binnen de scope van de Opdracht | 9 |
| 2.2 Buiten de scope van de Opdracht | 9 |
| 2.3 Perceelindeling..... | 9 |
| 2.4 Omvang van de Opdracht | 9 |
| 2.5 Contractvorm..... | 9 |
| 2.6 Wachtkamerregeling | 10 |
| 3. Verloop van de Aanbesteding | 11 |
| 3.1 Procedure | 11 |
| 3.2 Planning | 11 |
| 3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding | 11 |
| 3.4 Informatieverstrekking..... | 11 |
| 3.5 Indienen van het Verzoek tot deelneming | 12 |
| 3.6 Opening van de Verzoeken tot deelneming | 12 |
| 3.7 Beoordeling van het Verzoek tot deelneming..... | 12 |
| 3.8 Selectiebeslissing..... | 13 |
| 3.9 Verificatie | 13 |
| 3.10 Inschrijvingsfase..... | 13 |
| 4. Eisen aan de Gegadigde | 14 |
| 4.1 Inleiding..... | 14 |
| 4.2 Aanbiedingsbrief (A1)..... | 14 |
| 4.3 Uitsluitingsgronden..... | 14 |
| 4.4 Geschiktheidseisen | 16 |
| 4.5 Akkoord met eisen en voorwaarden..... | 17 |
| 5. Beoordeling van het Verzoek tot deelneming | 18 |
| 5.1 Methode van selectie: de gewogenfactormethode | 18 |
| 5.2 Beoordelingsteam | 18 |
| 5.3 Wijze van beoordeling..... | 18 |
| 5.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Selectiecriteria | 18 |
| 5.5 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten | 19 |
| 5.6 Berekenen van de eindscores..... | 19 |
| 5.7 Selectiecriteria..... | 20 |
| 6. Te hanteren Gunningscriteria tijdens de inschrijvingsfase..... | 25 |
| 7. Voorschriften en voorwaarden | 26 |
| 7.1 Voorbehouden van de EO..... | 26 |
| 7.2 Toepasselijk recht | 26 |
| 7.3 Nederlandse taal | 26 |
| 7.4 Aanmelden in een Samenwerkingsverband | 26 |
| 7.5 Aanmelden met Onderaannemers | 26 |
| 7.6 Verzoek tot deelneming conform de Aanbestedingsstukken..... | 27 |
| 7.7 Voorwaardelijk Verzoek tot deelneming | 27 |
| 7.8 Gedeeltelijk Verzoek tot deelneming..... | 27 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 7.9 | Geldigheidsduur van het Verzoek tot deelneming..... | 27 |
| 7.10 | Ondertekening van het UEA en van het Verzoek tot deelneming | 27 |
| 7.11 | Aantal malen aanmelden | 27 |
| 7.12 | Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in het Verzoek tot deelneming | 28 |
| 7.13 | Medewerking onderzoek | 28 |
| 7.14 | Kostenvergoeding | 28 |
| 7.15 | Status informatie in de Aanbestedingsstukken | 28 |
| 7.16 | Merknamen | 28 |
| 7.17 | Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken | 28 |
| 7.18 | Intellectueel eigendom | 29 |
| 7.19 | Uitsluiting van Gegadigden | 29 |
| 7.20 | Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname | 29 |
| 7.21 | Communicatie gedurende de Aanbesteding | 29 |
| 7.22 | Beïnvloeding van de beoordeling | 29 |
| 7.23 | Mededeling van de selectiebeslissing | 29 |
| 7.24 | Rechtsmiddel | 29 |
| 7.25 | Klachtafhandeling..... | 30 |
| 8. | Bijlagen..... | 31 |
| | Bijlage A: Indien vragen en opmerkingen | 31 |
| | Bijlage B: Uniform Europees Aanbestedingsdocument | 31 |
| | Bijlage C: Ervaring Gegadigde | 31 |
| | Bijlage D: Een aanbesteding via TenderNed | 32 |

Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven wordt daaronder ook het meervoud begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt daaronder ook het enkelvoud begrepen.

| | |
|----------------------------|---|
| Aanbesteding | De onderhavige niet-openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Raamovereenkomst. |
| Aanbestedingsplatform | Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de EO en de Geïnteresseerden plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Verzoek tot deelneming en een Inschrijving. |
| Aanbestedingsstukken | Alle documenten die door de EO gedurende de Aanbesteding worden ingebracht. |
| Aanbestedingswet | Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241. |
| Abonnee | Een persoon die geabonneerd is op een tijdschrift of een andere uitgave van de EO. |
| Belactie(s) | Project(en) waarbij Opdrachtnemer namens opdrachtgever (potentiële) leden, abonnees of giftgevers telefonisch benadert met een aanbod. |
| Bijlage | Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. |
| Call | De telefonische benadering van een persoon, als onderdeel van een Belactie. |
| Conversie | Het aantal personen dat ingaat op het aanbod van een Belactie, weergegeven in een percentage van het totale Belbestand. |
| Derde | Een andere entiteit op wie de Gegadigde een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer. |
| Dienst(en)/Dienstverlening | De door de Opdrachtnemer op basis van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. |
| Geïnteresseerde | Vóór het moment van het indienen van een Verzoek tot deelneming - de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht. |
| Gegadigde | Een Ondernemer die op basis van de voorwaarden vermeld in de Selectieleidraad een Verzoek tot deelneming heeft ingediend. |
| Geschiktheidseisen | Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Gegadigde moet voldoen. |
| Geselecteerde gegadigde | Een Gegadigde die op basis van de beoordeling van zijn Verzoek tot deelneming is uitgenodigd tot het indienen van een Inschrijving. |
| Giftgever | Iemand die de EO ondersteunt door een structurele of eenmalige geldelijke bijdrage. |
| Gunningscriteria | Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald. |

| | |
|-----------------------|--|
| Gunningsleidraad | Het document dat bij de uitnodiging tot inschrijving door de EO in de inschrijvingsfase aan Geselecteerde gegadigden wordt verstrekt en waarin een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven. |
| Herziene documentatie | Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsstukken. |
| Inbound telemarketing | Telefonisch benaderd worden door (potentiële) relaties voor marketingdoeleinden. Hieronder valt het afhandelen van inkomende (verkoop)vragen. |
| Inschrijver | Een Geselecteerde gegadigde die een Inschrijving heeft ingediend. |
| Inschrijving | Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan de EO en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht. |
| Koude contacten | Contacten die nog geen relatie met de EO hebben. |
| Lauwe contacten | Contacten die een product van de EO afnemen of afgenomen hebben, maar nog geen abonnement, lidmaatschap of donateurschap met de EO aangegaan zijn. |
| Leden | Iemand die is aangesloten bij de EO door middel van een lidmaatschap en hiervoor contributie betaalt. Zie Contribuant. |
| Minicompetitie | Het gunnen van individuele opdrachten onder de Raamovereenkomst op basis van een Offerteaanvraag aan alle Raamcontractanten. In de Offerteaanvraag zijn de beoordelingscriteria nader beschreven. |
| Nadere overeenkomst | De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer onder de Raamovereenkomst. |
| Nota van inlichtingen | Document dat de antwoorden op vragen en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden of Geselecteerde gegadigden bevat, evenals eventuele mededelingen van de EO en wijzigingen van de Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven de Selectieleidraad en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten. |
| Offerte | De aanbieding die de Opdrachtnemer doet naar aanleiding van een Offerteaanvraag. |
| Offerteaanvraag | Een door de Opdrachtgever uitgebrachte uitvraag onder de Opdrachtnemers tot het uitbrengen van een Offerte. |
| Onderaannemer | Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als hoofdaannemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in de Selectieleidraad of de Gunningsleidraad. |
| Opdracht | De opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de Raamovereenkomst (en nader is overeengekomen in een (Nadere) Overeenkomst) en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. |
| Opdrachtgever | De opdrachtgever, in dit geval de Evangelische Omroep, die de Raamovereenkomst aangaat met de Opdrachtnemer. |
| Opdrachtnemer | De Inschrijver met wie de Opdrachtgever de Raamovereenkomst afsluit. |

| | |
|--|---|
| Outbound telemarketing | Telefonisch benaderen van (potentiële) relaties voor marketingdoeleinden. Bijvoorbeeld het laten afnemen van een product of verhogen van een gift. |
| Perceel | Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop kan worden ingeschreven. |
| Programma van eisen | Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen. |
| Raamcontractant | De Inschrijver met wie de Opdrachtgever een Raamovereenkomst afsluit. |
| Raamovereenkomst | Een overeenkomst tussen de Opdrachtgever en één of meer Opdrachtnemers met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen opdrachten vast te leggen en op grond waarvan de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer een opdracht kan verlenen tot het verrichten van Diensten of het doen van Leveringen. |
| Samenwerkingsverband | Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Gegadigde aan de Aanbesteding deelneemt. |
| Selectiecriteria | Criteria op grond waarvan de geldig bevonden Verzoeken tot deelneming worden beoordeeld en wordt bepaald welke Gegadigden in aanmerking komen om een uitnodiging tot inschrijving te ontvangen. |
| Selectieleidraad | Dit document, inclusief Bijlagen, waarin een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven en waarin de Uitsluitingsgronden, de Geschiktheidseisen en Selectiecriteria zijn vastgelegd. |
| Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) | Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012. |
| Uitsluitingsgronden | Omstandigheden die, indien de Gegadigde daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. |
| Verzoek tot deelneming | Het door de Gegadigde ingediende verzoek om deel te nemen aan de Aanbesteding op basis van deze Selectieleidraad. |
| Wachtkamerovereenkomst | De overeenkomst die de EO sluit met twee van de Inschrijvers die in de Gunningsfase van de Aanbesteding niet voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking komen. Welke strekt tot het bieden van vervangingsmogelijkheden ten behoeve van Opdrachtgever. |
| Warme contacten | Contacten die een actieve relatie met de EO hebben. Een actieve relatie kan bestaan uit een abonnement, lidmaatschap en/of donateurschap. |
| Warme gesprekken | Gesprekken waarin oprechte interesse in de relatie wordt getoond en waarin deze zich gehoord voelt. Het gesprek levert waardevolle input vanuit de achterban op. Als dit niet in de vorm van Conversie is, dan is dit andere input zoals feedback over recente uitzendingen, tijdschriften en evenementen. |
| Werkdag | Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet). |

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding

In deze Selectieleidraad staat informatie over de Europese aanbesteding van Telemarketingdiensten voor de Evangelische Omroep (hierna: de EO). De EO start deze Aanbesteding aangezien de huidige raamovereenkomst voor telemarketingdiensten per 1 januari 2023 afloopt. De EO wenst een Raamovereenkomst te sluiten met vier (4) ondernemers.

De EO nodigt Geïnteresseerden uit om een Verzoek tot deelneming in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Gegadigden moeten voldoen aan de voorwaarden in deze Selectieleidraad.

Gelet op het volume (zie ook paragraaf 2.4) aan Telemarketingdiensten dat de EO in de markt zet is het noodzakelijk om een Europese aanbesteding te volgen om de bedoelde diensten in te kopen. Om de gewenste Raamovereenkomst en Wachtkamerovereenkomst tot stand te brengen voert de EO nu deze Aanbesteding uit.

1.2 De EO

De EO behoort tot een van de zeven omroepverenigingen binnen het Nederlandse publieke bestel. De EO maakt televisie, radio, nieuwe media en bladen, organiseert tal van activiteiten en verkoopt programma's en producten, met als voornaamste doelstelling mensen verhalen vertellen over geloof en het volgen van Jezus.

De EO is een eigentijds mediabedrijf en maakt deel uit van het publieke bestel. Overtuigd van Gods liefde voor iedereen, wil de EO verhalen vertellen over God en het volgen van Jezus. Verhalen die mensen raken. Die de wereld in beweging brengen om in liefde met elkaar te leven. De medewerkers willen hieraan actief bijdragen en een verschil maken. Vanuit dit verlangen wil de EO zoveel mogelijk mensen bereiken en bouwen aan de samenleving. De Hilversumse omroep bestaat sinds 1967 en omvat circa 280 fte in vaste dienst.

Het werven van nieuwe Leden, Giftgevers en Abonnees is de verantwoordelijkheid van de afdeling Commercie. Zowel Leden, als Giftgevers en Abonnees worden via verschillende media en middelen geworven. Een substantieel aandeel van nieuwe Leden wordt geworven via telemarketing. Dat maakt telemarketing een belangrijk marketinginstrument voor de EO.

Zie de website www.eo.nl voor meer informatie over de EO.

1.3 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding

De EO laat zich bij de Aanbesteding ondersteunen door Significant Synergy. Significant Synergy levert inkoop- en aanbestedingsexpertise voor deze Aanbesteding en zal op geen enkele wijze als Gegadigde of Inschrijver, als Onderaannemer of als adviseur van een Gegadigde of Inschrijver betrokken zijn bij deze Aanbesteding.

1.4 Doelstellingen

De EO wenst met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren.

| Doelstelling | Toelichting |
|-------------------------------------|--|
| 1. Verhogen betrokkenheid achterban | De telefoongesprekken die door Opdrachtnemer worden gevoerd met contacten van de EO dienen de betrokkenheid van de achterban van de EO te verhogen. Opdrachtnemer draagt hieraan bij door het voeren van Warme gesprekken met relaties van de EO en haalt, ook als dit niet in de vorm van Conversie is, waardevolle input op bij de relatie (zoals feedback op activiteiten van de EO). Het doel van de gesprekken is dat de relatie zich gehoord voelt en zich onderdeel voelt van de EO. De EO hanteert namelijk het credo: "Samen zijn we EO". |
| 2. Verhogen commerciële bijdrage | De telefoongesprekken die Opdrachtnemer voert, resulteren in een nieuwe of hogere commerciële bijdrage van relaties. Het kan hierbij gaan om het verkopen van abonnementen, het aangaan van nieuwe donaties en/of het verhogen van huidige donaties. |

| | |
|--|---|
| 3. Significante bijdrage leveren aan unieke missie | In de telefoongesprekken worden de kernwaarden van de EO uitgedragen richting de relatie. Het doel hiervan is dat de gesprekken een significante bijdrage leveren aan de unieke missie van de EO: overtuigd van Gods liefde voor iedereen, wil de EO verhalen vertellen over God en het volgen van Jezus. |
|--|---|

1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform

De EO stelt alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. De Geïnteresseerde kan zijn Verzoek tot deelneming uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. De EO is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door de Gegadigde en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en de Selectieleidraad met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert de Selectieleidraad boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

Meer informatie over het gebruik van het Aanbestedingsplatform heeft de EO in Bijlage D opgenomen: Een aanbesteding via TenderNed

Let op - Om toegang te krijgen tot het Aanbestedingsplatform, dient een onderneming te beschikken over e-Herkenning. Het aanvragen van e-Herkenning kan enkele weken duren. Meer informatie over het aanvragen van e-Herkenning is te vinden op de website van het Aanbestedingsplatform.

2. Inhoud van de Opdracht

2.1 Binnen de scope van de Opdracht

De opdrachtoomschrijving betreft:

- het verzorgen van Outbound Telemarketingdiensten met als mogelijke doelen (vaak betreft het een combinatie van deze doelen):
 - Het verhogen van de betrokkenheid van de achterban van de EO door het voeren van Warme gesprekken;
 - Het verhogen van de commerciële bijdrage van de bestaande achterban van de EO;
 - Het werven van nieuwe Leden en Abonnees (onder de bestaande relaties).

De EO heeft tussen de 200.000 en 300.000 relaties die met verschillende (typen) Belacties benaderd worden. Het gaat daarbij om 'Warme' en 'Lauwe' contacten in een verhouding van 80% Warme contacten en 20% Lauwe contacten in Belacties. De Opdrachtnemers moeten in de uitvoering van de Dienstverlening aansluiting kunnen vinden bij de doelgroep, de verschillende (typen) Belacties en Warme en/of Lauwe contacten.

2.2 Buiten de scope van de Opdracht

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de Opdracht, maar behoren niet tot de scope van de Opdracht:

- Inbound telemarketing;
- Benaderen van Koude contacten.

2.3 Perceelindeling

De Opdracht is niet verdeeld in Percelen omdat de werkzaamheden zich naar oordeel van de EO niet lenen voor een opdeling in logische Percelen. Het betreft namelijk dezelfde soort werkzaamheden en de EO ziet geen mogelijkheden om op basis van specialisatie of geografisch gezien (de Dienstverlening wordt plaats onafhankelijk uitgevoerd) een splitsing te maken.

2.4 Omvang van de Opdracht

Het aantal Calls per week is verschillend en afhankelijk van het type Belactie en het aantal Belacties dat plaatsvindt. Iedere Raamcontractant dient in staat te zijn om wekelijks tussen de 1.000 en 10.000 Calls te maken om aan de vraag van de EO te voldoen. Dit aantal is vastgesteld ten behoeve van de flexibiliteit en de capaciteit van de leveranciers, want niet elke Belactie vereist hetzelfde aantal Calls.

Opdrachtgever heeft in de afgelopen jaren gemiddeld 25 Nadere overeenkomsten per jaar gegund. Aan dit aantal kunnen geen rechten worden ontleend. In 2021 zijn er in totaal circa 100.000 relaties benaderd via telemarketing.

De totale geraamde waarde van de Raamovereenkomst bedraagt maximaal € 300.000 exclusief btw per jaar. Bij een totale maximale looptijd van de Raamovereenkomst van maximaal vier jaar komt de geraamde waarde dan op een maximale waarde van € 1.200.000 exclusief btw, bij het bereiken waarvan de EO geen Opdrachten meer kan verstrekken onder de Raamovereenkomst.

Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend.

2.5 Contractvorm

2.5.1 Type en duur van de Overeenkomst

De EO is voornemens om met vier (4) Opdrachtnemers een Raamovereenkomst af te sluiten.

De Raamovereenkomst heeft een initiële looptijd van drie jaar. De verwachte ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 januari 2023 en de Raamovereenkomst eindigt, zonder verlenging, van rechtswege op 31 december 2025. De EO heeft de mogelijkheid om de Raamovereenkomst onder dezelfde condities eenmalig te verlengen met één (1) jaar. De totale looptijd kan derhalve maximaal vier (4) jaar bevatten.

2.5.2 Opdrachtverlening binnen de Raamovereenkomst

Opdrachtverlening binnen de Raamovereenkomst geschiedt in de regel op basis van minicompetities. De exacte werkwijze van de opdrachtverlening wordt nader toegelicht in de gunningsfase.

2.6 Wachtkamerregeling

De EO maakt voor deze Aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerregeling'. Hierbij nemen de twee Inschrijvers die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijvers zijn geëindigd (vijfde en zesde in de rangorde), plaats in de zogenaamde 'wachtkamer' en wordt met hen een Wachtkamerovereenkomst gesloten.

Dit houdt het volgende in. Indien:

- (i) geen Raamovereenkomst tot stand komt tussen de EO en de (voorlopig) gegunde Inschrijver, of
- (ii) de Raamovereenkomst om andere redenen wordt beëindigd binnen de initiële looptijd van drie jaar,

kan de EO desgewenst besluiten om de Opdracht niet opnieuw aan te besteden, maar met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijvers tot een Raamovereenkomst te komen. Hierbij geldt dat indien hiervan sprake is, de Raamovereenkomst gesloten wordt met de Inschrijver die als vijfde in de rangorde is geëindigd. Als de Raamovereenkomst met deze Inschrijver niet tot stand komt of er een tweede maal sprake is van (i) of (ii), dan sluit de EO een Raamovereenkomst met de Inschrijver die als zesde in de rangorde is geëindigd.

Voor de formalisering van de wachtkamerregeling wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten tussen de EO en de Inschrijver die plaatsneemt in de wachtkamer. De EO is geenszins verplicht om met de in de wachtkamer verblijvende Inschrijver overleg te plegen en/of hem te contracteren. De periode gedurende welke de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal de initiële looptijd van drie jaar. De EO kan de Inschrijver eerder uit de wachtkamer laten. De Inschrijver met wie een Wachtkamerovereenkomst is gesloten doet zijn Inschrijving gestand voor een termijn van drie jaar na de uiterlijke inschrijfdatum van de Aanbesteding.

Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met deze wachtkamerregeling.

3. Verloop van de Aanbesteding

3.1 Procedure

De EO volgt een niet-openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. De niet-openbare procedure bestaat uit een selectiefase en een inschrijvingsfase. In de selectiefase selecteert de EO maximaal acht (8) Gegadigden op basis van de Verzoeken tot deelneming. In de inschrijvingsfase nodigt de EO deze Geselecteerde gegadigden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de Gunningsleidraad.

Als criterium voor gunning wordt gehanteerd: de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De reden voor de keuze van de niet-openbare aanbestedingsprocedure is dat de EO met het oog op de markt een groot aantal Inschrijvingen verwacht. Om de administratieve lasten voor zowel de markt als voor de EO te beperken, is gekozen voor een niet-openbare aanbestedingsprocedure.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De EO behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

| Mijlpaal | Datum |
|--|---|
| Verzenden van de aankondiging van de Opdracht | Maandag 1 augustus 2022 |
| Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen (deadline) | Maandag 15 augustus 2022 vóór 10:00 uur |
| Publicatie eerste Nota van inlichtingen (streefdatum) | Maandag 22 augustus 2022 |
| Sluitingsdatum indienen Verzoek tot deelneming (deadline) | Woensdag 7 september 2022 vóór 14:00 uur |
| Openen van Verzoeken tot deelneming | Woensdag 7 september 2022 na 14:00 uur |
| Bekendmaking selectiebeslissing | Vrijdag 23 september 2022 |
| Deadline aanleveren bewijsstukken | Uiterlijk 3 Werkdagen na verzending selectiebeslissing, dat wil zeggen woensdag 28 september 2022 |
| Einddatum opschortende termijn | Tien kalenderdagen na verzending selectiebeslissing, dat wil zeggen tot maandag 3 oktober 2022 |

Onderstaande planning hanteert de EO voor de inschrijvingsfase:

| Mijlpaal | Datum |
|--|--------------------------|
| Versturen Gunningsleidraad naar Geselecteerde gegadigden | Dinsdag 4 oktober 2022 |
| Sluitingsdatum indienen van Inschrijving | Maandag 14 november 2022 |
| Bekendmaking gunningsbeslissing | Vrijdag 2 december 2022 |
| Ingangsdatum Overeenkomst | 1 januari 2023 |

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. De EO neemt berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 Indienen van vragen en opmerkingen

De Geïnteresseerde heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Van de Geïnteresseerde wordt een proactieve houding verwacht. Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft, dient hij deze zo spoedig mogelijk te stellen. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van Bijlage A 'Indienen vragen en opmerkingen'. Vragen die op een andere

manier worden ingediend of binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, worden in de regel niet beantwoord.

De Geïnteresseerde wordt verzocht om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. De EO publiceert de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en behoudt zich het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. De EO geeft geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vraagsteller kan worden afgeleid.

Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. De Geïnteresseerde kan de EO gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door bij zijn vraag te vermelden: '*Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen*'. Indien de EO van oordeel is dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, wordt dit medegedeeld aan de Geïnteresseerde. De Geïnteresseerde kan de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door de EO laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

3.4.2 Beantwoorden vragen in Nota van inlichtingen

De EO sluit de vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en de antwoorden daarop van de EO. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maakt de EO melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

De EO publiceert de Nota van inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan wordt geen notificatie verstuurd; een Geïnteresseerde dient er zelf voor zorg te dragen dat de informatie tot hem komt. Het Aanbestedingsplatform biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand een button met de titel 'Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding'.

3.5 Indienen van het Verzoek tot deelneming

Het Verzoek tot deelneming moet digitaal worden ingediend via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals vermeld in de planning op het Aanbestedingsplatform.

De EO adviseert de Gegadigde om het Verzoek tot deelneming ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de reactietermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een Verzoek tot deelneming in te dienen. De EO beschouwt een niet tijdig ingediend Verzoek tot deelneming als niet ingediend en neemt deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van het Verzoek tot deelneming is geheel voor rekening van de Gegadigde. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform.

De Gegadigde is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van het Verzoek tot deelneming. De EO, de aanbieder van het Aanbestedingsplatform en Significant Synergy zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

3.6 Opening van de Verzoeken tot deelneming

De Verzoeken tot deelneming zijn voor de EO niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor het indienen van het verzoek is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd opent de EO de Verzoeken tot deelneming. Gegadigden kunnen niet bij de opening van de Verzoeken tot deelneming aanwezig zijn.

3.7 Beoordeling van het Verzoek tot deelneming

Na opening worden de Verzoeken tot deelneming gecontroleerd en beoordeeld.

Controle volledigheid en vormvereisten

De EO controleert of een Verzoek tot deelneming volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Verzoek tot deelneming dat niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Toetsing

De EO toetst of Uitsluitingsgronden (zie hoofdstuk 4) van toepassing zijn en of de Gegadigde en het Verzoek tot deelneming voldoen aan de Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4). Een Verzoek tot deelneming dat niet voldoet aan de hiervoor genoemde punten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Inhoudelijke beoordeling

De EO beoordeelt de Verzoeken tot deelneming op basis van de Selectiecriteria om tot een rangorde te komen van Gegadigden. De Selectiecriteria en de wijze waarop de EO deze criteria beoordeelt is beschreven in hoofdstuk 5.

3.8 Selectiebeslissing

Na de beoordeling van de Verzoeken tot deelneming maakt de EO de selectiebeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Gegadigden. Aan de selectiebeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Na de mededeling van de selectiebeslissing neemt de EO een opschortende termijn in acht van tien (10) kalenderdagen. Daarna is de selectiebeslissing definitief.

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kan de EO bewijs opvragen om de informatie die de Geselecteerde gegadigden in het kader van deze aanbestedingsprocedure hebben gegeven te verifiëren.

Om de administratieve last te beperken is bepaald dat de EO aan Gegadigden bij aanmelding in eerste instantie alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) mag vragen, in plaats van alle bewijsstukken. De bewijsstukken die vallen onder het UEA, met uitzondering van de referenties, kunnen in de regel alleen worden opgevraagd bij de Geselecteerde gegadigde(n) die op basis van de beoordeling in aanmerking komt/komen voor de inschrijvingsfase. De Geselecteerde gegadigde moet de gevraagde bewijsstukken binnen korte tijd aanleveren, in de regel binnen een termijn van drie Werkdagen.

Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de Geselecteerde gegadigde:

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze niet meer voor selectie in aanmerking. De EO zal de selectiebeslissing dan in de regel intrekken, het Verzoek tot deelneming als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Vervolgens zal de EO de Gegadigde die als eerstvolgende in aanmerking komt voor een uitnodiging om een Inschrijving in te dienen, daarvoor uitnodigen.

3.10 Inschrijvingsfase

Met het verstrijken van de opschortende termijn eindigt de selectiefase en begint de inschrijvingsfase. In de inschrijvingsfase vervolgt de EO de Aanbesteding met het verzenden van een uitnodiging tot inschrijving en de Gunningsleidraad aan de Geselecteerde gegadigden.

4. Eisen aan de Gegadigde

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen de EO hanteert en welke informatie de Gegadigde dient aan te leveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Gegadigde aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

- de Gegadigde aanmeldt met Onderaannemer(s);
- de Gegadigde aanmeldt als een Samenwerkingsverband;
- de Gegadigde zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- de Gegadigde zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 7.4 en 7.5 voor aanvullende voorschriften voor het aanmelden met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

In de tabel hieronder is aangegeven welke bewijsstukken/documenten de Gegadigde moet bijvoegen bij het Verzoek tot deelneming. Alleen de Geselecteerde gegadigden dienen de bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' aan te leveren, binnen drie Werkdagen na verzoek van de EO. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Geselecteerde gegadigde.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

De EO kan verzoeken om aanvullend bewijs. De EO behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de Gegadigde.

| | # | Omschrijving | Bij verzoek tot deelneming | Op verzoek |
|---|----|---|----------------------------|------------|
| Algemene verklaringen | A1 | Aanbiedingsbrief | X | |
| | A2 | Uniform Europees Aanbestedingsdocument | X | |
| Bewijsmiddelen t.b.v. Uitsluitingsgronden | U1 | Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister | X | |
| | U2 | Gedragsverklaring aanbesteden | | X |
| | U3 | Verklaring van de Belastingdienst | | X |
| Geschiktheidseisen | E1 | Ervaring van de Gegadigde | X | |

4.2 Aanbiedingsbrief (A1)

De Gegadigde dient een aanbiedingsbrief bij het Verzoek tot deelneming te voegen. In de aanbiedingsbrief dienen ten minste de volgende zaken te zijn opgenomen:

- De naam van de Gegadigde waarmee hij staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister;
- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens de Gegadigde het aanspreekpunt zal zijn tijdens de Aanbesteding.
- De namen van de Onderaannemers of Derden of leden van het Samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de Opdracht op hen een beroep wordt gedaan.

4.3 Uitsluitingsgronden

4.3.1 Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden

De EO verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De redenen voor het van toepassing verklaren van de facultatieve Uitsluitingsgronden zijn als volgt. De EO wenst uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn en van onbesproken gedrag zijn, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid

is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichhoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.3.2 Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (A2)

De Gegadigde vult alle benodigde gegevens in het UEA volledig en juist in en voegt deze toe aan het Verzoek tot deelneming. Zie paragraaf 7.10 voor aanwijzingen voor de ondertekening van het UEA.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* - Indien de Gegadigde aanmeldt met Onderaannemer(s), dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.
- *Samenwerkingsverband* - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Gegadigde vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat.
- *Beroep op Derde(n)* - Indien de Gegadigde een beroep doet op (een) Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan dient de Gegadigde in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een eigen UEA in te vullen (Deel II A en B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.3.3 Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van de verklaring van de Gegadigde middels het UEA dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaardt de EO, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

- **Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister (U1)**

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van het Verzoek tot deelneming. Uit de verklaring moet blijken dat de Gegadigde volgens de eisen die gelden in het land waarin de Gegadigde is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient de Gegadigde een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

- **Gedragsverklaring aanbesteden (U2)**

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van het indienen van een Verzoek tot deelneming niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Gegadigde verplicht dat in het Verzoek tot deelneming te vermelden, op straffe van uitsluiting.

De Gegadigde kan de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseert de EO om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek van de EO, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt, is dit voor risico van de Gegadigde. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

- **Verklaring van de Belastingdienst (U3)**

Een verklaring van de Belastingdienst dat de Gegadigde zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012. De verklaring mag op het moment van het indienen van een Verzoek tot deelneming niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 het volgende:

- *Onderaannemer(s)* - Indien de Gegadigde aanmeldt met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Beroep op Derde(n)* - Indien de Gegadigde een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Gegadigde als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.

4.4 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepaalt de EO mede of een Gegadigde geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' wordt in het UEA de Geschiktheidseisen bedoeld. Indien de Gegadigde niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is het Verzoek tot deelneming ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

4.4.1 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Ervaring van de Gegadigde (E1)

De Gegadigde dient aan te tonen dat hij voldoende deskundig en ervaren is voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe acht de EO het noodzakelijk dat de Gegadigde bepaalde kerncompetenties heeft. De Gegadigde toont met referentieopdrachten aan dat hij beschikt over die kerncompetenties.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet de Gegadigde beschikken over de volgende kerncompetenties:

| # | Competentie |
|---|---|
| A | Ervaring met het uitvoeren van Outbound telemarketing, in de Nederlandse taal, gericht op het werven van nieuwe leden/donateurs en/of uitbreiden van het giftbedrag van bestaande leden met een omvang van ten minste 6.000 Calls (contactmomenten), waarbij minimaal 1.000 Calls per week zijn uitgevoerd ten behoeve van een (andere) publieke omroep en/of ledenorganisatie en/of charitatieve instelling. |
| B | Ervaring met uitvoeren van Outbound telemarketing, in de Nederlandse taal, gericht op het werven van abonnees voor een (fysiek) betaald magazine/tijdschrift met een omvang van ten minste 3.500 Calls (contactmomenten), waarbij minimaal 1.000 Calls per week zijn uitgevoerd. |

De Gegadigde toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie. Het is toegestaan om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. In dat geval hoeft Gegadigde de desbetreffende referentie slechts eenmaal in te dienen onder vermelding van de combinatie van kerncompetenties die Gegadigde met de referentie afdekt. De Gegadigde gebruikt hiervoor Bijlage C.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding (1 augustus 2022).
- Ingeval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht gebruikt de Gegadigde alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Indien de Gegadigde bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een samenwerkingsverband, dan beschrijft de Gegadigde wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende de EO uitgevoerd. De referentieopdracht mag zijn of worden uitgevoerd bij de EO.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* - Indien de Gegadigde aanmeldt als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien de Gegadigde

aanmeldt met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.

- *Samenwerkingsverband* - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Beroep op Derde(n)* - Indien de Gegadigde een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt de Gegadigde bewijs dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

Alles wat de EO in deze paragraaf vraagt dient duidelijk te blijken uit de door de Inschrijver verschaft informatie. De EO behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

4.5 Akkoord met eisen en voorwaarden

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Gegadigde dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Indien blijkt dat Gegadigde hier niet aan voldoet betekent dit in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

5. Beoordeling van het Verzoek tot deelneming

De EO nodigt maximaal acht (8) Geselecteerde gegadigden uit voor het indienen van een Inschrijving. Indien meer dan het maximumaantal te selecteren Gegadigden de toets aan de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen doorstaat, worden de Verzoeken tot deelneming inhoudelijk beoordeeld op basis van de gestelde Selectiecriteria.

5.1 Methode van selectie: de gewogenfactormethode

Om de Selectiecriteria te kunnen beoordelen maakt de EO gebruik van de 'gewogenfactormethode'. Bij de gewogenfactormethode wordt aan elk Selectie criterium een weging toegekend, uitgedrukt in een percentage. Bij elkaar opgeteld is het totaal van de wegingspercentages 100%.

Afhankelijk van de beoordeling wordt per Selectie criterium een score gegeven. Deze ongewogen score wordt vermenigvuldigd met de weging van het desbetreffende Selectie criterium, wat resulteert in een gewogen score per Selectie criterium. De gewogen scores van alle Selectiecriteria bij elkaar opgeteld vormen samen de eindscore. De acht (8) Gegadigden met de hoogste eindscore komen in aanmerking voor het indienen van een Inschrijving.

5.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Verzoeken tot deelneming stelt de EO een beoordelingsteam samen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie (3) leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Verzoeken tot deelneming inhoudelijk te beoordelen.

5.3 Wijze van beoordeling

Het beoordelingsteam beoordeelt elk Selectie criterium op basis van de informatie die de Gegadigde met betrekking tot dat specifieke Selectie criterium heeft overgelegd. Ieder Verzoek tot deelneming wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten. Indien een Gegadigde meent dat voor de beoordeling van een Selectie criterium ook een deel van een ander Selectie criterium uit zijn Verzoek tot deelneming van belang is, dient de Gegadigde daar expliciet (met vermelding van paragraaf-/paginanummers) naar te verwijzen, inclusief een toelichting waarom de informatie waarnaar wordt verwezen van belang is voor de beoordeling van het betreffende Selectie criterium. Per Selectie criterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score.

5.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Selectiecriteria

In de hiernavolgende paragrafen zijn de Selectiecriteria omschreven. Voor de kwalitatieve Selectiecriteria kent het beoordelingsteam per Selectie criterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Gegadigde ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Selectie criterium een van de volgende scores gegeven:

| Score | Omschrijving | Max. te behalen punten |
|----------------|--|------------------------|
| Uitstekend | De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10 | 100 punten |
| Zeer goed | De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9 | 90 punten |
| Goed | De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8 | 70 punten |
| Ruim voldoende | De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7 | 30 punten |
| Voldoende | De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6 | 10 punten |
| Onvoldoende | Alles lager dan 'voldoende' | Uitsluiting |

Voor de kwalitatieve Selectiecriteria S1, S2, S3 en S4 is een voldoende het minste wat de EO verwacht. Daarom geldt voor deze Selectiecriteria een vereiste minimumscore van een voldoende. Indien voor de Selectiecriteria S1, S2, S3 en S4 niet minimaal de score 'voldoende' wordt behaald, is het Verzoek tot deelneming ongeldig en wordt het terzijde gelegd.

5.5 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

Verderop in dit hoofdstuk wordt per Selectie criterium beschreven:

- (i) welke documenten/gegevens de Gegadigde in het kader van het betreffende Selectie criterium moet aanleveren; en
- (ii) op welke aspecten het beoordelingsteam de beoordeling op het betreffende Selectie criterium uitvoert (per Selectie criterium is hiervoor een grijs beoordelingskader opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk).

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of de Gegadigde op het betreffende Selectie criterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming (bijvoorbeeld als het Verzoek tot deelneming in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig, onderdeel bevat).

Ad (ii) Bij de beoordeling op de Selectie criteria houdt het beoordelingsteam, naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, ook rekening met de wijze waarop de Gegadigde de uitwerking van de Selectie criteria heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft de Gegadigde een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de uitwerking van de Selectie criteria?
- Toont de Gegadigde zich bewust van eventuele nadelen en licht hij toe waarom de voordelen opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan de Gegadigde om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt.

Let op: de Gegadigde wordt gevraagd in het Verzoek tot deelneming concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in de het Verzoek tot deelneming leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De genoemde beoordelingsaspecten die per Selectie criterium zijn weergegeven in het vervolg van dit hoofdstuk zijn geen nadere selectie criteria of subselectie criteria. Het betreffen aspecten waaraan de Gegadigde wordt gevraagd ten minste aandacht te besteden bij het opstellen van het Verzoek tot deelneming. De genoemde aspecten zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

5.6 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Gegadigde wordt berekend door optelling van de gewogen scores op alle Selectie criteria. De acht (8) Gegadigden met de hoogste eindscore komen in aanmerking voor het indienen van een Inschrijving.

Het kan voorkomen dat twee of meer Verzoeken tot deelneming met een gelijk aantal totaalpunten op dezelfde plaats in rangorde eindigen waardoor meer dan acht (8) Gegadigden in aanmerking komen voor het indienen van een Inschrijving. In dat geval geldt het volgende:

- De Gegadigde met de hoogste score op Selectie criterium 1 komt in aanmerking voor het indienen van een Inschrijving.
- Indien ook op Selectie criterium 1 door die betreffende Gegadigden een gelijke score is behaald, dan komt de Gegadigde met de hoogste score op Selectie criterium 2 in aanmerking voor het indienen van een Inschrijving.
- Indien ook op Selectie criterium 2 door die betreffende Gegadigden een gelijke score is behaald, dan komt de Gegadigde met de hoogste score op Selectie criterium 3 in aanmerking voor het indienen van een Inschrijving.
- Indien ook op Selectie criterium 3 door die betreffende Gegadigden een gelijke score is behaald, dan komt de Gegadigde met de hoogste score op Selectie criterium 4 in aanmerking voor het indienen van een Inschrijving.
- Indien ook op Selectie criterium 4 door desbetreffende Gegadigden een gelijke score is behaald dan vindt loting plaats tussen die Gegadigden, om te bepalen wie in aanmerking voor het indienen van een Inschrijving. De loting wordt uitgevoerd door de EO onder toezicht van een door de EO aangesteld onafhankelijk persoon. De betreffende Gegadigden mogen aanwezig zijn bij de loting.

5.7 Selectiecriteria

De EO hanteert de onderstaande Selectiecriteria:

| Selectie criterium | | Weging | Max. aantal punten (ongewogen) | Max. score (gewogen) |
|------------------------------|--|--------|--------------------------------|----------------------|
| <i>Kwalitatieve criteria</i> | | | | |
| S1 | Selecteren van agents | 35% | 100 | 35 |
| S2 | Vorbereiding en begeleiding van agents | 25% | 100 | 25 |
| S3 | Monitoring en sturing van resultaten | 25% | 100 | 25 |
| S4 | Communicatiemodel en –proces | 15% | 100 | 15 |

5.7.1 S1: Selecteren van agents

Zoals beschreven in paragraaf 1.2 van deze selectieleidraad onderscheidt de EO zich van andere publieke omroepen. De relaties van de EO verwachten de onderscheidende kenmerken van de EO ook terug te vinden bij de medewerkers van de EO zelf. Omdat de EO zich bij de uitvoering van telemarketing, zoals bedoeld in deze aanbesteding, laat vertegenwoordigen door derden, is het van groot belang dat Opdrachtnemers en diens medewerkers (agents) affiniteit hebben met de onderscheidende kenmerken van de EO en de belevingswereld van de achterban van de EO.

Doelstelling

Het doel van dit Selectie criterium is dat de EO inzicht krijgt in de wijze waarop de Gegadigde passende agents selecteert die affiniteit hebben met de onderscheidende kenmerken van de desbetreffende opdrachtgever en de belevingswereld van de achterban van de opdrachtgever.

Gevraagde informatie:

De EO verzoekt Gegadigde een beschrijving van een referentieopdracht te overleggen die betrekking heeft op een opdrachtgever die een uitgesproken doelgroep-benadering heeft en in die (algemene) zin vergelijkbaar is met de EO. Gegadigde dient daarbij aan te geven:

1. Waaruit blijkt dat de opdrachtgever van de referentieopdracht vergelijkbaar is met de EO;
2. Op welke wijze Gegadigde agents heeft geselecteerd voor de opdrachtgever, inclusief de criteria die Gegadigde daarbij gehanteerd heeft.

De beschreven referentieopdracht mag dezelfde referentieopdracht zijn als die als onderdeel van E2: Ervaring Gegadigde is ingediend, maar dit hoeft niet.

De uitwerking is maximaal 2 pagina's A4-formaat en is daarnaast formatvrij. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader S1: Selecteren van agents

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin de gevraagde informatie volledig en concreet is uitgewerkt;
- de mate waarin de uitwerking het beoordelingsteam het vertrouwen geeft dat Gegadigde voor de EO passende agents gaat selecteren die affiniteit hebben met de onderscheidende kenmerken van de desbetreffende opdrachtgever en de belevingswereld van de achterban van de opdrachtgever.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)selectiecriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Selectie criterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De EO kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Selectie criterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.5).

5.7.2 S2: Voorbereiding en begeleiding van agents

De EO vindt het belangrijk dat de agents van Gegadigde passend worden voorbereid op de uitvoering van hun werkzaamheden (bijvoorbeeld door training en coaching) en hierin worden begeleid. Dit met als resultaat dat er aansluiting is en blijft bij het doel van de desbetreffende Belactie, de onderscheidende kenmerken van de EO en bij de doelgroep. De agents zijn immers het visitekaartje van de EO tijdens de uitvoering van de telemarketingdiensten. De EO ziet de voorbereiding en begeleiding van agents als een belangrijke maatregel om de (inhoudelijke) kwaliteit van telemarketingdiensten te borgen.

Doelstelling

Het doel van dit Selectie criterium is dat de EO inzicht krijgt in de wijze waarop Gegadigde zijn agents voorbereidt op een Belactie voor een opdrachtgever en hoe zij daarbij begeleid worden, zodat zij optimaal in staat zijn en worden gesteld om de kernwaarden van de opdrachtgever uit te dragen in de uitvoering van opdrachten.

Gevraagde informatie

Gegadigde wordt gevraagd een uitwerking te geven van de wijze waarop hij de coaching en begeleiding van zijn agents ten behoeve van een eerder uitgevoerde referentieopdracht heeft ingericht om hen in staat te stellen de opdrachtgever optimaal te vertegenwoordigen.

Hierbij dient Gegadigde in ieder geval in te gaan op:

1. De wijze waarop Gegadigde de agents heeft voorbereid op Belacties voor de opdrachtgever;
2. De wijze waarop de Gegadigde de agents tijdens de uitvoering van de Belacties heeft begeleid;
3. De onderbouwing waaruit blijkt dat de werkwijze van Gegadigde ten aanzien van de voorbereiding en begeleiding bijgedragen heeft aan het uitdragen van de kernwaarden en behalen van de gestelde doelen van de desbetreffende opdrachtgever.

De beschreven referentieopdracht mag dezelfde referentieopdracht zijn als die als onderdeel van E2: Ervaring Gegadigde is ingediend, maar dit hoeft niet.

De uitwerking is maximaal 2 pagina's A4-formaat en is daarnaast formatvrij. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader S2: Voorbereiding en begeleiding van agents

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin de gevraagde informatie volledig en concreet is uitgewerkt;
- de mate waarin de uitwerking het beoordelingsteam het vertrouwen geeft dat de werkwijze van Gegadigde op dit onderdeel eraan bij gaat dragen dat de agents de kernwaarden van de EO uitdragen en de gestelde doelen van Belacties behalen.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)selectiecriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Selectie criterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De EO kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Selectie criterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.5).

5.7.3 S3: Monitoring en sturing van resultaten

De EO vindt het van belang dat telemarketing effectief bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen die de EO heeft gesteld voor de desbetreffende Belactie. Indien de telemarketing niet de gewenste resultaten oplevert of anderszins niet effectief is, wenst de EO dat de telemarketing bijgestuurd wordt of in het slechtste geval beëindigd wordt. De EO ziet een effectief monitoring- en sturingsmiddel op resultaten van Belacties als een belangrijke maatregel om de (inhoudelijke) kwaliteit van telemarketingdiensten te waarborgen.

Doelstelling

Het doel van dit Selectie criterium is dat de EO inzicht krijgt in de wijze waarop de Gegadigde de resultaten van de geleverde telemarketingdiensten monitort en waar nodig daadwerkelijk en effectief bijstuurt.

Gevraagde informatie:

De EO verzoekt Gegadigde aan de hand van een eerder uitgevoerde referentieopdracht een uitwerking te geven van:

1. De wijze waarop monitoring van de (tussentijdse) resultaten van Belacties heeft plaatsgevonden;
2. De wijze waarop de telemarketingdiensten zijn bijgestuurd indien de telemarketingdiensten niet de gewenste resultaten opleverden of anderszins niet effectief waren;
3. De wijze waarop Gegadigde de opdrachtgever betrokken heeft bij die bijsturing van de telemarketingdiensten.

De beschreven referentieopdracht mag dezelfde referentieopdracht zijn als die als onderdeel van E2: Ervaring Gegadigde is ingediend, maar dit hoeft niet.

De uitwerking is maximaal 3 pagina's A4-formaat en is daarnaast formatvrij. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader S3: Monitoring en sturing van resultaten

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin de gevraagde informatie volledig en concreet is uitgewerkt;
- de mate waarin de uitwerking het beoordelingsteam het vertrouwen geeft dat Gegadigde de resultaten van de geleverde telemarketingdiensten voor de EO gaat monitoren en waar nodig daadwerkelijk en effectief gaat bijsturen.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)selectiecriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Selectie criterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De EO kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Selectie criterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.5).

5.7.4 S4: Communicatiemodel en -proces

De EO vindt het belangrijk dat de communicatie rondom de Dienstverlening transparant, professioneel, proactief en efficiënt verloopt vooraf, tijdens en na de uitvoering van Belacties. De EO ziet een goede inrichting van communicatie als een belangrijke maatregel om de (inhoudelijke én procedurele) kwaliteit van telemarketingdiensten te waarborgen.

Doelstelling

Het doel van dit selectie criterium is dat de EO inzicht krijgt in de wijze waarop Gegadigde transparant, professioneel, proactief en efficiënt communiceert met opdrachtgevers.

Gevraagde informatie:

De EO verzoekt Gegadigde een uitwerking te geven van de wijze waarop Gegadigde met een opdrachtgever heeft gecommuniceerd tijdens een eerder uitgevoerde referentieopdracht. Hierbij dient Gegadigde in ieder geval in te gaan op:

1. De wijze waarop Gegadigde de opdrachtgever heeft betrokken bij en gecommuniceerd heeft met de opdrachtgever tijdens de voorbereiding, de uitvoering, afhandeling van klachten en de afronding van Belacties;
2. De wijze waarop Gegadigde de opdrachtgever heeft betrokken bij en gecommuniceerd heeft met de opdrachtgever bij incidenten (zoals een storing in het systeem of iets dergelijks) en tijdens de afhandeling van klachten en welke functionarissen van Gegadigde daarbij een rol spelen;

De beschreven referentieopdracht mag dezelfde referentieopdracht zijn als die als onderdeel van E2: Ervaring Gegadigde is ingediend, maar dit hoeft niet.

De uitwerking is maximaal 2 pagina's A4-formaat en is daarnaast formatvrij. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader S4: Communicatiemodel en - proces

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin de gevraagde informatie volledig en concreet is uitgewerkt;
- de mate waarin de uitwerking het beoordelingsteam het vertrouwen geeft dat Gegadigde transparant, professioneel, proactief en efficiënt gaat communiceren met de EO.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)selectiecriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Selectie criterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De EO kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Selectie criterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.5).

6. Te hanteren Gunningscriteria tijdens de inschrijvingsfase

Om tijdens de inschrijvingsfase de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert de EO Gunningscriteria. In het kader van transparantie staan de Gunningscriteria hieronder vermeld. Tussen deze Gunningscriteria hanteert de EO een weging.

De EO behoudt zich het recht voor om (kleine) wijzigingen hierin aan te brengen. Verdere duiding van de Gunningscriteria volgt tijdens de inschrijvingsfase.

| Gunningscriterium | Weging |
|-------------------|---------------|
| <i>Kwaliteit</i> | <i>60-80%</i> |
| <i>Prijs</i> | <i>20-40%</i> |

7. Voorschriften en voorwaarden

Verzoeken tot deelneming moeten volgens onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om een eerlijke concurrentie tussen de Gegadigden te garanderen. Tevens worden in dit hoofdstuk voorwaarden en bepalingen genoemd die gelden in het kader van deze Aanbesteding.

Verzoeken tot deelneming die op een afwijkende manier worden aangeboden en Verzoeken tot deelneming die niet aan de voorwaarden voldoen zijn in de regel ongeldig en worden niet beoordeeld. In dat geval krijgt de Gegadigde hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

7.1 Voorbehouden van de EO

De EO behoudt zich het recht voor om de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst. In dat geval krijgt de Gegadigde hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

7.2 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding.

7.3 Nederlandse taal

Het Verzoek tot deelneming dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Aanbesteding en de eventuele Opdracht moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld. Voor (standaard)rapporten, handleidingen en dergelijke, waarvan het algemeen gebruikelijk is dat deze in de Engelse taal zijn opgesteld, geldt dat hiervan (ook) Engelstalige versies mogen worden overgelegd. Andere talen zijn niet toegestaan.

7.4 Aanmelden in een Samenwerkingsverband

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Verzoek tot deelneming aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband dient in het Verzoek tot deelneming aan te geven welke (rechts-)persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Verzoeken tot deelneming ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van het Verzoek tot deelneming, zonder schriftelijke toestemming van de EO, leidt in de regel tot uitsluiting.

7.5 Aanmelden met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het aanmelden met (een) Onderaannemer(s) die zijn beschreven in hoofdstuk 4 van deze Selectieleidraad geldt het volgende. Indien de Gegadigde een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de Gegadigde aan te geven (i) welke Onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de Opdracht deze Onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de Gegadigde een beroep doet op deze Onderaannemer(s). Van alle Onderaannemers dient na de mededeling van de selectiebeslissing op eerste verzoek van de EO een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

Na aanmelding mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de EO.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s). De Opdrachtnemer dient de betreffende Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht en dienovereenkomstig in te zetten. In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is, behoudens wanneer de EO hiervoor expliciet toestemming geeft wegens één of meer van de redenen genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Op eerste verzoek van de EO toont de Gegadigde aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

7.6 Verzoek tot deelneming conform de Aanbestedingsstukken

De Gegadigde moet zijn Verzoek tot deelneming baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een Gegadigde gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaat de EO het wijzigen van informatie in de Aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

7.7 Voorwaardelijk Verzoek tot deelneming

Een Verzoek tot deelneming waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, wordt in de regel aangemerkt als ongeldig en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.8 Gedeeltelijk Verzoek tot deelneming

Een Verzoek tot deelneming indienen ten aanzien van een gedeelte van de Opdracht is niet toegestaan.

7.9 Geldigheidsduur van het Verzoek tot deelneming

Het Verzoek tot deelneming dient tot minimaal drie maanden vanaf de datum van ontvangst van het Verzoek tot deelneming geldig te zijn. Indien een kort geding wordt aangespannen tegen de selectiebeslissing bedraagt de geldigheidsduur minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. De EO kan verzoeken de geldigheidsduur te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Gegadigde geen aanspraak op selectie tot de inschrijvingsfase ontlenen.

7.10 Ondertekening van het UEA en van het Verzoek tot deelneming

Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van het Verzoek tot deelneming. Het Verzoek tot deelneming zelf en documenten en verklaringen bij dit verzoek hoeven dus niet separaat te worden ondertekend.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan het Verzoek tot deelneming.

Let op:

- Het UEA-formulier is een interactieve pdf. Het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de Gegadigde positieve antwoorden in. Het is de verantwoordelijkheid van de Gegadigde om te verifiëren of dit klopt.
- Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.11 Aantal malen aanmelden

Een Gegadigde ((rechts)persoon of vennootschap) mag slechts éénmaal aanmelden, hetzij als zelfstandige Gegadigde, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband.

Een rechtspersoon of vennootschap die optreedt als Onderaannemer voor een Gegadigde mag niet tevens aanmelden als zelfstandige Gegadigde of als lid van een Samenwerkingsverband. Een rechtspersoon of vennootschap mag niet optreden als Onderaannemer voor meerdere Gegadigden.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of

- c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

De EO zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Gegadigden kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Gegadigde mag niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Gegadigde een beroep wordt gedaan. Een Derde mag niet voor meerdere Gegadigden garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met artikel 2:403 sub f BW.

7.12 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in het Verzoek tot deelneming

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Verzoek tot deelneming en dit door de EO wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt de EO zich het recht voor de Gegadigde te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van het Verzoek tot deelneming met zich meebrengen. Als dat naar de mening van de EO wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

7.13 Medewerking onderzoek

De EO behoudt zich het recht voor de juistheid van de door de Gegadigde overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van de Gegadigde (nader) te onderzoeken. De Gegadigde is verplicht volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door de EO (in elke fase van de Aanbesteding, alsmede na verlening van de Opdracht).

7.14 Kostenvergoeding

Gegadigden hebben geen recht op vergoeding van kosten in het kader van deze Aanbesteding. De EO heeft voor deze bepaling een zorgvuldige afweging gemaakt op grond van voorschrift 3.8a van de Gids Proportionaliteit en de Handreiking Tenderkostenvergoeding van oktober 2018. Ingeval van (onverwachte) intrekking van de Aanbesteding door niet aan de Gegadigde verwijtbare oorzaken zal de EO een tenderkostenvergoeding heroverwegen.

7.15 Status informatie in de Aanbestedingsstukken

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Gegadigden met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontleen aan informatie die is opgenomen in de Aanbestedingsstukken. De EO is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht die door de Gegadigde is verkregen via andere kanalen. Gegadigden dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

7.16 Merknamen

Als in de Aanbestedingsstukken in verband met technische specificaties wordt gesproken over een bepaald fabricaat, herkomst, bijzondere werkwijze, verwijzing naar een merk, octrooi, type, oorsprong of productie, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet de Gegadigde de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig', als dat er niet bij is vermeld.

7.17 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Geïnteresseerde dat zo spoedig mogelijk te melden - in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. De EO verwacht van Geïnteresseerden een proactieve houding, zodat de EO de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de Geïnteresseerde niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien de Geïnteresseerde na kennisneming van de Nota('s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, kan hij een klacht indienen bij de EO. Zie de klachtenprocedure in paragraaf 7.25.

7.18 Intellectueel eigendom

De intellectuele eigendomsrechten van de aanbestedingsdocumenten berusten bij de EO. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de EO is het niet toegestaan deze documenten te dupliceren dan wel te verspreiden.

7.19 Uitsluiting van Gegadigden

Ten tijde van (i) het doen van een Verzoek tot deelneming en (ii) de selectie dient de Gegadigde te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Bij gebreke daarvan wordt de Gegadigde in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en komt hij niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien, gaande de Aanbesteding, een Uitsluitingsgrond op de Gegadigde van toepassing wordt, of indien de Gegadigde niet langer aan de Geschiktheidseisen voldoet/kan voldoen, dient hij dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan de EO. Indien op enig moment blijkt dat de Gegadigde onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De EO is gerechtigd de Gegadigde van de Aanbesteding uit te sluiten:

- als de Gegadigde aan de zijde van de EO betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, of
- als de Gegadigde zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest.

Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Gegadigde een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. De EO zal de Gegadigde niet uitsluiten als hij aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

7.20 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als tijdens de Aanbesteding een Gegadigde of een Samenwerkingsverband de voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet de Gegadigde de EO direct informeren. In dat geval behoudt de EO zich het recht voor deze Gegadigde uit te sluiten van deelname aan de Aanbesteding.

7.21 Communicatie gedurende de Aanbesteding

Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van de EO of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.22 Beïnvloeding van de beoordeling

Het is de Gegadigde niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van het beoordelingsteam, medewerkers van de EO of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

7.23 Mededeling van de selectiebeslissing

Na de mededeling van de selectiebeslissing hanteert de EO een opschortende termijn van tien (10) kalenderdagen. Binnen deze termijn hebben belanghebbenden de mogelijkheid om rechtsmaatregelen te treffen tegen de selectiebeslissing door een kort geding aanhangig te maken. De opschortende termijn geldt als een vervaltermijn. Als binnen deze termijn geen kort geding aanhangig is gemaakt kunnen de afgewezen Gegadigden geen bezwaar meer maken tegen de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt.

7.24 Rechtsmiddel

Indien de Gegadigde bezwaar heeft tegen de (motivering van de) selectiebeslissing, dient hij binnen de opschortende termijn van tien (10) kalenderdagen (ingående op de dag na de verzenddatum van de

selectiebeslissing), door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank te Hilversum aanhangig te maken. Een kopie van de dagvaarding dient vervolgens in het belang van een snelle en goede voortgang zo snel mogelijk aan de EO te worden verstuurd via het Aanbestedingsplatform.

Indien de Gegadigde binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- de Gegadigde het recht verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de Aanbesteding op te komen;
- de Gegadigde zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kort geding van de EO bepaalde (rechts)handelingen en/ of een schadevergoeding te vorderen.

De EO zal, mits hij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op zijn selectiebeslissing, de Gegadigden naar de inschrijvingsfase laten doorgaan wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. De EO behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de selectiebeslissing, indien daar volgens hem aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de selectiebeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de EO niet eerder tot selectie overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kort geding aanhangig wordt gemaakt, hebben andere Gegadigden de mogelijkheid te interveniëren in het geding. Indien de keuze wordt gemaakt om niet te interveniëren in het geding dan kan de Gegadigde later niet alsnog opkomen tegen de beslissingen die de EO neemt vanwege (de uitkomst van) het kort geding.

7.25 Klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat ontevredenheid bestaat over hoe tijdens de procedure wordt of is geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Gegadigde die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Gegadigde doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via het e-mailadres marketing@eo.nl met als onderwerp 'Klacht over aanbesteding EO Telemarketing'.
- De EO streeft ernaar de behandeltermijn van de klacht zo kort mogelijk te houden. Na afloop van de klachtafhandeling ontvangt de klager een schriftelijk gemotiveerd resultaat van de klachtafhandeling.
- De EO behoudt zich het recht voor een klacht niet in behandeling te nemen; indien hiervan sprake is zal de klager hierover eveneens schriftelijk gemotiveerd worden geïnformeerd.
- Het staat de klager vrij om de klacht (eveneens) aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen.
- Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in de regel niet op. De EO is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

8. Bijlagen

Bijlage A: Indienen vragen en opmerkingen

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.

Bijlage B: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.

Bijlage C: Ervaring Gegadigde

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.

Bijlage D: Een aanbesteding via TenderNed

De aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a) Alle Aanbestedingsstukken kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed;
- b) Het stellen van vragen plaatsvindt via de berichtenfunctie van TenderNed (er wordt geen gebruik gemaakt van de vraag en antwoordfunctie) conform de in deze leidraad opgenomen planning en voorschriften;
- c) Inschrijvingen moeten digitaal worden ingediend conform de in deze Aanbestedingsstukken opgenomen planning en voorschriften;
- d) Ook alle verdere correspondentie vindt in beginsel plaats via de berichtenmodule van TenderNed.

Hierbij enkele tips met betrekking tot het gebruik van TenderNed:

- Om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het noodzakelijk dat de onderneming op de juiste wijze is geregistreerd en dat binnen de organisatie-account voldoende personen een passend autorisatieniveau is toegekend (ook met het oog op vakantieperiodes, ziekte, enzovoorts). Indien er sprake is van een Samenwerkingsverband dan is het raadzaam dat alle deelnemers hierin afzonderlijk geregistreerd zijn.
- Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen inloggen op TenderNed via eHerkenning. Zonder eHerkenning kunnen Ondernemers niet deelnemen aan deze aanbesteding. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 aan en koppel dit aan het TenderNed-account.
- Alleen als een ondernemer in TenderNed op de groene knop "Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding" heeft gedrukt, ontvangt deze ondernemer bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit wanneer er aanbestedingsdocumenten zijn toegevoegd door de EO.
- Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt ondernemers aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving.
- Tijdens het indienen van een Inschrijving dienen ondernemers rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd documenten te uploaden, dan moeten deze geüpload worden op de daarvoor bestemde plaats in TenderNed (conform de titels van de onderdelen).
- LET OP: Het beantwoorden van vragen en/of het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Om een Inschrijving daadwerkelijk in te dienen, vereist een separate handeling die bevestigd wordt met een SMS-code.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien ondernemers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed (en in beginsel niet met de EO). De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376) of servicedesk@tenderned.nl.

In geval van een storing op TenderNed, waardoor het indienen van de Inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, behoudt de EO de mogelijkheid om er in beginsel voor te kiezen de kluis tot 24 uur na de uiterste inschrijftijd gesloten te houden. Indien de storing langer aanhoudt dan 24 uur zal de uiterste inschrijftijd nogmaals met 24 uur worden opgeschort. Van deze mogelijkheid kan de EO alleen gebruik maken wanneer partij(en) tijdig, dus voor sluitingstermijn (het tijdstip van openen van de kluis is nog niet gepasseerd), hebben laten weten met technische problemen te kampen die te wijten zijn aan TenderNed.

De technische storing dient door TenderNed zelf bevestigd te worden door berichtgeving op de site of anderszins.

De EO zal alle Inschrijvers zo snel als mogelijk aangeven dat van een dergelijke situatie sprake is.

Voor het overige blijft de Inschrijver te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van zijn Inschrijving.