



Beschrijvend document

Europese aanbesteding

Digital en Webanalytics

Openbare Procedure

Aanbestedingsnummer: Ea0098

TenderNed-kenmerk: 347673

CPV-codes: 79000000-4, 72000000-5, 72316000-3, 73000000-2

Publicatiedatum: 8 februari 2022

Versie: 1.0

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	5
1.1	Aanbestedende dienst - Dienst Publiek en Communicatie	5
1.2	Categoriemanagement en doelstelling	5
1.3	Communicatieonderzoek	5
1.4	Deelnemende organisaties	5
2.	OPDRACHTOMSCHRIJVING	6
2.1	Opdrachtoomschrijving	6
2.2	Achtergrond Digital en Webanalytics	6
2.2.1	Communicatieonderzoek bij DPC	6
2.2.2	Digital en Webanalytics	7
2.2.3	Volwassenheid	8
2.3	Terugkijken, ontwikkelingen 2018 -2021	8
2.3.1	Programma Mens Centraal en groei van het data-gedreven werken	8
2.3.2	Techniek: Piwik.PRO Analytics en dataplatforms	8
2.3.3	Algemene Verordening Gegevensbescherming	9
2.3.4	Data-analyse en ethiek	10
2.3.5	Crisiscommunicatie COVID-19	10
2.4	Vooruitkijken, ontwikkelen 2022-2023	10
2.5	Raamovereenkomst Digital en Webanalytics	10
2.5.1	Doel	10
2.5.2	Werkzaamheden	11
2.5.3	Scope	11
2.6	Nadere Offerte(aanvraag)	12
2.7	Contract- en kwaliteitsmanagement	12
2.7	Looptijd van de dienstverlening	12
2.8	Omvang van de Opdracht	13
2.9	Clustering en percelen	13
2.9.1	Clustering/samenvoegen	13
2.9.2	Perceel verdeling	13
2.10	Programma van Eisen	13
2.11	Merknamen	13
3.	VOORWAARDEN	14
3.1	Contractuele voorwaarden	14
3.2	Facturatie	14
3.3	Inkopen met impact	14
3.3.1	Social return	14
3.4	Digitale toegankelijkheid	15
3.5	Informatiebeveiliging (IB)	15
3.6	Cloudbeleid	16
3.7	Voldoen aan wet- en regelgeving	16
4.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	17
4.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	17
4.2	Uitsluitingsgronden	17

4.3	Geschiktheidseisen.....	17
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	17
4.3.2	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	18
4.3.3	Beroepsbevoegdheid	19
4.4	Verificatie	19
5.	GUNNINGSCRITERIA	20
5.1	Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding	20
5.2	Uitwerking gunningscriterium	20
5.2.1	Beste prijs-kwaliteitverhouding: Subgunningscriteria kwaliteit	20
5.2.2	Beste prijs-kwaliteitverhouding: Subgunningscriterium prijs	25
5.3.	Beoordeling van de Inschrijving	25
5.3.1	Beoordeling(scommissie)	25
5.3.2	Beoordeling op kwaliteit.....	26
5.3.3	Beoordeling op prijs	26
5.3.4	Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding	27
5.4	Manipulatieve Inschrijving.....	27
6.	AANBESTEDINGSPROCEDURE.....	28
6.1	Aanbestedingsprocedure.....	28
6.2	Digitaal aanbesteden via TenderNed.....	28
6.3	Planning	28
6.4	Inlichtingenbijeenkomst.....	29
6.5	Gelegenheid tot het stellen van vragen	29
6.6	Sluitingsdatum	29
6.7	Gestanddoeningstermijn Inschrijving.....	29
6.8	Beoordeling inschrijvingen	30
6.9	Mededeling gunningsbeslissing	30
6.10	Voorbehouden ten aanzien van de aanbestedingsprocedure	30
6.11	Tenderkostenvergoeding.....	30
6.12	Intellectueel eigendom	30
6.13	Staking van bedrijfsactiviteiten of overname	30
6.14	Onvolkomenheden, (procedure)fouten of tegenstrijdigheden in het Beschrijvend document	31
6.15	Uw persoonsgegevens	31
6.16	Nederlands recht en geschillen	31
6.17	Klachtenprocedure	31
7.	INDIENEN VAN EEN INSCHRIJVING	32
7.1	Formele eisen.....	32
7.2	Indienen van een Inschrijving	32
7.3	Inschrijven – zelfstandig of in combinatie	32
7.4	Beroep op Derde.....	33
7.5	Inzet van Onderaannemers	33
7.6	Inschrijvers van één concern.....	33
7.7	Ondertekening.....	33
8.	BEGRIPPENLIJST	35

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving

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

Overige bijlagen

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

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver

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

1 INLEIDING

De Dienst Publiek en Communicatie, nodigt u als potentiële Inschrijver uit om in te schrijven voor de Europese openbare Aanbesteding Digital en Webanalytics (hierna 'digital analytics' om de leesbaarheid van dit document te vergroten). Het doel van deze Aanbesteding is het afsluiten van een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer.

1.1 Aanbestedende dienst - Dienst Publiek en Communicatie

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

1.2 Categoriemanagement en doelstelling

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

De rijksbrede inkoopcategorie Communicatie is belegd bij het Inkoopuitvoeringscentrum Communicatie (hierna: IUC Communicatie) van DPC. Deze categorie koopt namens de Rijksoverheid communicatiediensten- en producten in. Daarnaast worden er (veelal rijksbrede) (Raam)overeenkomsten beheerd.

Het primaire doel van de inkoopcategorie Communicatie is het bieden van een hoge kwaliteit van communicatiedienstverlening en de waarborging daarvan - met oog voor duurzaamheid, innovatie en maatschappelijke impact.

1.3 Communicatieonderzoek

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

1.4 Deelnemende organisaties

Wij vertegenwoordigen voor deze Aanbesteding een aantal andere ministeries en uitvoeringsorganisaties van de Rijksoverheid. Zij treden op als Nadere Opdrachtgevers. In Bijlage A staan de deelnemende organisaties bij deze Aanbesteding.

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

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

2. OPDRACHTOMSCHRIJVING

2.1 Opdrachtoomschrijving

Wij wensen een strategisch partnerschap aan te gaan met één dienstverlener op het gebied van digital analytics en aanverwante dienstverlening.

Wij streven naar een uniforme groei van het volwassenheidsniveau van digital analytics bij alle Deelnemende organisaties. De werkzaamheden kunnen hierbij zowel op projectmatige basis als ook op basis van inhuur plaatsvinden. Het is toegestaan om daarnaast ook aanverwante diensten af te nemen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het organiseren en geven van een training op het gebied van digital analytics.

Strategisch partnerschap

U wordt gezien als onze strategische partner en zal als verlengstuk van de afdeling Communicatieonderzoek van DPC binnen de Rijksoverheid gaan optreden (partnerschap). Er is een regierol voor DPC weggelegd. Na contractering werken u en wij aan een gezamenlijke visie en strategische uitgangspunten uit voor de professionalisering van digital analytics van de Rijksoverheid. Dit levende werkdocument vormt de basis voor uw dienstverlening aan Nadere opdrachtgevers.

Er wordt van u een proactieve rol verwacht om invulling te geven aan de samenwerking. Het investeren in het eigen personeel en in een samenwerking met Nadere opdrachtgever is een kritische succesfactor voor deze vorm van dienstverlening. Wij verwachten van u dat u zich op de hoogte stelt van de werkwijze van Nadere opdrachtgever en deze kennis overdraagt aan het in te zetten personeel.

Projectmatige opdrachten

Deze werkwijze betreft de projectmatige uitbesteding van opdrachten op het gebied van digital analytics. Deze Opdrachten worden in opdracht van Nadere opdrachtgever door u uitgevoerd op basis van een resultaatsverplichting (vaste prijs). Regelmatige aanwezigheid op locatie kan dan ook worden gevraagd met het oog op uniformiteit van werken en contact met zowel DPC evenals met de Nadere opdrachtgever. Ook bij het projectmatig uitbesteden van Opdrachten verwachten wij dat u werkt vanuit de visie en de uitgangspunten die gezamenlijke zijn opgesteld.

Inhuur

Bij inhuuropdrachten betreft het de inhuur van de volgende rollen:

1. medior digitaal analist;
2. senior digitaal analist;
3. senior adviseur.

In het geval van inhuur kunnen ook andere werkzaamheden deel uitmaken van de werkzaamheden dan alleen het uitvoeren van analyseprojecten. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan: Het leveren van een bijdrage aan beleid- en visieontwikkeling, de begeleiding van professionaliseringstrajecten, het vakinhoudelijk coachen van medewerkers.

2.2 Achtergrond Digital en Webanalytics

2.2.1 Communicatieonderzoek bij DPC

Voor effectieve communicatie en beleid hebben de ministeries kennis over hun omgeving nodig. Hoe ziet het krachtenveld - offline en online - eruit? Wie zijn de stakeholders en influencers? Wat is de kennis en houding van publieksgroepen? Hoe worden communicatiemiddelen gebruikt en gewaardeerd? Hoe is het beeld in de media? Hoe effectief en efficiënt zijn de owned, earned en paid kanalen in het behalen van communicatie- en beleidsdoelstellingen?

Communicatieonderzoek bij DPC ondersteunt ministeries en uitvoeringsorganisaties bij de inzet van communicatieonderzoek. Voor de uitvoering van de verschillende onderzoeksactiviteiten beheren wij de volgende (Raam)overeenkomsten:

- *Campagne-effectonderzoek*
Campagne-effectonderzoek kijkt naar het bereik, de waardering, de boodschapoverdracht en de effecten van campagnes. Alle voorlichtingscampagnes van de Rijksoverheid, met een mediabudget hoger dan € 150.000, - worden met dit onderzoeksinstrument onderzocht.
- *Kwalitatief communicatieonderzoek*
Dit betreft onderzoek naar de behoeften, de meningen, de motivaties en de intenties van doelgroepen over een duidelijk omschreven communicatievraagstuk. De resultaten zijn niet kwantificeerbaar (in cijfers uit te drukken) en niet te generaliseren.
- *Kwantitatief communicatieonderzoek*
Bij kwantitatief opinieonderzoek gaat het om onderzoek naar de mening van het Nederlands publiek of een of meer groepen mensen daaruit. Dit kunnen publieksgroepen zijn, maar ook groepen onder professionals en stakeholders. Bij kwantitatief onderzoek staat de 'hoeveel-vraag' centraal, de antwoorden worden uitgedrukt in percentages.
- *Pretesten kwantitatief communicatieonderzoek*
Kwantitatief pretesten levert inzicht in de kwaliteit van communicatiemiddelen zoals campagnemateriaal, brieven of kernboodschappen. Het doel van pretesten is het optimaliseren van uitgewerkte communicatiemiddelen.
- *Research communities*
Een online research community is een onderzoeksmiddel waarbij antwoord verkregen wordt op een communicatievraagstuk, door een zorgvuldig geselecteerde groep mensen via een online platform verschillende taken uit te laten voeren en vragen te laten beantwoorden.
- *Onderzoek Digitale Middelen (vanaf 2022 "UX-Onderzoek")*
Dit omvat al het onderzoek naar de gebruikers en het gebruik van de eigen digitale kanalen zoals websites, apps, intranetomgevingen en eigen social mediakanalen waarbij aan gebruikers actief informatie gevraagd wordt.
- *Digital en Webanalytics*
Bij digital analytics gaat het om de analyse van kwantitatieve gebruikstatistieken van de eigen (owned) digitale kanalen zoals websites, intranetomgevingen en apps. Er is sprake van passieve datacollectie waarbij gebruiksgegevens worden vastgelegd zonder tussenkomst van een onderzoeker.

2.2.2 Digital en Webanalytics

Zoals hierboven beschreven, kan digital analytics beschouwd worden als de kwantitatieve tegenhanger van het meer kwalitatieve UX-onderzoek. De voorganger van deze Aanbesteding had de titel "Webanalyse". Voor deze Aanbesteding is er gekozen voor de titel "Digital en Webanalytics" om te benadrukken dat de inhoudelijke scope van Opdrachten onder deze Raamovereenkomst niet beperkt is tot alleen de analyse van webstatistieken, maar juist breder is.

Het doel van digital analytics is om aan de hand van inzichten uit gebruiksdata zoals webstatistieken, zoekdata, bezoekersfeedback en callcenter logbestanden, de gebruikerservaring van burgers of ondernemers met de digitale contactpunten en communicatiekanalen van de Rijksoverheid te optimaliseren.

De analyses moeten inzicht leveren in effectiviteit (doelmatigheid) van de onlinecommunicatie en knelpunten en verbeterpunten aanwijzen in klantreizen, bezoekprocessen en funnels. Daarnaast heeft digital analytics het doel om de efficiency van online verkeersstromen te optimaliseren met data van zoekmachines (SEO en SEA), betaalde online media (paid) of sociale media (earned). Anders dan in commerciële omgevingen waar de kritische prestatie indicatoren (KPI's) vaak een reflectie zijn van salesdoelstellingen en customer lifetime value, zijn de online doelstellingen in overheidscontext vaak minder hard gedefinieerd en blijken targets in de praktijk lastiger te stellen. Doorgaans heeft de overheidscommunicatie, gericht op burgers of professionals, een informerende functie die in de praktijk moeilijk in een KPI, gevoed door webdata, is te vatten.

Meer kwalitatieve onderzoeksvormen, zoals bijvoorbeeld usertesting of cardsorting of behoeftenonderzoek onder specifieke doelgroepen vallen buiten de scope van deze Raamovereenkomst. Dit is een afbakening die ontstaat door de eerdergenoemde contracten die dienstverlening op gespecialiseerde domeinen aanvullen waaronder UX-onderzoek en kwalitatief communicatieonderzoek. De dienstverlening op digital analytics maakt onderdeel uit van een breder palet aan online onderzoeksvormen en bijbehorende gecontracteerde bureaus die samenwerken om het volledige 360-graden klantbeeld te schetsen.

2.2.3 Volwassenheid

Onderzoek naar de gebruikerservaring - en digital analytics in het bijzonder - maakt idealiter vast onderdeel uit van de ontwikkel- en beheerprocessen voor online communicatiemiddelen.

Digital analytics projecten gaan daarom niet alleen over data-analyse en optimalisatie, maar zijn vaak ook gericht op het ontwikkelen en transformeren van een organisatie naar een meer datagedreven besiscultuur voor de teams die werken aan onlinecommunicatie en dienstverlening.

Wij voerden in 2020 een scan uit naar de digital analytics-volwassenheid van de Rijksoverheid. Daarin kwamen grote verschillen naar voren in de ervaringsniveaus en ambities van de organisaties binnen de Rijksoverheid en het is lastig een eenduidige 'analytics-volwassenheid' te beschrijven.

Een aantal grotere uitvoeringsorganisaties heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in de professionalisering van digital analytics, zowel in techniek als in de onderliggende organisatorische processen. Denk dan aan het opzetten van platforms waarin verschillende digitale datastromen worden geïmporteerd, gekoppeld en zo beschikbaar worden gemaakt voor geavanceerde analyses en maatwerk dashboards. Daarnaast werken bij deze partijen vaste of via de raamovereenkomst ingehuurde digitaal analisten die rapporteren op KPI's voor klanttevredenheid en bezoekervaring.

Veel kleinere organisaties binnen de Rijksoverheid staan echter nog aan de basis. Hun volwassenheid kan als volgt worden beschreven: Er zijn basis webstatistieken beschikbaar en doelen zijn niet SMART omschreven. Binnen de communicatieafdeling is beperkte kennis van ervaring aanwezig met het werken met digitale data. Ook zijn er geen processen voor optimalisatie gedefinieerd. Er is daarentegen wel het besef dat deze data belangrijk zijn om het (online) gedrag van bezoekers te begrijpen en daar de digitale kanalen beter op af te stemmen.

2.3 Terugkijken, ontwikkelingen 2018 -2021

Voor de voorgaande Raamovereenkomst, Webanalyse, hebben onderstaande ontwikkelingen afgelopen vier jaar een rol gespeeld.

2.3.1 Programma Mens Centraal en groei van het data-gedreven werken

Binnen de Rijksoverheid staat de menselijke maat steeds vaker centraal. Dit uit zich onder andere in het co-creatief ontwikkelen van diensten, stroomlijnen van interne processen en over organisatiegrenzen heen kijken. Daarbij wordt holistische vanuit de behoefte van de burger gekeken naar de hele dienstverlening, zowel online als offline.

In 2018 startte het interbestuurlijke programma Mens Centraal¹. Het doel van Mens Centraal is om overheden te helpen bij het centraal stellen van mensen in hun communicatie en dienstverlening. Onderzoek is de ruggengraat van het programma. Het levert begrip in wat mensen zelf ervaren en verlangen in hun contact met de overheid en vormt daarmee de basis om te bouwen aan dienstverlening op maat. Het programma heeft de afgelopen jaren bijgedragen aan een sterkere focus op de klantreizen die spelen bij levensgebeurtenissen. Mensen krijgen te maken met meerdere overheidsorganisaties bij het regelen van zaken rondom belangrijke gebeurtenissen in hun leven, zoals trouwen of werkloos raken. Mens Centraal adviseert overheden hoe zij kunnen samenwerken om overheidscommunicatie en dienstverlening beter aan te laten sluiten met de leefwereld van mensen.

Het programma Mens Centraal en initiatieven zoals NL Digibeter² en GebruikerCentraal³ zorgen voor een groeiend (waargenomen) belang voor het data-gedreven, of beter, inzicht-gedreven werken van de communicatiediscipline in de overheid. De afgelopen jaren zijn binnen een aantal organisaties multidisciplinaire teams opgezet die doorlopend en iteratief werken aan optimalisatie van, voornamelijk online, klantprocessen. In deze verbetercycli spelen gebruikersinzichten afkomstig van kwalitatief en kwantitatief (data) onderzoek een centrale rol. Tegelijkertijd staat het merendeel van de overheidsorganisaties nog aan het begin om gebruikersonderzoek en digital analytics te borgen als vast onderdeel in hun werkprocessen rondom onlinecommunicatie.

2.3.2 Techniek: Piwik.PRO Analytics en dataplatforms

Sinds 2013 werkt DPC met de software Piwik.PRO Analytics voor het vastleggen en analyseren van het klikgedrag van bezoekers op de website Rijksoverheid.nl en de websites op het Platform

¹ <https://www.programmamenscentraal.nl>

² <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nldigibeter/>

³ <https://www.gebruikercentraal.nl/>

Rijksoverheid Online (zie platformrijksoverheiddemo.nl voor een overzicht). Nu in 2022 maken ruim 900 websites gebruik van de software en is het een de facto standaard voor het meten van webstatistieken binnen de Rijksoverheid.

In 2020 heeft DPC het Piwik.PRO platform vernieuwd en is de hosting van de software naar een private cloud verhuisd. Eerdere problemen met technische schaalbaarheid en analysebeperkingen zoals het ontbreken van een maatwerk-dashboard module of het snel kunnen segmenteren van de data zijn met deze nieuwe versie opgelost. Webanalisten kunnen sindsdien sneller hun analyses en maatwerkrapporten opleveren. Bovendien maakt de software het mogelijk om de data via een API eenvoudig naar aparte business intelligence systemen te exporteren.

Een aantal organisaties heeft in de afgelopen jaren hun digitale data, zoals de statistieken vanuit Piwik, zoekmachines en callcenters, ontsloten in interne dataplatforms en business intelligence omgevingen zoals Power BI, SAS en Tableau. Die platformen maken het mogelijk om maatwerk dashboards te realiseren die in één oogopslag de gegevens tonen die relevant zijn voor bijvoorbeeld een redacteur, online marketeer of manager. Het verlaagt voor deze groepen eindgebruikers de drempel om in hun werk aan de slag te gaan met data, inzicht te krijgen in effectiviteit en stimuleert om te experimenteren.

2.3.3 Algemene Verordening Gegevensbescherming

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG), sinds 2018 van kracht, heeft veel extra aandacht gegeven aan de correcte verwerking van (persoons)gegevens.

De belangrijkste bepalingen van de AVG worden door de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP) als volgt samengevat:

- persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt in overeenstemming met de wet. Voor de betrokkene (dat is degene van wie de persoonsgegevens verwerkt worden) moet het behoorlijk en transparant zijn hoe en waarom de persoonsgegevens verwerkt worden;
- persoonsgegevens mogen alleen verzameld worden met een gerechtvaardigd doel. Dat doel moet welbepaald zijn en vooraf uitdrukkelijk zijn omschreven. Het doel waarvoor een organisatie de persoonsgegevens gaat verwerken moet verenigbaar zijn met het doel waarmee de persoonsgegevens zijn verzameld;
- verwerkt een organisatie of persoon persoonsgegevens? Dan moet de persoon van wie de persoonsgegevens worden verwerkt in ieder geval op de hoogte zijn van de identiteit van de organisatie of persoon die deze persoonsgegevens verwerkt (de zogeheten verwerkingsverantwoordelijke) en van het doel van de gegevensverwerking;
- als organisaties persoonsgegevens verwerken, dan moeten ze daarbij als uitgangspunt hanteren 'zo min mogelijk'. Dat houdt o.a. in dat de verwerking van de gegevens moet passen bij het doel waarvoor ze worden verwerkt;
- de verwerkingsverantwoordelijke moet ervoor zorgen dat de gegevens juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd;
- de gegevensverwerking moet op een passende manier worden beveiligd. Voor bijzondere gegevens, zoals over ras, gezondheid en geloofsovertuiging, gelden extra strenge regels.

Deze bepalingen stellen ook de kaders voor het vastleggen en verwerken van digitale persoonsgegevens in het kader van onderzoek. Elk ministerie heeft een functionaris gegevensbescherming (hierna: FG) die er op toeziet dat de AVG juist wordt toegepast. Voor Derden die met persoonsgegevens werken, bijvoorbeeld in het kader van een onderzoeksopdracht, wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten. Deze overeenkomst maakt onderdeel uit van de Raamovereenkomst in Bijlage B.

De richtlijnen voor Informatiebeveiliging (hierna: IB), die ook in de AVG wordt benoemd, zijn vastgelegd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (hierna: BIO). In dit normenkader dat verplicht is sinds 2019, staat hoe de overheid omgaat met de internationale standaarden voor informatiebeveiliging van nu. Deze standaarden zijn: NEN-ISO/IEC 27001:2017 en NEN-ISO/IEC 27002:2017. Meer informatie over deze richtlijnen en handreikingen hoe hiermee om te gaan zijn terug te vinden op <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/verplichte-richtlijnen/baseline-informatiebeveiliging-rijksdienst> en <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/documenten/publicaties/2020/07/30/dpc-aanpak-van-informatiebeveiliging-bij-aanbestedingen>.

2.3.4 Data-analyse en ethiek

Dataprojecten gericht op ontwikkeling of toepassing van voorspelmodellen vereisen vrijwel altijd een ethische reflectie. Zijn de beoogde modellen 'eerlijk' en streven zij 'het goede na'? In 2018 heeft DPC ervaring opgedaan met De Ethische Data Assistent (DEDA), een open source tool en werkvorm van de Utrecht Data School⁴. DEDA is een beslismodel voor ethische vraagstukken bij dataprojecten. In 2019 hebben de Voorlichtingsraad en Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijksdienst de aanbeveling overgenomen dat organisaties binnen het Rijk, bij de start van een dataproject een DEDA workshop doorlopen om ethische aspecten te overwegen, te documenteren en te verantwoorden aan stakeholders en publiek.

2.3.5 Crisiscommunicatie COVID-19

Sinds 2020 staan publieksinformatie over COVID-19 en de overheidsmaatregelen centraal in de overheidscommunicatie van de Rijksoverheid. DPC heeft een centrale uitvoerende rol in de informatievoorziening via rijksoverheid.nl/corona naast rvm.nl en websites van regionale GGDs. In de afgelopen twee jaar is het bezoek aan deze websites verviervoudigd en is de focus van het geïntensiverde online onderzoek en de digital analytics op deze kanalen bijna uitsluitend gericht op het verbeteren van de COVID-19 onderwerpen.

2.4 Vooruitkijken, ontwikkelen 2022-2023

DPC werkt aan de introductie van multidisciplinaire teams om haar belangrijkste digitale producten (door) te ontwikkelen: het rijksbrede intranet Rijksportaal, rijksoverheid.nl/government.nl en 1Overheid. Voor deze teams worden onderzoektools ingekocht, zodat zij zelfstandig onderzoek kunnen doen. Het gaat onder andere om tools voor online bezoekersfeedback, A/B-tests en unmoderated usability testing.

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

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

De KPI's waarmee o.a. de multidisciplinaire teams van DPC teams gaan werken zijn gebaseerd op het Functie Taak Gedrag framework van Toon Vuursteen. Dit KPI raamwerk dat is ontwikkeld met overheidswebsites in gedachten, helpt organisaties om op operationeel, tactisch en strategisch niveau doelstellingen vast te stellen voor de (online) communicatie en klantreizen.

Op het gebied van meettechniek staat de komende tijd de introductie en professionalisering van tag management centraal. Hiermee vergroten we de organisatorische flexibiliteit om nieuwe maatwerkmetingen in te regelen én om nieuwe software eenvoudiger te implementeren zoals A/B testing platforms.

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

2.5 Raamovereenkomst Digital en Webanalytics

2.5.1 Doel

Het doel van deze Raamovereenkomst is om dienstverlening te verwerven die erop gericht is om de volwassenheid van de digital analytics-praktijk rijksbreed naar een hoger niveau te brengen. Concreet betekent dit het ondersteunen en faciliteren van Nadere opdrachtgevers binnen het Rijk (ministeries en uitvoeringsorganisaties) bij het zelfstandig uitvoeren van digital analytics via onder andere adviesprojecten, analyseprojecten en trainingen. Deze ondersteuning kan zowel op projectbasis, met resultaatverplichting worden uitgevraagd, als op inhuurbasis waarbij voor een vastgestelde periode een digitaal analist door een Nadere opdrachtgever wordt ingehuurd.

⁴ <https://dataschool.nl/deda/>

Om de groeiambitie te verwezenlijken, wordt gestreefd naar een intensieve inhoudelijke samenwerking met de te contracteren marktpartij. Wij zoeken een strategisch partner waarmee de komende jaren een professionalisering kan worden doorgezet die ertoe leidt dat steeds meer organisaties een online optimalisatiecultuur ontwikkelen die gebaseerd is op inzichten die voortkomen uit online data.

2.5.2 Werkzaamheden

De beoogde werkzaamheden vallen uiteen in drie soorten dienstverlening: advies, onderzoek en training.

Advies

Doorgaans start ieder digital analytics project met een vooronderzoek en adviestraject om vast te stellen wat een organisatie nodig heeft om de webanalyse tot meerwaarde te maken voor zowel Nadere opdrachtgever én de eindgebruikers van de website of dienst.

Dit advies kan onder andere betrekking hebben op:

- Hoe een organisatie mee te nemen in een meer datagedreven besliscultuur;
- Compliance van webanalysepraktijk aan geldende en toekomstige (privacy-)wetgeving zoals de AVG en de E-Privacy Verordening;
- Vertalen van online doelstellingen naar een KPI-framework;
- (keuze van) Software en tools voor datacollectie, verwerking en analyse;
- Opstellen van een meetplan;
- Opstellen van een testplan voor A/B- of multivariate testen;
- Leveren van een technisch taggingplan aan een ontwikkelaar;
- Inrichten en configureren van meettools;
- Toetsen van kwaliteit en integriteit van datastromen;
- Advies over dashboard implementaties.

Onderzoek

Een webanalyseproject richt zich doorgaans op het opstarten van een continue optimalisatiecyclus van een klantreis (customer journey) (doelen stellen » meten » analyseren » optimaliseren » toetsen). De dienstverlening moet ook voorzien in directe ondersteuning bij de uitvoering van webanalyse, waaronder:

- Uitvoeren van een nulmeting;
- Voorbereiden en uitvoeren van een test- en meetplan;
- Prepareren van de data;
- Uitvoeren van analyses;
- Duiden en visualiseren van resultaten in dashboards of beschrijven in rapporten;
- Doen van optimalisatievoorstellen die getest kunnen worden.

Training

De Opdracht is erop gericht binnen organisaties een digital analyticscompetentie op te bouwen. Het doel is zelfredzaamheid, in ieder geval voor organisaties die de eerste stappen zetten om hun digital analytics inzet te professionaliseren. Training van (online) communicatieadviseurs en redacteurs in de basisbeginselen van digital analytics en in het praktisch gebruik van onder andere Piwik analytics.

2.5.3 Scope

De Opdracht van deze Aanbesteding richt zich op de digital analytics van eigen (owned) digitale kanalen voor informatie en dienstverlening van de Rijksoverheid. Daaronder vallen:

- Websites;
- Apps;
- Intranetten;
- e-mail nieuwsbrieven.

De opzet en data-analyse van korte online feedback enquêtes onder de websitebezoekers valt binnen scope van zowel de Raamovereenkomst digital analytics als UX-Onderzoek. Hierbij hanteren we een zwaartepunt principe waarin het oordeel van de betrokken contractmanagers van DPC doorslaggevend is. Een korte bezoekersenquête of paginafeedbackmodule kan binnen deze Raamovereenkomst worden uitgevoerd wanneer die een integraal en onlosmakelijk onderdeel is van een bredere digital analytics aanpak. In alle andere gevallen valt dit type online onderzoek binnen de Raamovereenkomst UX-Onderzoek. Indien van toepassing, wordt software voor online vragenlijsten (opzet, publicatie, data rapportage) door Nadere opdrachtgever aan u beschikbaar gesteld.

Buiten scope

- Inkoop en licenties voor technische meetsystemen, software of dataplatforms;
- Webanalyse van campagnewebsites;
- Sociale media monitoring en analytics van eigen sociale mediakanalen;
- Big data Analytics.

Bijzonderheden

- Conversies richten zich op communicatie- en of informatiedoelen;
- Doelen zijn vaak niet SMART omschreven en kwantitatieve targets ontbreken vaak;
- Organisatiesensitiviteit in advisering is belangrijk, gelet op de complexe context van overheidscommunicatie;
- De gevraagde dienstverlening moet aansluiten bij de verschillende volwassenheidsniveaus van digital analytics;
- De gevraagde dienstverlening moet kunnen aansluiten bij agile werkprocessen;
- Opdrachtnemer is onafhankelijk in analytics-software is advisering en analyse. Omdat Piwik Analytics de voorkeurssoftware voor webstatistieken is, moeten analisten daar in ieder geval mee kunnen omgaan.

2.6 Nadere Offerte(aanvraag)

Opdrachtnemer ontvangt een verzoek van Nadere opdrachtgever tot het uitbrengen van een Nadere offerte. U brengt een Nadere offerte uit aan Nadere Opdrachtgever. Nadat de Nadere offerte akkoord bevonden is door Nadere Opdrachtgever, zal Nadere Opdrachtgever de Opdracht bevestigen door middel van een opdrachtbevestiging en zal er een Nadere overeenkomst worden afgesloten.

2.7 Contract- en kwaliteitsmanagement

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

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

Kwaliteit

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

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

Evaluatie van de Raamovereenkomst

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

Evaluatie van de Nadere overeenkomst

U evalueert iedere Nadere overeenkomst zelf met Nadere opdrachtgever. De vorm waarin dit gebeurt is vrij, waarbij wij voldoende kwalitatieve informatie verlangen om de geleverde diensten te kunnen beoordelen.

2.7 Looptijd van de dienstverlening

De Raamovereenkomst wordt gesloten voor een periode van twee jaar en gaat (naar verwachting) in op 15 juni 2022. Hierna kan de Raamovereenkomst twee keer eenzijdig verlengd worden met één jaar en geven we uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de einddatum aan of we gebruik maken van de verlengingsoptie.

2.8 Omvang van de Opdracht

Om de omvang voor de Opdracht te bepalen is er gekeken naar de historische gegevens van de huidige Raamovereenkomst van Webanalyse. Ook hebben we te maken met een groei in de vraag naar de dienstverlening. Rijksbrede programma's zoals Mens Centraal, NL Digibeter, GebruikerCentraal en de professionalisering van het datagedreven werken stimuleren naar verwachting de verdere investeringen in gebruikersonderzoek en webanalyse bij Nadere opdrachtgevers. Er wordt een groei verwacht van 30% per jaar. Op basis van deze gegevens wordt de waarde exclusief btw van de Opdracht als volgt geraamd:

2022	2023	2024	2025	Totaal
€ 1.300.000,-	€ 1.690.000,-	€ 2.197.000,-	€ 2.856.100,-	€ 8.043.100,-

Er zijn omstandigheden denkbaar waarin de behoefte van (bepaalde) deelnemende organisaties veel meer toeneemt dan nu wordt verwacht. Daarom hebben wij in de Raamovereenkomst een totale maximale waarde voor de maximale operationele looptijd van vier jaar van deze Raamovereenkomst meegenomen. Bij de maximale waarde gaan wij uit van een groei van 50% op jaarbasis. De maximale waarde exclusief btw van de opdracht wordt als volgt geraamd:

2022	2023	2024	2025	Totaal
€ 1.500.000,-	€ 2.250.000,-	€ 3.375.000,-	€ 5.062.500,-	€ 12.187.500

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

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

2.9 Clustering en percelen

2.9.1 Clustering/samenvoegen

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

In het kader van het categoriemanagement, worden gelijksoortige opdrachten van deelnemende organisaties geclusterd. Ondanks de clustering komt het midden- en kleinbedrijf nog in aanmerking voor de opdracht. De markt bestaat dan ook voor een groot deel uit MKB-organisaties. Bij deze opdracht clusteren we alleen de behoefte van meerdere organisatie onderdelen.

2.9.2 Perceel verdeling

Deze Raamovereenkomst wordt niet in percelen verdeeld. Wij wensen een strategisch partnerschap aan te gaan met één Opdrachtnemer. Opdelen in percelen staat een strategisch partnerschap in de weg. Daarnaast wordt ongeacht de vorm van Nadere overeenkomsten (projectmatig of op basis van inhuur), een gelijke kwaliteit van dienstverlening en samenwerking verwacht.

2.10 Programma van Eisen

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

2.11 Merknamen

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

3. VOORWAARDEN

3.1 Contractuele voorwaarden

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

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

3.2 Facturatie

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

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

3.3 Inkopen met impact

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

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

3.3.1 Social return

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

Social return richt zich op de volgende doelgroepen:

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

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

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

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

3.4 Digitale toegankelijkheid

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

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

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

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

3.5 Informatiebeveiliging (IB)

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

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

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

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

Proces aantonen voldoen aan IB-eisen

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

Stap 1:

U levert binnen drie (voorkeur zo spoedig mogelijk) weken (uiterlijk na de mededeling van de gunningsbeslissing (die naar verwachting op 16 mei 2022 zal worden verstrekt) een volledig ingevulde fit/gap-analyse (zie "AVG BIO fit/gap-vragenlijst") aan met daarin de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de normen van de IB-eisen. Dit document geeft inzicht in de mate waarin reeds wordt voldaan aan de IB-eisen. Tevens geeft het inzicht in de haalbaarheid, eventueel te nemen maatregelen en de bijbehorende oplostijd (af te ronden vóór datum) van de normen waaraan nog niet is voldaan.

Stap 2:

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

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

Stap 3:

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

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

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

3.6 Cloudbeleid

Categorie	Classificatie informatie/data	Selectie
Hoog	• Departementaal Vertrouwelijke informatie • Informatie waarin meerdere categorieën persoonsgegevens en/of maximaal één categorie bijzondere persoonsgegevens zijn verwerkt. • Wanneer de eis voor Integriteit ‘Hoog’ of ‘Zeer Hoog’ is. • Wanneer de eis voor Vertrouwelijkheid ‘Hoog’ is.	Deze mag alleen in de EER worden opgeslagen bij cloudleveranciers wanneer gebruik wordt gemaakt van encryptie waarvan het sleutelbeheer bij de opdrachtnemer plaatsvindt , mits deze niet de cloudleverancier is én niet onder de CLOUD-act valt) én voldoen aan de kaders ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 27018 en SOC 2 type II.

3.7 Voldoen aan wet- en regelgeving

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

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

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

4. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

4.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

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

4.2 Uitsluitingsgronden

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

Wij delen de Uitsluitingsgronden op in drie verschillend categorieën:

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

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

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

4.3 Geschiktheidseisen

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

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

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

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

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

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

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

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

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

4.3.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Wij verzoeken u om aan de hand van referenties aan te tonen dat u beschikt over de kerncompetenties die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening onder deze Raamovereenkomst, door gebruik te maken van het referentieformulier (Bijlage 3).

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

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

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

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

- Kerncompetentie 1: Inhuur;
- Kerncompetentie 2: Projectmatig uitbestede webanalyses

Kerncompetentie 1: Inhuur

Deze kerncompetentie heeft betrekking op het hebben uitgevoerd van een opdracht voor de inhuur van één of meer senior adviseurs/senior digitaal analisten en één of meer medior digitaal analisten.

U wordt gevraagd een referentie in te dienen waaruit blijkt dat u een opdracht heeft uitgevoerd, waarbij u de volgende inhuur heeft verzorgd bij één organisatie:

- Inhuur van één of meerdere senior adviseurs/ senior digitaal analisten met de volgende vereisten:
 - De periode van inhuur bedroeg minimaal 6 aaneengesloten maanden;
 - Doel van de inhuur was professionaliseren van digital analytics bij de organisatie. Op basis van advisering zijn organisatieprocessen aangepast en is de rol van data van onlinekanalen in besluitvorming verstevigd.
- Inhuur van één of meer medior digitaal analisten met de volgende vereisten:
 - De periode van inhuur bedroeg minimaal 6 aaneengesloten maanden;
 - De minimale inzet was 16 uur per week;
 - Doel van de inhuur was op de uitvoering en begeleiding van digital analytics als onderdeel van een scrumteam.

Kerncompetentie 2: Projectmatige opdrachten

Deze kerncompetentie heeft betrekking op het *gelijktijdig* hebben uitgevoerd van drie of meer digital analytics opdrachten, bijvoorbeeld KPI-dashboardprojecten of AB-testingprojecten, tegen een vaste vergoeding door een medior digitaal analist, op projectmatige basis.

Onder een projectmatige digital analytics opdracht wordt verstaan:

- Een project gericht op het ophalen van inzichten in het gedrag van bezoekers in de digitale kanalen (websites, apps, intranetomgevingen);
- De digitaal analist levert de data-onderbouwing en adviezen om de online klantervaring te verbeteren. Dit gebeurt doorgaans aan de hand van KPI's die inzicht geven in de online prestaties en die kansen voor optimalisatie aanwijzen;
- Om de juiste data over bezoekersgedrag te verkrijgen ondersteunt de digitaal analist de opdrachtgever bij het opstellen en uitvoeren van meetplannen en bij de inrichting van analysetools en testtools.

- Via dashboards en rapportages worden data op een aantrekkelijke manier gevisualiseerd om inzichtelijk te maken hoe online doelstellingen van de opdrachtgever gerealiseerd worden.

U wordt gevraagd een referentie in te dienen waaruit blijkt dat:

- Een projectleider zelfstandig tenminste drie afzonderlijke digital analytics projecten gelijktijdig heeft begeleid. De begeleiding mag bij meerdere opdrachtgevers zijn geweest;
- De digital analytics projecten hebben allen betrekking op één of meerdere eigen digitale kanalen (website, intranet of app) van een opdrachtgever en dienen daarnaast allemaal te voldoen aan de volgende vereisten:
 - U heeft een traject uitgevoerd waarbij er sprake was van het analyseren en rapporteren over de online prestaties van de digitale kanalen;
 - U heeft advies uitgebracht over het verbeteren van de online prestaties van de digitale kanalen;
 - De projecten zijn afgerond door middel van het opleveren van een eindrapport of eindproduct;
 - De projecten moeten zijn afgerond op het moment van indienen van de Inschrijving.

Onder senior adviseurs/senior digitaal analisten en medior digitaal analisten, wordt verstaan dat het niveau van deze analisten vergelijkbaar is aan het niveau dat in Bijlage H "Functieprofielen" wordt uitgevraagd.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

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

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

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

4.4 Verificatie

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

- Referentieformulier;
- Uittreksel van de Kamer van Koophandel.

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

5. GUNNINGSCRITERIA

5.1 Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding

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

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

5.2 Uitwerking gunningscriterium

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

Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'		
Subgunningscriteria	Weging	Maximale score
<i>Subgunningscriterium kwaliteit:</i>		
• Subgunningscriterium kwaliteit 1: Professionalisering van het data-gedreven werken	45%	450 punten
• Subgunningscriterium kwaliteit 2: Plan van aanpak digital analytics voor de fictieve "Inspectie Wonen en Huren"	40%	400 punten
Totaalscore kwaliteit	85%	850 punten
<i>Subgunningscriterium prijs:</i>		
• Uurtarieven	15%	150 punten
Totaalscore kwaliteit en prijs	100%	1000 punten

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

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

5.2.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding: Subgunningscriteria kwaliteit

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

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

Subgunningscriterium kwaliteit 1: Professionalisering van het data-gedreven werken

Hoofdstuk 2 schetst de context waarbinnen u aan de slag gaat. De overkoepelende doelstelling van deze Raamovereenkomst is dat de komende jaren de digital analytics volwassenheid naar een hoger niveau wordt gebracht. In de kern gaat het erom dat we de online communicatiediscipline ondersteunen in het verder ontwikkelen van het data-gedreven werken, zowel in grote als kleinere overheidsorganisaties.

Geef uw visie op hoe wij als partners samenwerken om het data-gedreven werken te stimuleren voor de online communicatie en online dienstverlening van de Rijksoverheid.

De elementen die in uw beschrijving van het gevraagde terug moeten komen zijn:

- Uw visie ten aanzien van ontwikkelingen die u voorziet in de komende jaren voor het vakgebied digital analytics, zowel voor commerciële als voor non-profit organisaties. Geef hierbij aan hoe deze ontwikkelingen van betekenis kunnen zijn voor DPC en Nadere opdrachtgevers en hoe ze kunnen bijdragen aan een verdere versteviging en professionalisering van het data-gedreven werken binnen de Rijksoverheid;
- Uw visie op het strategisch partnerschap met DPC en Nadere opdrachtgevers om de analytics volwassenheid rijksbreed naar een hoger niveau te brengen, en de meerwaarde die uw onderneming hierin kan realiseren;
- De wijze waarop wordt omgegaan met grote verschillen in analytics volwassenheid bij de Nadere opdrachtgevers;
- De wijze waarop ook kleinere overheidsorganisaties met relatief lage onderzoeks- en ontwikkelbudgetten, worden meegenomen in het ontwikkelen van het data-gedreven werken;
- Beschrijving van de rol en invulling van DPC als strategisch partner in de Raamovereenkomst en de bijbehorende inspanning(en) die de DPC moet leveren naar uw mening;
- De wijze waarop u investeert in de kwaliteit van de in te zetten medewerkers en/of Onderaannemers en/of deze kwaliteit garandeert.

Voor de beantwoording van dit Subgunningscriterium kwaliteit 1 dient u een beschrijving in van maximaal 4.000 woorden exclusief illustraties. Eventuele woorden die voorkomen in een illustratie tellen niet mee voor het maximum aantal woorden, voor zover deze woordendirect aan deze illustratie gerelateerd zijn.

Uw beschrijving van uw visie op het partnerschap om het data-gedreven werken te ontwikkelen wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid van uw beantwoording. Minimaal alle hierboven gevraagde elementen zijn inhoudelijk uitgewerkt en onderbouwd;
- de mate waarop de visie aansluit op de specifieke kenmerken van de dienstverlening;
- De mate waarin uw argumentatie overtuigend is. De beschrijving overtuigt de beoordelingscommissie dat deze leidt tot het realiseren van de doelstellingen door een realistische onderbouwing van de aanpak. Waaruit blijkt dat de door de u voorgestelde aanpak leidt tot het geschetste resultaat;
- De toegevoegde waarde die uw visie biedt voor DPC;
- De mate waarin u uw plan van aanpak is in overeenstemming met de werkelijkheid, verifieerbaar en is specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen op de in paragraaf 5.3 beschreven wijzen en kan de volgende punten toekennen.

Score	Waardering	Percentage punten	Maximaal te behalen punten	Daadwerkelijke punten
A	Uitstekend	100%	100% van 90 punten	90 punten
B	Goed	80%	80% van 90 punten	72 punten
C	Voldoende	60%	60% van 90 punten	54 punten
D	Onvoldoende	40%	40% van 90 punten	36 punten
E	Slecht	20%	20% van 90 punten	18 punten
F	Geen antwoord	0 %	0% van 90 punten	0 punten

Totaal kunt u bij dit Subgunningscriterium 450 punten behalen. Wij zullen u per aspect punten toekennen. U kunt per aspect maximaal 90 punten behalen.

Subgunningscriterium kwaliteit 2: Plan van aanpak digital analytics voor de fictieve "Inspectie Wonen en Huren"

Omschrijf in een plan van aanpak wat uw manier zou zijn om de digital analytics praktijk naar een hoger niveau te brengen voor de fictieve organisatie "Inspectie Wonen en Huren" (zie hieronder de achtergrondinformatie). Op welke manier draagt u bij aan het opbouwen en bestendigen van een datagedreven organisatiecultuur gericht op het verbeteren van de online klantervaring en optimalisatie van conversie?

De volgende elementen dienen tenminste in het plan van aanpak terug te komen:

- De wijze waarop de analytics-volwassenheid van de organisatie wordt vastgesteld;
- Wie in een professionaliseringsproject als belangrijke stakeholders worden gezien en hoe wordt gezorgd voor draagvlak voor de professionaliseringsslag;
- De voor de Inspectie Wonen en Huren te verwachten concrete deliverables en resultaten op korte en langere termijn;
- De manier waarop in hoofdstuk 2 beschreven ontwikkelingen zoals Mens Centraal en het FTG framework een plek krijgen in de aanpak;
- De wijze waarop de kwaliteit van opgeleverde producten is geborgd;
- Een beschrijving van het projectmanagement;
- De wijze waarop u een goede aansluiting tussen de door u aangeboden medewerkers en de vraag van Nadere opdrachtgever realiseert;
- De door u verwachte inzet en rol(len) van de medewerkers van de Inspectie Wonen en Huren;
- De wijze waarop het voldoen aan richtlijnen en wetgeving is geborgd;
- Een beschrijving van projectrisico's en bijbehorende mitigerende maatregelen;
- De wijze waarop periodiek resultaten kunnen worden gemeten om de te verwachten professionalisering te kunnen meten;
- Een gedetailleerde projectfasering voor het eerste jaar met per fase bijbehorende ureninschattingen per voorgestelde medewerkersrol;
- Een globaal beeld van de vervolgstappen in de vervolgjaren.

Voor de beantwoording van dit Subgunningscriterium kwaliteit 2 dient u een beschrijving in van maximaal 5.500 woorden exclusief illustraties. Eventuele woorden die voorkomen in een illustratie tellen niet mee voor het maximum aantal woorden, voor zover deze direct aan deze illustratie gerelateerd zijn.

Uw beschrijving van uw plan van aanpak professionalisering wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid van uw beantwoording. Minimaal alle hierboven gevraagde elementen zijn inhoudelijk uitgewerkt en onderbouwd;
- De mate waarop de aanpak aansluit op de specifieke kenmerken van de dienstverlening en in het bijzonder is toegespitst op de webanalysepraktijk van "Inspectie Wonen en Huren";
- De mate waarin uw argumentatie overtuigend is. De beschrijving overtuigt de beoordelingscommissie dat deze leidt tot het realiseren van de doelstellingen door een realistische onderbouwing van de aanpak. Waaruit blijkt dat de door de u voorgestelde aanpak leidt tot het geschetste resultaat;
- de toegevoegde waarde die uw plan van aanpak biedt voor DPC;
- de mate waarin u uw plan van aanpak is in overeenstemming met de werkelijkheid, verifieerbaar en is specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen op de in paragraaf 5.3 beschreven wijzen en kan de volgende punten toekennen.

Score	Waardering	Percentage punten	Maximaal te behalen punten	Daadwerkelijke punten
A	Uitstekend	100%	100% van 80 punten	80 punten
B	Goed	80%	80% van 80 punten	64 punten
C	Voldoende	60%	60% van 80 punten	48 punten
D	Onvoldoende	40%	40% van 80 punten	32 punten
E	Slecht	20%	20% van 80 punten	16 punten
F	Geen antwoord	0%	0% van 80 punten	0 punten

Totaal kunt u bij dit Subgunningscriterium 400 punten behalen. Wij zullen u per aspect punten toekennen. U kunt per aspect maximaal 80 punten behalen.

Achtergrond Inspectie Wonen en Huren

Voor het plan van aanpak staat de fictieve organisatie Inspectie Wonen en Huren (IWH) centraal. Deze organisatie is qua opbouw en type doelstellingen een versimpelde versie van werkelijke inspectiediensten van de Rijksoverheid. Zie <https://inspectielandschap.nl> voor voorbeelden van de rijksinspecties. Onderstaande beschrijving van fictieve doelstellingen, organisatie, beschikbare data

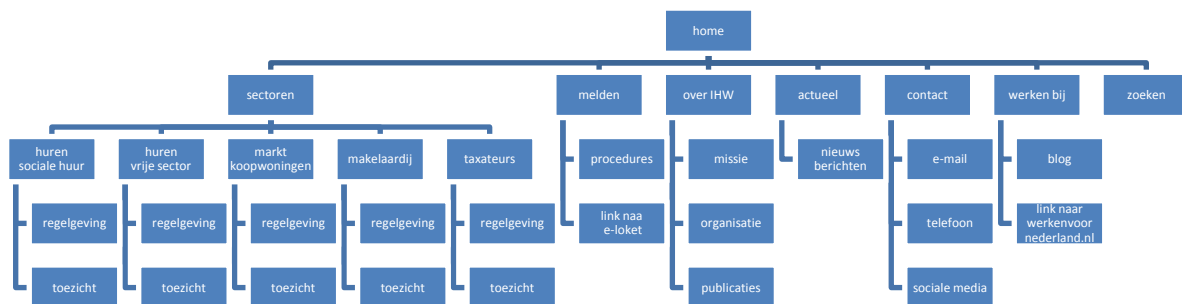
en tools is op hoofdlijnen en details ontbreken. Het staat u vrij deze zelf in te vullen, geef in uw plan van aanpak aan welke aannames u hanteert.

Doelstelling en doelgroepen

De Inspectie Wonen en Huren is toezichthouder op de woningmarkt en valt onder het Ministerie van Volkshuisvesting. De IWH zet zich in voor een transparante en betrouwbare woningmarkt voor zowel huurders als kopers. Zij houdt toezicht op aan aantal sectoren waaronder woningcorporaties, makelaars en taxateurs. Een van haar kerntaken is de handhaving op naleving van de woonwet. Huurders en kopers kunnen via het e-loket van de inspectie of telefonisch melding doen over misstanden of dreigende probleemsituaties met een corporatie, makelaar of taxateur. Afhankelijk van de melding kan IWH een onderzoek instellen. Naast de uitvoering van het toezicht geeft de IWH informatie en voorlichting over wet- en regelgeving gericht op huurders, kopers, woningeigenaren, corporaties, makelaars, taxateurs en gemeenten.

Platformwebsite inspectiewonenenhuren.nl

De IWH voert de publiekswaia inspectiewonenenhuren.nl. Deze website informeert over woonregelgeving en toezicht op de verschillende sectoren. Daarnaast heeft het uitleg over meldprocedures en leidt door naar een apart e-loket waar meldingen kunnen worden ingediend. De website maakt onderdeel uit van het Platform Rijksoverheid Online dat standaard publiekswaia aan Rijksoverheidsorganisaties levert (<https://www.platformrijksoverheidonline.nl>). Deze websites zijn qua techniek en vormgeving gebaseerd op Rijksoverheid.nl en maken gebruik van dezelfde softwareplatforms voor o.a. hosting, contentbeheer, e-mailnieuwsbrieven en webstatistieken. Hieronder een schets van de hoofdstructuur van de publiekswaia.



Het e-loket waar meldingen kunnen worden ingediend, staat los van de publiekswaia op het subdomein e-loket. Inspectiewonenenhuren.nl en wordt beheerd door een externe ICT-partner. In dit e-loket staan de digitale formulieren waarin door huurders of kopers meldingen kunnen worden voorbereid, gecontroleerd en ingestuurd. De binnenkomende meldingen worden verder afgehandeld door het toezicht van de betreffende sector.

De voorlichters van IWH zijn telefonisch, via e-mail, whatsapp en social media (Twitter, Facebook) bereikbaar voor beantwoording van vragen over de woonwet en de regels voor een transparante woningmarkt.

Organisatie

De inspectie is een relatief kleine organisatie waarin het merendeel van de medewerkers een functie heeft in een van de verschillende toezichtdomeinen. De uitvoering van publiekswaia en contact vallen onder verantwoordelijkheid van de afdeling communicatie die zitting neemt in het managementteam en rapporteert aan de directie van de IWH. Het online team binnen de communicatieafdeling draagt zorg voor de website, het e-loket, sporadische online campagnes en de ondersteunende online diensten waaronder het beheer van sociale mediakanalen op Facebook, Twitter en LinkedIn.

Dit team bestaat uit de volgende rollen en verantwoordelijkheden:

Rol	Aantal	Focus en verantwoordelijkheden
Sr. Coördinerend online communicatieadviseur	1	aansturing team, beschikbaarheid en soepele werking website en e-loket, afstemming met voorlichters, accountmanagement DPC-PRO website
Medior online communicatieadviseur	1	vindbaarheid, campagnes, basis data-rapportage, periodiek klantonderzoek
Webredacteuren	3	creatie en beheer van content en beeld
Medior communicatieadviseur	1	beheer sociale mediakanalen

Data en analytics

Zowel de publiekswebsite en het e-loket zijn uitgerust met een standaard webstatistiekenteller van het Piwik.PRO analytics platform dat DPC ter beschikking stelt. Het betreft een standaard-implementatie van de paginametingen en maatwerkmetingen op custom dimensions of conversiepunten zijn niet ingeregeld. De medior online communicatieadviseur heeft eenmalig een Piwik training gevolgd en rapporteert maandelijks een aantal standaard metrics zoals het bezoekersaantal, meest bekeken pagina's, zoekwoorden en aantal ingestuurde meldingen. Daarnaast maakt deze persoon periodiek data-rapportages vanuit ondersteunende systemen zoals Google Ads, Google Search Console en de beheeromgevingen van de social mediakanalen. Deze rapportages geven een beeld van basis metrics zoals views, clicks en bouncerate's.

Het team van voorlichters houdt tellingen bij van de dagelijks afgehandelde telefonische en e-mailvragen gespecificeerd naar onderwerp. Deze logbestanden worden gebruikt om trends te signaleren en knelpunten of missende informatie door te geven aan het online team.

In 2021 waren er maandelijks 80.000 bezoeksessies op de website en werden gemiddeld 850 meldingen via het e-loket ingediend. Het team voorlichters handelde per maand 1.000 contacten af.

Een keer per jaar wordt een surveyonderzoek uitgevoerd onder de bezoekers van de website en mensen die een melding hebben gedaan om klanttevredenheid te peilen en mogelijkheden voor verbetering op te halen.

Volwassenheid

De inzet van digital analytics voor de IWH staat nog in de kinderschoenen en kan worden gekarakteriseerd als:

- Leiderschap: directie IWH heeft een beperkt beeld van digital analytics;
- Doelstellingen: afgeleide van algemene organisatiemissie, geen actuele strategie voor online communicatie en dienstverlening;
- data: losse databronnen, basis reporting, vooral beschrijvende statistiek;
- Processen: ad-hoc analyses;
- Mensen: digital analytics is een onderdeel van werkpakket van één van de online adviseurs.

Aanleiding voor de vraag om een plan van aanpak

Uit recent klantonderzoek van de organisatie komt naar voren dat de IWH relatief laag scoort op bekendheid en vindbaarheid. Daarnaast blijkt dat gebruikers van de website moeite hebben om op basis van de geboden online informatie zelfstandig te beoordelen of ze een melding kunnen doen. De senior online communicatieadviseur van deze organisatie heeft het gevoel dat ze meer kunnen en moeten doen met de beschikbare digitale data om structureel de online communicatie van het IWH te optimaliseren. Om hiermee aan de slag te gaan, vraagt zij u om een plan van aanpak te maken. Het IWH heeft voor het komende jaar een budget van € 20.000,- (excl. BTW) beschikbaar voor de professionalisering van hun digital analytics.

5.2.2 Beste prijs-kwaliteitverhouding: Subgunningscriterium prijs

De prijs bestaat uit uurtarieven voor functieprofielen

In uw prijsopgave geeft u de maximale uurtarieven (exclusief btw en inclusief alle overige kosten) voor de volgende functieprofielen aan:

- medior digitaal analist;
- senior digitaal analist;
- senior adviseur.

De bijbehorende functieprofielen zijn opgenomen als Bijlage H "Functieprofielen".

Twee maximale uurtarieven per functieprofiel

Per functieprofiel worden maximaal twee uurtarieven uitgevraagd. Eén uurtarief voor de inhuuropdrachten en één uurtarief voor opdrachten op projectbasis met resultaatverplichting. De maximale uurtarieven mogen in een Nadere offerte niet overschreden worden.

Maximum uurtarieven zijn all-in tarieven

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

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

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

Gebruik Bijlage 4 "Prijzenblad" om uw prijs op te geven en voeg die toe aan uw Inschrijving

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

5.3. Beoordeling van de Inschrijving

5.3.1 Beoordeling(scommissie)

Wij toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

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

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

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

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

Indien uw Inschrijving voldoet aan alle eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Subgunningscriteria en kennen daar een score aan toe. De beoordelingscommissie van deze Aanbesteding beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten minimaal vijf personen die als online onderzoeksadviseur, online

adviseur of manager klantcommunicatie werkzaam zijn in de digitale overheidscommunicatie en ervaring hebben met het vakgebied digital analytics. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

5.3.2 Beoordeling op kwaliteit

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een letter

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

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

De letter drukt de inhoudelijke beoordeling uit

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

Tabel puntenschaal

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

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

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

De letters worden op de volgende manier bepaald:

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

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

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

5.3.3 Beoordeling op prijs

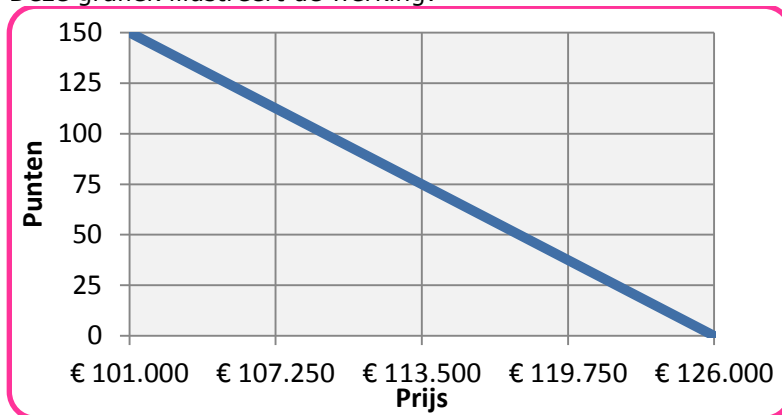
U vult uw uurtarieven in op Bijlage 5 "prijzenblad". Waarbij per uurtarief een minimum en een maximum tarief gespecificeerd is, het maximum tarief mag niet overschreden worden. U hanteert deze tarieven gedurende de looptijd van de gehele Raamovereenkomst. De uurtarieven mogen geïndexeerd worden zoals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

De uurtarieven

We beoordelen de beoordelingsprijs (de optelsom van de opgegeven uurtarieven X wegingsfactor) met een prijsformule met een bandbreedte van minimaal €101.000,- en maximaal €126.000,- exclusief btw.

De formule is als volgt: $= 0 + (0-150) / (126000 - 101000) * (\text{Inschrijfprijs} - 126000)$

Deze grafiek illustreert de werking:



Dient u een Inschrijving in waarbij de opgegeven beoordelingsprijs lager is dan €101.000,- dan ontvangt u de maximale score op dit prijsonderdeel. Een Inschrijving met een prijs hoger dan €126.000,- leggen we terzijde en neemt verder geen deel meer aan de Aanbesteding.

5.3.4 Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

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

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

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

U komt in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst als:

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

5.4 Manipulatieve Inschrijving

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

6. AANBESTEDINGSPROCEDURE

6.1 Aanbestedingsprocedure

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

6.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het online marktplaats voor aanbestedingen, TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat Inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn. Voor deelneming aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. Voor het registreren en inschrijven in TenderNed is eHerkenning verplicht. eHerkenning regelt de digitale herkenning (authenticatie) en controleert de digitale bevoegdheid (autorisatie) van personen die online een dienst bij de overheid willen afnemen. Zie voor meer informatie: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/uw-tenderned-account/inloggen>.

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

Wij maken gebruik van de volgende onderdelen van TenderNed:

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

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

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

6.3 Planning

Fase	Datum
Publicatie van de Aanbesteding	Dinsdag 8 februari 2022
Inlichtingenbijeenkomst	Woensdag 16 februari 2022 van 13.00 tot 14.00 uur
Sluitingsdatum stellen van vragen ronde 1	Donderdag 17 februari 2022 om 12.00 uur
Uiterste datum publiceren van antwoorden op vragen ronde 1 (Nota van Inlichtingen)	28 februari 2022
Sluitingsdatum stellen van vragen ronde 2	7 maart om 12.00 uur
Uiterste datum publiceren van antwoorden op vragen ronde 2 (Nota van Inlichtingen)	14 maart 2022
Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	31 maart 2022 12.00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	16 mei 2022
Standstill periode	17 mei 2022 tot en met 6 juni 2022
Start dienstverlening	15 juni 2022

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

6.4 Inlichtingenbijeenkomst

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

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

Er kunnen per Inschrijving maximaal twee personen aan de inlichtingenbijeenkomst deelnemen. Aanmelden hiervoor kan tot uiterlijk dinsdag 15 februari 2022 tot 16.00 uur via de berichtenmodule van TenderNed. Vermeld hierbij de bedrijfsnaam, namen en e-mailadressen van de personen die namens u deelnemen aan de inlichtingenbijeenkomst.

Voor het gebruik van de berichtenmodule van TenderNed is eHerkenning vereist. Indien u (nog) niet in het bezit bent van eHerkenning, kan u zich voor de inlichtingenbijeenkomst ook aanmelden door een e-mail te sturen naar IUCCommunicatie@minaz.nl. Dit kan tot uiterlijk dinsdag 15 februari 2022 tot 16.00 uur. Gebruik als onderwerp van de e-mail 'Aanmelding inlichtingenbijeenkomst Ea0098' en vermeld in de e-mail de bedrijfsnaam, namen en e-mailadressen van de personen (maximaal twee) die namens u naar de inlichtingenbijeenkomst komen. Als blijkt dat er te weinig belangstelling voor de inlichtingenbijeenkomst is, dan kunnen wij besluiten deze te annuleren.

6.5 Gelegenheid tot het stellen van vragen

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

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

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

6.6 Sluitingsdatum

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

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

6.7 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

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

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

6.8 Beoordeling inschrijvingen

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

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

6.9 Mededeling gunningsbeslissing

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

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

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

6.10 Voorbehouden ten aanzien van de aanbestedingsprocedure

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

6.11 Tenderkostenvergoeding

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

6.12 Intellectueel eigendom

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

6.13 Staking van bedrijfsactiviteiten of overname

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

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

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

6.15 Uw persoonsgegevens

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

6.16 Nederlands recht en geschillen

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

6.17 Klachtenprocedure

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

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

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

7. INDIENEN VAN EEN INSCHRIJVING

7.1 Formele eisen

Hieronder vindt u de Formele eisen van uw Inschrijving:

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

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

7.2 Indienen van een Inschrijving

U moet de volgende documenten als PDF-bestand (en afzonderlijk) van elkaar uploaden in TenderNed:

- Het Akkoordverklaring Programma van Eisen (Bijlage 1);
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 2);
- Uittreksel Kamer van Koophandel;
- Uitwerking Referentieformulier (Bijlage 3);
- Uitwerking Prijzenblad (Bijlage 5);
- Beantwoording kwalitatieve Gunningscriteria (Bijlage 4);
- evt. overige documenten die dienen als bewijs van rechtsgeldige ondertekening.

Indien van toepassing:

- de garantstelling (Bijlage 6);
- de terbeschikkingverklaring Derde (Bijlage 7).

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

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

7.3 Inschrijven – zelfstandig of in combinatie

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

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

Let hierbij met name op het volgende:

- In deel IIA onder het kopje 'wijze van deelneming' moeten alle ondernemers van de Combinatie worden benoemd, inclusief de rollen. Bepaal hierbij welke ondernemer binnen de Combinatie als verantwoordelijk gevolmachtigde (penvoerder) optreedt namens de andere ondernemers.
- Deze penvoerder is de enige ondernemer die de Nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst kan factureren;
- Voor alle ondernemers binnen de Combinatie geldt individueel dat ze ingeschreven moeten zijn in het beroeps- of handelsregister of een buitenlandse variant daarvan volgens de wetgeving in het land van vestiging als bedoeld in paragraaf 4.3.3 "Beroepsbevoegdheid". Deze informatie moet in deel IIA worden ingevuld en het uittreksel van alle ondernemers

(indien van toepassing: de onderliggende uittreksels, tot en met het uittreksel dat herleidbaar is tot de tekenbevoegde persoon) moet zijn bijgevoegd bij de Inschrijving.

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

7.4 Beroep op Derde

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

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

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

7.5 Inzet van Onderaannemers

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

7.6 Inschrijvers van één concern

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

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

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

7.7 Ondertekening

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

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

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

7.8 Nederlandse taal

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

8. BEGRIPPENLIJST

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

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

Inschrijver	Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
Nadere offerte	Een aanbieding tot het verrichten van diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag uitbrengt aan Nadere opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.
Nadere offerteaanvraag	Een uitnodiging door Nadere opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer tot het uitbrengen van een Nadere offerte voor Nadere overeenkomsten tot het verrichten van diensten.
Nadere opdrachtgever	Eén van de Deelnemende organisaties die een Nadere overeenkomst sluit met Opdrachtnemer.
Nadere overeenkomst	De overeenkomst tussen Nadere opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis van de Raamovereenkomst, voor het verlenen van diensten, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Nota van Inlichtingen	Het document met daarin: • Wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. • Onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
Onderaannemer	Een ondernemer die, in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, wordt ingezet bij de uitvoering van werkzaamheden onder de Raamovereenkomst.
Opdracht	De Opdrachten die verstrekt worden onder de Raamovereenkomst, middels Nadere overeenkomsten.
Opdrachtgever	De opdrachtgever die de Raamovereenkomst aangaat met Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever, in het kader van deze Aanbesteding, een Raamovereenkomst sluit.
Potentiële Inschrijver	Een Potentiële Inschrijver is een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
Programma van Eisen	De Eisen met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.
Raamovereenkomst	De schriftelijke Raamovereenkomst waarin de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de dienstverlening zijn vastgelegd.
Subgunningscriteria/ Subgunningscriterium	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.