



WIJ NODIGEN U GRAAG UIT OM IN TE SCHRIJVEN OP DE AANBESTEDING VAN INTERN KLANTONDERZOEK

Datum: 25-8-2022

Kenmerk: DF2022.561

Versie: 1.0

Status: Definitief



INHOUD

BIJLAGEN bij de Aanbesteding	4
1 Inleiding	6
1.1 Wie zijn wij?.....	6
1.1.1 Intern klantonderzoek.....	6
1.2 Wat is het doel van de aanbesteding?.....	6
1.3 De opbouw van het Beschrijvende document.....	6
2 Waar zijn we naar op zoek?	8
2.1 Omschrijving van de Opdracht.....	8
2.1.1 Wat geen deel uitmaakt van de Opdracht	8
2.1.2 CPV Codes.....	8
2.1.3 Indeling in percelen	9
2.1.3.1 Perceel 1: Klanttevredenheidsonderzoek Facilitair Bedrijf.....	9
2.1.3.2 Perceel 2: Klanttevredenheidsonderzoek Servicedesk Informatievoorziening	11
2.2 Hoe groot is de Opdracht?	13
2.3 De raamOvereenkomsten	14
2.4 Programma van Eisen	14
2.5 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI).....	14
2.5.1 Social Return	15
3 Naar wie zijn wij op zoek?	16
3.1 Inleiding	16
3.2 Uitsluitingsgronden	16
3.3 Geschiktheidseisen	16
4 Wat vinden wij belangrijk binnen deze Opdracht?	19
4.1 Gunningscriteria	19
4.2 Sub-Gunningscriteria.....	20
4.2.1 Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria	20
4.2.1.1 Perceel 1:.....	20
4.2.1.2 Perceel 2:.....	23
4.2.2 Sub-Gunningscriterium prijs	24
5 Hoe beoordelen we uw Inschrijving?	26
5.1 Beoordeling en beoordelingscommissie.....	26
5.2 Beoordeling op kwaliteit	26
5.3 Consensus beoordeling	27
5.4 Beoordeling op prijs	27
5.4.1 Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	27
5.5 Eindbeoordeling.....	27
6 Hoe verloopt de Aanbestedingsprocedure?	29
6.1 De Europese openbare procedure	29

6.2	Aanbestedingsplatform TenderNed	29
6.3	Contactpersoon	29
6.4	De planning van de Aanbesteding	29
6.5	Vragen en tekstsuggesties	30
6.6	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren	31
6.7	Indienen van uw Inschrijving	31
6.8	Inschrijving in geval van indeling in percelen.....	31
6.9	Openen Inschrijvingen.....	32
6.10	Mededeling Gunningsbeslissing.....	32
6.11	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	32
6.12	Opschortende termijn en bezwaren	33
6.13	Voorbehouden UWV	33
7	Hoe schrijft u in?	35
7.1	Aanbiedingsbrief.....	35
7.2	Indienen Inschrijving in TenderNed	35
7.3	Formele eisen aan de Inschrijving	35
7.4	Verplichte Bijlagen in TenderNed	36
7.5	Inschrijven met het UEA	37
7.6	Inschrijven als Combinatie, gebruikmaking van een Derde of onderaannemer	38
7.7	Hoofdelijk aansprakelijkheid.....	39
8	Voorwaarden	40
8.1	raamOvereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden.....	40
9	Klachtenregeling	41
	Begrippenlijst	42

BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

Beschrijvend Document Bijlage 00a Perceel 2	EA Intern Klantonderzoek - Bijlage P2 Belscript
Beschrijvend Document Bijlage 00b Perceel 2	EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 KTO SD IV
Beschrijvend Document Bijlage 00c Perceel 2	EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 Antwoorden KTO SD IV
Beschrijvend Document Bijlage 00d Perceel 2	EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 Refusals KTO SD IV
Beschrijvend Document Bijlage 00e Perceel 1	EA Intern Klantonderzoek - Bijlage P1 Locaties UWV.docx
Beschrijvend Document Bijlage 00f Perceel 1	EA Intern Klantonderzoek - Bijlage P1 Vragenlijst.docx
Beschrijvend Document Bijlage 00g Perceel 1	EA Intern Klantonderzoek - Bijlage P1 Voorbeeldrapportage Restauratieve voorzieningen.docx

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2a	Referentieverklaring Perceel 1
Bijlage 2b	Referentieverklaring Perceel 2
Bijlage 3a	Antwoord op de Sub-Gunningscriteria Perceel 1
Bijlage 3b	Antwoord op de Sub-Gunningscriteria Perceel 2
Bijlage 4a	Prijsopgaveformulier Perceel 1
Bijlage 4b	Prijsopgaveformulier Perceel 2

Bijlagen voor de Inschrijver – te downloaden in TenderNed

Bijlage 5	Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) UWV – Diensten vs. Maart 2021
Bijlage 6a	Programma van Eisen (PvE) – Perceel 1
Bijlage 6b	Programma van Eisen (PvE) – Perceel 2
Bijlage 7	UWV MVO-gedragscode voor leveranciers
Bijlage 8	Handleiding Social Return – Bouwblokkenmethode
Bijlage 9	Nota van Inlichtingen
Bijlage 10a	Concept Raamovereenkomst Perceel 1
Bijlage 10b	Concept Raamovereenkomst Perceel 2
Bijlage 11a	Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO) Perceel 1
Bijlage 11b	Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO) Perceel 2
Bijlage 12	Dossier Financiële Afspraken (DFA)
Bijlage 12a	DFA Bijlage 1 Informatieblad Factuureisen vs. 1 febr. 2022
Bijlage 12b	DFA Bijlage 2 Model financiële bijlage offertes
Bijlage 13a	Service Level Agreement (SLA) Perceel 1
Bijlage 13b	Service Level Agreement (SLA) Perceel 2

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

Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragsverklaring aanbesteden



Verklaring van de Belastingdienst
Verzekeringscertificaat / Verklaring adequaat verzekerd
ISO 20252 en 27001 certificaat, dan wel aantoning dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

1 INLEIDING

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

1.1 WIE ZIJN WIJ?

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

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

UWV (Facilitair Bedrijf (FB) en Servicedesk Informatievoorziening IV (SD IV)) meten de kwaliteit van de dienstverlening en die van haar leveranciers om deze te optimaliseren. Klantwaardering, medewerkerstevredenheid, leverancierstevredenheid en in het kaart brengen van de wensen en behoeften van de interne klant (de UWV medewerker) is hierin essentieel. Zowel FB als SD IV zijn elk eigenaar van de kwaliteitsnormen en criteria die rondom klanttevredenheid voor hun aandachtsgebied zijn geformuleerd. Vanuit het perspectief van de interne klant kijken FB en SD IV naar de kwaliteit van de facilitaire en SD IV dienstverlening en de daarbij behorende processen. Op basis van deze kennis adviseren beide afdelingen de Raad van Bestuur en de divisie directies van UWV over verbetermogelijkheden in de dienstverlening.

UWV is een veranderende organisatie. Dit kan betekenen dat de grootte of inhoud van herhalende onderzoeken kan wijzigen. In geval van FB, kan bijvoorbeeld het aantal locaties, aantal pandbewoners op locaties, inhoud van dienstverlening wijzigen.

Bij de SD IV is sprake van een continuproces van onderzoek. Voor de consistentie van de dataverzameling is de meting gestandaardiseerd met een vast aantal respondenten per week. Het onderzoek betreft uitsluitend dataverzameling en geen analyse.

1.1.1 INTERN KLANTONDERZOEK

Er is veel aandacht bij UWV voor klantwaardering, medewerkerstevredenheid en leverancierstevredenheid voor haar medewerkers en leveranciers bij de uitvoering van facilitaire en ondersteunende servicediensten. UWV en haar medewerkers willen hoge kwaliteit ervaren in de dienstverlening om zo optimaal bij te dragen aan het primaire proces van UWV. Intern Klantonderzoek is hierbij cruciaal. Het meten van de performance van de te leveren diensten en de ervaring van medewerkers zorgt er voor dat er informatie beschikbaar is om vanuit die inzichten de kwaliteit te bepalen en bij te sturen.

1.2 WAT IS HET DOEL VAN DE AANBESTEDING?

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst met twee leveranciers (één leverancier per perceel) op het gebied van Intern Klantonderzoek. De intentie is dat de Raamovereenkomsten op 1 januari 2023 ingaan.

1.3 DE OPBOUW VAN HET BESCHRIJVENDE DOCUMENT

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

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



- In hoofdstuk 9 staat informatie over het indienen van een klacht.

In het Beschrijvend document en de bijbehorende Bijlagen worden bepaalde woorden met een hoofdletter geschreven. De betekenis van deze woorden staan in de begrippenlijst. Als begrippen van deze begrippenlijst en die in de Algemene Inkoopvoorwaarden UWV Diensten vs. Maart 2021 (Bijlage 05) staan opgenomen, met elkaar in tegenspraak zijn, gaat de in de begrippenlijst gegeven betekenis in dit Beschrijvend document voor.

2 WAAR ZIJN WE NAAR OP ZOEK?

2.1 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

UWV zoekt voor het leveren van de dienstverlening van Intern Klantonderzoek twee (2) Ondernemers die vanaf 1 januari 2023 kunnen starten. Daarvoor zoeken wij 1 leverancier voor Perceel 1 Intern Klantonderzoek FB, en 1 leverancier voor perceel 2 Intern Klantonderzoek SD IV. Hieronder volgt een beschrijving van beide Opdrachten:

Perceel 1 – Intern Klantonderzoek FB (Facilitair Bedrijf)

- Kwantitatief onderzoek:
 - Structurele en Periodieke interne klantonderzoeken over de performance van de gecontracteerde facilitaire dienstverleners;
 - Nadere onderzoeken en pilots voor inzicht en acties ten behoeve van de performance van het Facilitaire Bedrijf ter ondersteuning van haar interne klanten.
- Kwalitatief onderzoek:
 - Specifiek structurele en periodieke tevredenheidsonderzoeken voor afdelingen binnen UWV.

Perceel 2 – Intern Klantonderzoek SD IV (Servicedesk IV)

- Continu repeterend telefonisch klantenonderzoek onder klanten (UWV medewerkers) van SD IV die contact hebben gehad met de Servicedesk IV.

De aard en het **doel** van de Opdracht betreft de levering van de diensten met betrekking tot kwalitatief en kwantitatief intern klantonderzoek bij het Facilitair Bedrijf van UWV, en telefonisch klantenonderzoek bij de Servicedesk IV van UWV. De opdracht bestaat uit twee percelen. UWV beoogt met deze aanbestedingsprocedure te borgen dat:

- de structurele en periodieke dienstverlening van kwalitatief en kwantitatief intern klantenonderzoek binnen UWV is verzekerd;
- UWV rechtmatige Raamovereenkomsten afsluit;
- UWV twee landelijk opererende leveranciers (één per perceel) contracteert.

Het **resultaat** van de aanbestedingsprocedure voor deze Opdracht is het sluiten van een overeenkomst met 1 leverancier per perceel. En dat die leverancier de door ons gevraagde dienstverlening gaat leveren gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Deze opdrachten vormen elk een logisch en economisch gebruikelijk geheel omdat de gevraagde diensten complementair zijn. Onderzoek dienstverleners leveren een breed palet aan onderzoeksdiensten aan en benutten daarbij maximaal de bij hen beschikbare (technische) capaciteit en competenties. Hiermee trachten zij voor hen de beste rendementen te behalen.

De **eindgebruikers** van deze Opdrachten zijn het Facilitair Bedrijf en Servicedesk IV van UWV namens de UWV medewerkers en de uitvoerders van de ondersteunende diensten.

2.1.1 WAT GEEN DEEL UITMAAKT VAN DE OPDRACHT

- Extern Klantonderzoek;
- Direct Feedback klantonderzoek;
- UWV Panel;
- Menselijke Maat Monitor klantonderzoek.

De hier vermelde opdrachten worden of zijn via aparte aanbestedingsprocedures aanbesteed.

2.1.2 CPV CODES

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

- 79342311-6 Onderzoek naar tevredenheid bij klanten
- 79342310-9 Diensten voor klantonderzoek
- 79300000-7 Markt- en opinieonderzoek en aanverwante diensten

2.1.3 INDELING IN PERCELEN

Deze opdracht is in twee percelen ingedeeld, omdat het Intern Klantonderzoek van FB zich met name richt op periodieke uitvoering van kwantitatief en kwalitatief onderzoek van de dienstverlening. Hierbij kan de uitvoering van het onderzoek op verschillende manieren worden gedaan. Het Intern Klantonderzoek van SD IV richt zich met name op structurele en continue uitvoering van onderzoek waarbij kwalitatief en kwantitatief onderzoek telefonisch wordt uitgevoerd.

2.1.3.1 PERCEEL 1: KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK FACILITAIR BEDRIJF

Intern Klantonderzoek UWV FB

UWV FB heeft de ambitie om de kwaliteit van de facilitaire dienstverlening en die van haar leveranciers te optimaliseren. UWV FB is eigenaar van de kwaliteitsnormen en criteria die rondom klanttevredenheid zijn geformuleerd. Vanuit het perspectief van de interne klant kijkt UWV FB naar de kwaliteit van de facilitaire dienstverlening en de daarbij behorende processen.

UWV is een veranderende organisatie. Dit kan betekenen dat de grootte, inhoud en/of frequenties van herhalende onderzoeken kan wijzigen. Dit betekent dat o.a. het aantal locaties, aantal pandbewoners op locaties of inhoud van dienstverlening kunnen wijzigen. Dit heeft gevolgen voor het aantal respondenten per onderzoek.

Inhoudelijke beschrijving van de opdracht

UWV onderzoekt periodiek de tevredenheid, door middel van kwalitatief en kwantitatief onderzoek, bij haar interne klanten. Te denken valt bij voorbeeld aan de performance van het Facilitair Bedrijf en haar gecontracteerde leveranciers aangaande de facilitaire dienstverlening. De te contracteren dienstverlening is niet enkel voorbehouden aan onderzoeksprojecten binnen UWV Facilitair Bedrijf. Alhoewel deze dienst in eerste aanleg wordt aanbesteed door FB is het ook mogelijk, wanneer andere bedrijfsonderdelen van UWV intern klantonderzoek willen laten uitvoeren, dat deze gebruik maken van de gecontracteerde dienstverlening, die in staat is om verschillende vormen van (intern) klantonderzoek te doen.

UWV Facilitair Bedrijf hanteert drie vormen van Intern Klantonderzoek:

- Leverancierstevredenheidsonderzoek (LTO);
- Samenwerkingstevredenheidsonderzoek (STO);
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO).

Hieronder volgt een toelichting per vorm:

LTO – leverancierstevredenheid

Onderzoeksvraag	Hoe beoordelen de medewerkers van UWV (projectleiders, facilitair managers en facilitair service medewerkers) de gecontracteerde leveranciers binnen facilitair & huisvesting?
Doelgroep	Alle projectleiders, facilitair managers en facilitair service medewerkers (circa 60).
Scope onderzoek	Diverse leveranciers binnen facilitair & huisvesting (circa 10)
Onderzoek	Online vragenlijst.
Omschrijving	Deelnemers aan de uitvraag wordt (naast algemene tevredenheid) gevraagd de tevredenheid te scoren op basis van een vijfpuntschaal op vragen over de tevredenheid met: <ul style="list-style-type: none"> • De geboden nazorg • De geleverde kwaliteit van de offerte • De samenwerking met de accountmanager van de leverancier • De mate waarin de medewerkers van de leverancier een proactieve houding hebben (advisering, meedenken, hergebruik) • De geleverde kwaliteit van het product of de dienst

	<ul style="list-style-type: none"> • De samenwerking met het uitvoerend personeel van de leverancier • De manier van communiceren <p>Tevredenheid wordt alleen ingevuld door projectleiders, FM en FSM wanneer er daadwerkelijk een project of opdracht heeft plaatsgevonden in het betreffende kwartaal.</p>
Duur onderzoek	Doorlooptijd van 2 weken (veldwerk).
Respondenten	Circa 30% van de doelgroep.
Frequentie	Ieder kwartaal
Rapportages	<p>1) Totaalrapportage Eén totaalrapportage met een weergave van de respons per leverancier, de resultaten (totaal en per item) per leverancier (en vergelijking met voorgaande kwartalen totaal en per item), tevens weergegeven wat de resultaten zijn vanuit projectleider, facilitair manager, facilitair service medewerker. Tenslotte een analyse van de open opmerkingen.</p> <p>2) Rapportage per leverancier Hiernaast worden de resultaten vanuit het totaalrapport per leverancier in een separaat rapport weergegeven, zodat UWV dit rapport kan delen met de betreffende leverancier.</p> <p>3) Ruwe data De ruwe data (in Excel) wordt ook opgeleverd.</p>

[STO- samenwerkingstevredenheidsonderzoek](#)

Onderzoeksvraag	Hoe beoordelen de medewerkers van UWV (regiomanagers, facilitair managers, medewerkers Servicecenter) de samenwerking met de gecontracteerde leveranciers voor de Facilitaire dienstverlening? En hoe beoordelen de leveranciers (accountmanager, facilitair managers, medewerkers Servicedesk) de samenwerking met UWV?
Doelgroep	Zie opsomming hierboven. Betreft in totaal circa 50 personen.
Scope onderzoek	Aan iedere UWV medewerker wordt een medewerker vanuit de leverancier gekoppeld, die frequent met elkaar samenwerken. Dit resulteert in een unieke link. Het gaat om circa 100 unieke links.
Onderzoek	Online vragenlijst.
Omschrijving	<p>Door middel van een korte vragenlijst beoordeelt men de samenwerking met elkaar op basis van stellingen. Deze vragenlijst is niet anoniem.</p> <p>In de huidige onderzoeksopzet beoordeelt men met één vragenlijst één persoon. Het kan hierdoor zo zijn dat één persoon meerdere uitnodigingen krijgt.</p> <p>De huidige vragenlijst bevat een algemene tevredenheidsvraag met toelichting. Vervolgens worden er 12 stellingen voorgelegd met de vraag om maximaal drie sterke punten uit deze lijst te kiezen en vervolgens een toelichting hierbij te geven. Dezelfde lijst met stellingen wordt erna weer voorgelegd, maar dan met de vraag om maximaal drie verbeterpunten te kiezen en hierover een toelichting te geven.</p>
Duur onderzoek	Doorlooptijd van 2 weken (veldwerk).
Respondenten	Circa 50% van de unieke links wordt ingevuld.
Frequentie	2 keer per jaar

Rapportages	<p>1) Rapportage/ infographic per beoordeling (dus circa 100 als alle respondenten de vragenlijst invullen, in praktijk circa 50/60)</p> <p>2) Specifieke rapportage, circa 5. Specifiek voor de kavels Noord & Zuid* en afdelingen Service center, Servicedesk, worden losse infographics gemaakt waarbij de informatie voor deze afdelingen/kavels is samengevoegd.</p> <p>*UWV heeft voor een groot deel van haar facilitaire dienstverlening contracten afgesloten met twee leveranciers. Dit betreft geïntegreerde facilitaire dienstverlening onderverdeeld in twee kavels, namelijk kavel Noord en kavel Zuid.</p>
--------------------	---

KTO- klanttevredenheidstevredenheidsonderzoek

Onderzoeksvraag	Hoe beoordelen de medewerkers van UWV de aangeboden facilitaire diensten en wat kan gedaan worden om de dienstverlening te verbeteren?
Doelgroep	Alle UWV medewerkers op locaties waar de facilitaire dienstverlening door UWV wordt verzorgd.
Scope onderzoek	Schoonmaakdienstverlening, beveiligingsdienstverlening, bedrijfs-restauratieve dienstverlening en koffievoorziening. En de UWV locaties waar de twee leveranciers de facilitaire dienstverlening uitvoeren (Zie bijlage MS 2.0 Locaties)
Onderzoek	Online vragenlijst.
Vragen	Zie bijlage Vragenlijst casus MS 2.0. De huidige beoordelingsschaal, namelijk: zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden en zeer tevreden dient gehandhaafd te blijven.
Duur onderzoek	Doorlooptijd van 2 weken (veldwerk)
Respondenten	Circa 2500 - 3000
Frequentie	Halfjaarlijks
Rapportages	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eén totaalrapportage met een uitgebreide analyse van de resultaten. In de rapportage wordt o.a. opgenomen: respons (verschillende doorsnedes per kavel, regio, locatie. In het geval van deze casus op kavelniveau), tevredenheid per dienst en onderliggende items (in het geval van deze casus voor de bedrijfs-restauratieve dienstverlening), highlights resultaten in relatie tot achtergrondkenmerken, verdiepingsslag op sterkste punten, suggesties verbeteringen, analyse op open opmerkingen etc. ▪ Eén rapport per locatie met alleen de uitkomsten per locatie. ▪ Deze trendrapportage van de resultaten van het gevraagde onderzoek moet met het door Inschrijver voorgestelde onderzoek worden voortgezet, zodat resultaten uit het verleden kunnen worden vergeleken met de toekomstige resultaten. ▪ Ruwe data per kavel, regio, pand en totaal (incl. open antwoorden).

2.1.3.2 PERCEEL 2: KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK SERVICEDESK INFORMATIEVOORZIENING

De Servicedesk Informatievoorziening (SD IV) van het UWV houdt een wekelijks klanttevredenheidsonderzoek onder haar klanten. De klanten zijn UWV medewerkers die in de voorgaande week een ticket hebben ingediend bij de Servicedesk.

1. De inhoud van het klanttevredenheidsonderzoek

Het continu repeterend onderzoek bestaat uit een door de opdrachtnemer uitgevoerde telefonische enquête waarin de tevredenheid over een aantal aspecten van de dienstverlening uitgevraagd

wordt. Het interview wordt ingeleid met een introductie.

De tevredenheid wordt gescoord op een driepunt schaal (tevreden, matig tevreden of ontevreden).

De basis vragen zijn:

- Hoe vindt u in het algemeen de bereikbaarheid van de Servicedesk IV?
- Hoe heeft u de behulpzaamheid van de Servicedesk IV ervaren?
- Wat vindt u van de snelheid van afhandeling?
- Hoe beoordeelt u, over het geheel genomen, de dienstverlening van de Servicedesk IV?

Bij de vragen waarop het antwoord tevreden is wordt aanvullend gevraagd:

- Wilt u dit nog nader toelichten?

Bij de vragen waarop het antwoord matig tevreden of ontevreden is wordt gevraagd:

- Kunt u nader verklaren waarom u matig tevreden/ontevreden bent over?

Aanvullende vragen zijn:

- Mag ik u tot slot vragen of u een cijfer tussen 1 en 10 wilt geven voor de Servicedesk IV?
- Heeft u er bezwaar tegen dat er naar aanleiding van deze enquête door de Servicedesk IV contact met u wordt opgenomen?

Tot slot maakt de enquêteur zelfstandig een korte samenvatting van hoe het gesprek verlopen is en of er nog relevante opmerkingen gemaakt zijn. Zie bijgevoegd document voor het script met de volledige teksten van de enquête.

Bijlage: 00a EA Intern Klantonderzoek - Bijlage P2 Belscript

Let op: de nummering (vx) komt overeen met de inhoud van het output bestand (zie 2.4)

2. Het onderzoeksproces

2.1 Inrichten van het onderzoek

Voordat het onderzoek uitgevoerd kan worden moeten een aantal zaken geregeld zijn:

- Beveiligde gegevensoverdracht moet ingeregeld zijn.
- Het door UWV aangeleverd interview script moet uitvoerbaar zijn bij de opdrachtnemer.
- Operationele afspraken over de gegevensuitwisseling moeten gemaakt zijn.

2.2 Aanlevering van onderzoeksgegevens

De opdrachtnemer ontvangt de wekelijks een bestand met data voor het onderzoek van UWV. Het betreft een steekproef van tickets en het bestand is groot genoeg er 50 interviews uit te selecteren. Het bestand bestaat uit:

- Datum van het contact.
- Ticketnummer.
- Het 06 nummer van de UWV medewerker.

Voorbeeld van het aangeleverde bestand:

Bijlage: 00b EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 KTO SD IV

Via een beveiligd overdrachtsprotocol (bijvoorbeeld Zivver) wordt bovenstaand bestand aangeleverd. Dit gebeurt iedere maandagochtend.

2.3 Vooraankondiging van het onderzoek

UWV stuurt aan alle collega's die in de steekproef voorkomen een e-mail met de aankondiging dat er deze week mogelijk gebeld gaat worden door een extern bureau met de vragen over de afhandeling van een ticket. Deze mailing wordt op maandagochtend uitgevoerd. De collega's wordt gevraagd eraan mee te werken maar dat deelname niet verplicht is.

2.4 Uitvoering van het onderzoek

De opdrachtnemer voert het onderzoek door:

- De onderzoeksgegevens in te lezen.
- De interviews telefonisch af te nemen. Er moeten uit de steekproef 50 interviews gehouden worden op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.
- De onderzoeksresultaten worden vastgelegd in een Excel data.
- Het versturen van de output bestanden naar UWV. Dit moet voor donderdagmiddag 17:00 uur.

Er worden twee bestanden aangeleverd:

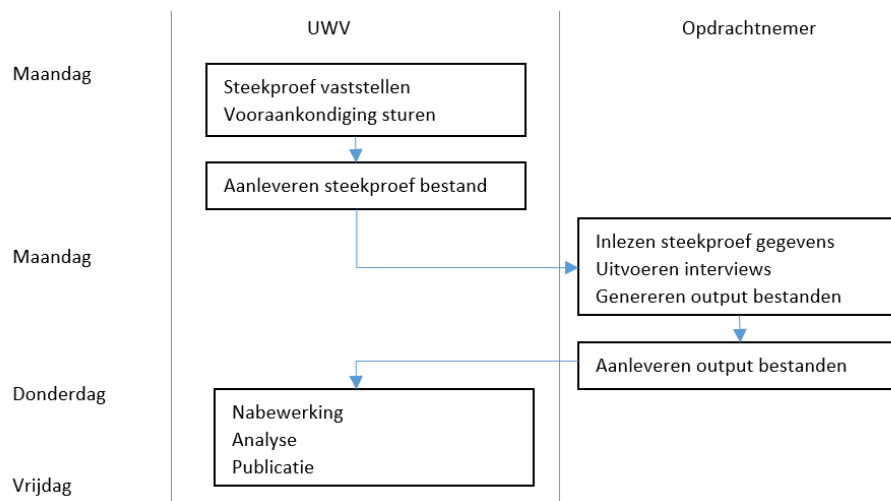
- Het outputbestand met alle antwoorden van de 50 interviews.
Bijlage: 00c EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 Antwoorden KTO SD IV
- Een bestand met een overzicht van de medewerkers die wel de telefoon beantwoord hebben maar vervolgens niet willen meewerken. Er zijn verschillende redenen: geen tijd, persoonlijke reden of een andere reden. Dit wordt vastgelegd en eventueel toegelicht.
Bijlage: 00d EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 Refusals KTO SD IV

2.5 Nabewerking door UWV

Na ontvangst van het bestand vindt er een nabewerking plaats door UWV. De volgende zaken worden uitgevoerd:

- Completering van de gegevens.
- Analyse van de resultaten.
- Uitzetten van eventuele vervolgacties richting geënquêteerden.
- Vastlegging van de scores.
- Publicatie van de resultaten intern UWV.

Schematische weergave van het onderzoeksproces



2.2 HOE GROOT IS DE OPDRACHT?

Deze Aanbesteding wordt namens FB (Perceel 1) en SD IV (Perceel 2) uitgevoerd voor alle UWV-locaties in Nederland.

De geschatte waarden van de Opdrachten exclusief BTW zijn voor de duur van de Raamovereenkomsten van 4 jaar:

Perceel 1. € 600.000 tot max. € 800.000;

Perceel 2. € 100.000.

Dit is gebaseerd op de uitgaven van de huidige overeenkomsten waarbij UWV dienstverlening voor Intern Klantonderzoek heeft afgenomen. UWV geeft hieronder inzicht in deze uitgaven en aantallen:

Perceel 1: Omvang overeenkomst Intern Klantonderzoek FB periode 2019 t/m 2022				
	2019	2020	2021	2022 t/m juni
Uitgaven in € excl. BTW (FB -spend)	150.000	150.000	150.000	75.000
Gemiddeld aantal onderzoeksopdrachten circa	20	20	20	10
Perceel 2: Omvang overeenkomst Intern Klantonderzoek SD IV periode 2019 t/m 2022				
	2019	2020	2021	2022 t/m juni
Uitgaven in € excl. BTW (SD IV - spend)	24.000	24.000	24.000	12.000
Aantallen onderzoeksopdrachten SD IV	Continu wekelijks (2400 interviews per jaar)	Continu wekelijks (2400 interviews per jaar)	Continu wekelijks (2400 interviews per jaar)	Continu wekelijks (2400 interviews per jaar)

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

Het is mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt vanwege politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen UWV.

2.3 DE RAAMOVEREENKOMSTEN

De Raamovereenkomsten, per perceel, gaan naar verwachting in op 1 januari 2023 met een looptijd van vier (4) jaar. Tegen het einde van het 2^e en het 3^e jaar van de Raamovereenkomsten kan UWV de Raamovereenkomsten (per perceel) beëindigen, met een opzegtermijn van twee (2) maanden.

2.4 PROGRAMMA VAN EISEN

In het Programma van Eisen van elk perceel staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht(en). Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde diensten zijn opgenomen in Bijlagen 6a - Programma van Eisen Perceel 1 en 6b - Programma van Eisen Perceel 2.

2.5 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN (MVOI)

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

1. Mens

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

2. Milieu

De belasting van het milieu en klimaat, als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten, willen we tot een minimum beperken. Dat doen we door toe te werken naar een klimaat neutrale en circulaire

bedrijfsvoering. In 2030 willen we klimaatneutraal zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. We focussen daarbij op het reduceren van onze CO₂-uitstoot. Daarnaast stellen we milieueisen bij inkoop en zetten we in op het uitbouwen van circulair inkopen.

3. Maatschappij

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

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

UWV MVO-gedragscode voor leveranciers

In de UWV MVO-gedragscode voor leveranciers (Bijlage 07) staan de basisvereisten beschreven hoe UWV verwacht dat u met mens en milieu omgaat. De UWV MVO-gedragscode maakt onderdeel uit van deze Aanbesteding en de te sluiten Raamovereenkomst. De MVO Gedragscode dient u na te leven en op te volgen vanaf het moment dat we een Raamovereenkomst met u sluiten. Het naleven van deze gedragscode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of u de UWV MVO-gedragscode naleeft.

2.5.1 SOCIAL RETURN

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Het is de missie van UWV om, samen met de partners van UWV, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen. Het onderwerp 'Mens' in de definitie van Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen is daarom nauw verbonden met het bestaansrecht van UWV. Het vergroten van sociale waarde via inkoopopdrachten van UWV, naast financiële waarde, speelt hierbij een belangrijke rol: het zogenaamde social return on investment (vanaf nu: social return).

Voor de invulling van social return heeft UWV gekozen voor de Bouwblokkenmethode.

De Inschrijver verplicht zich, indien deze een opgegeven percentage van de totale geraamde opdrachtwaarde inzet voor Social Return om dit aantoonbaar in te passen binnen de opdracht, in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Zie hiervoor het kwalitatieve sub-gunningscriterium dat is nader uitgewerkt in paragraaf 4.2.1.

Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Uitzonderingen hierop staan vermeld in Handleiding social return – Bouwblokkenmethode. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het nakomen van de social return verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier wordt uitgevoerd. Het Landelijk Werkgeversservicepunt van UWV kan ondersteuning bieden. De Handleiding social return Bouwblokkenmethode (Bijlage 08) geeft een weergave van de mogelijkheden en door UWV gestelde voorwaarden.

3 NAAR WIE ZIJN WIJ OP ZOEK?

3.1 INLEIDING

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

3.2 UITSLUITINGSGRONDEN

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

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

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

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

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

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

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

Dan toetsen wij bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. In hoofdstuk 6 leggen wij uit hoe u inschrijft, wanneer u beroep doet op een Derde en/of Combinatie.

3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

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

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

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

Technische en beroepsbekwaamheid

Ervaring

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

Perceel 1. Intern Klantonderzoek FB:

Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

- Kerncompetentie 1: Uitvoering van kwantitatief onderzoek onder interne klanten;
- Kerncompetentie 2: Uitvoering van kwalitatief onderzoek onder interne klanten.

Perceel 2. Intern Klantonderzoek SD IV:

Uit de referentie blijkt dat u ervaring heeft met:

- Kerncompetentie 1: Klantonderzoek met telefonische uitvraag.

In Bijlagen 02A en 02B - Referentieverklaring staat per kerncompetentie een omschrijving van de kerncompetentie en wat we van u verwachten

Lever (per perceel) per gevraagde kerncompetentie één referentie in

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

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

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

Wij mogen navraag doen bij referenten

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

Beroepsbevoegdheid

Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

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

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

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

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

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



Financiële en economische draagkracht

U kunt aantonen dat u over voldoende draagkracht beschikt om de Opdracht uit te voeren. We stellen hier de volgende eis(en) aan:

U bent adequaat verzekerd

U bent adequaat verzekerd voor beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid voor de uitvoering van de Opdracht en de risico's die verband houden met de Opdracht. Indien wij de Raamovereenkomst met u sluiten, dan zorgt u ervoor dat u minimaal gedurende de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijft.

De beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid heeft een verzekerd bedrag van minimaal € 500.000 per aanspraak en een verzekerd bedrag van € 1.500.000 per verzekeringsjaar.

Opgave van technische organen voor kwaliteitscontrole

De Inschrijver beschikt over technici of technische organen voor kwaliteitscontroles. Het gaat om kwaliteitscontroles op het gebied van marktonderzoek en informatiebeveiliging. Hierbij dient u te beschikken over een geldige certificatie voor de volgende ISO normen: ISO 20252 (marktonderzoek) en ISO 27001:2017 (informatiebeveiliging) dan wel dient u aan te tonen dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

4 WAT VINDEN WIJ BELANGRIJK BINNEN DEZE OPDRACHT?

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

4.1 GUNNINGSCRITERIA

Deze Aanbesteding gunnen wij beide percelen op basis van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding.

In deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de absolute beoordelingsmethodiek 'Value for Money'.

Beoordelingsmethodiek 'Value for Money'

De Inschrijver die heeft ingeschreven met de laagste "prijs (beoordelingsprijs) per kwaliteitspunt" is de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend. Op basis van de functionele totaalscore (score op de kwalitatieve wensen) en de beoordelingsprijs wordt de "prijs per kwaliteitspunt" bepaald.

Voor de bepaling van deze verhouding wordt de volgende formule toegepast:

$$\frac{\text{Beoordelingsprijs}}{\text{Eindscore kwalitatieve gunningcriteria}} = \text{Prijs per kwaliteitspunt}$$

Fictief voorbeeld:

Tabel I: Overzicht behaalde scores per Inschrijver op kwaliteit

Sub-Gunningscriterium / Inschrijver	Inschrijver A	Inschrijver B	Inschrijver C	Inschrijver D
Plan van aanpak	240	240	240	320
Communicatieplan	120	120	90	120
Circulair inkopen	140	280	280	210
Totaalscore op kwaliteit	500	640	610	650

De volgende Inschrijfprijzen zijn ingediend:

Inschrijver A	€ 200.000,00
Inschrijver B	€ 265.000,00
Inschrijver C	€ 225.000,00
Inschrijver D	€ 300.000,00

Tabel II: Overzicht uitkomst prijs per kwaliteitspunt

Sub-Gunningscriterium / Inschrijver	Inschrijver A	Inschrijver B	Inschrijver C	Inschrijver D
Inschrijfprijs (totale kosten)	€200.000,00	€265.000,00	€225.000,00	€300.000,00
Eindscore op kwaliteit in punten (zie tabel I)	500	640	610	650
Prijs per kwaliteitspunt	200.000/500 = €400,0000	265.000/640 = €414,0625	225.000/610 = €368,8524	300.000/650 = €461,5384
Rangorde	2.	3.	1.	4.

Op basis van de prijs per kwaliteitspunt heeft Inschrijver C de laagste uitkomst behaald en heeft daarmee de economisch meest voordelige aanbidding gedaan.

4.2 SUB-GUNNINGSCRITERIA

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

Perceel 1 Intern Klantonderzoek FB

Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding		
<i>(Sub-)Gunningscriteria</i>	<i>Aspecten</i>	<i>Maximaal te behalen score</i>
KWALITEIT		
GC 1. Plan van Aanpak	Casus M.S. 2.0	90
	<i>Aanpak</i>	20
	<i>Creativiteit</i>	10
	<i>Zorgvuldigheid</i>	20
	<i>Enquêtetool</i>	10
	<i>Rapportage</i>	20
	<i>Advies</i>	10
GC 2. MVO	Inzet aan Social return	10
<i>Subtotaal Kwaliteit</i>		100

Perceel 2 Intern Klantonderzoek SD IV

Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding		
<i>(Sub-)Gunningscriteria</i>	<i>Aspecten</i>	<i>Maximaal te behalen score</i>
KWALITEIT		
GC 1. Plan van Aanpak	Dienstverlening	90
	<i>Implementatie</i>	45
	<i>Uitvoering dienstverlening</i>	45
GC 2. MVO	Inzet aan Social return	10
<i>Subtotaal Kwaliteit</i>		100

U moet tenminste 60% van het in totaal maximaal te behalen aantal punten scoren op het kwalitatieve Sub-Gunningscriterium GC1

Heeft u minder dan 60% van het in totaal maximaal te behalen aantal punten op het kwalitatieve Sub-Gunningscriterium GC1? 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 het kwalitatieve Sub-Gunningscriterium GC1 scoort. Met andere woorden: u dient minimaal $60\% \times 100$ punten = 60 punten te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

Uitgezonderd hierbij is het sub-gunningscriterium GC2. MVO/Inzet aan Social return.

4.2.1 KWALITATIEVE SUB-GUNNINGSCRITERIA

4.2.1.1 PERCEEL 1:

Sub-Gunningscriterium GC 1.: Casus M.S. 2.0 (Max. 90 punten)

UWV vraagt Inschrijver om een online onderzoek uit te voeren voor 'bedrijfs-restauratieve diensten' voor de kavels Noord en Zuid. Inschrijver stelt daarbij een plan van aanpak met een voorbeeld online vragenlijst en rapportage voor zowel Noord als Zuid op. Ook beschrijft Inschrijver hoe het onderzoek wordt uitgevoerd en voegt hij een testlink naar de online vragenlijst, een rapportage en een advies bij.

Inschrijver houdt daarbij rekening met de volgende zaken:

[KTO- klanttevredenheidstevredenheidsonderzoek](#)

Onderzoeksvraag	Hoe beoordelen de medewerkers van UWV de aangeboden facilitaire diensten en wat kan gedaan worden om de dienstverlening te verbeteren?
Doelgroep	Alle UWV medewerkers op locaties waar de facilitaire dienstverlening door UWV wordt verzorgd.
Scope onderzoek	Bedrijfs-restauratieve dienstverlening. En de UWV locaties waar de twee leveranciers de facilitaire dienstverlening uitvoeren (Zie bijlage MS 2.0 Locaties)
Onderzoek	Online vragenlijst.
Vragen	Zie bijlage Vragenlijst casus MS 2.0. De huidige beoordelingschaal, namelijk: zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden en zeer tevreden dient gehandhaafd te blijven.
Duur onderzoek	Doorlooptijd van 2 weken (veldwerk)
Respondenten	Circa 2500 - 3000
Frequentie	Halfjaarlijks
Rapportages	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eén totaalrapportage met een uitgebreide analyse van de resultaten. In de rapportage wordt o.a. opgenomen: respons (verschillende doorsnedes per kavel, regio, locatie. In het geval van deze casus op kavelniveau), tevredenheid per dienst en onderliggende items (in het geval van deze casus voor de bedrijfs-restauratieve dienstverlening), highlights resultaten in relatie tot achtergrondkenmerken, verdiepingsslag op sterkste punten, suggesties verbeteringen, analyse op open opmerkingen etc. ▪ Eén rapport per locatie met alleen de uitkomsten per locatie. ▪ Deze trendrapportage van de resultaten van het gevraagde onderzoek moet met het door Inschrijver voorgestelde onderzoek worden voortgezet, zodat resultaten uit het verleden kunnen worden vergeleken met de toekomstige resultaten. ▪ Ruwe data per kavel, regio, pand en totaal (incl. open antwoorden).

Voor de casus gelden tevens de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen, het minimum waaraan de te leveren dienstverlening moet voldoen. Aanvullende informatie ten behoeve van de casus is ook te vinden in:

- * Paragraaf 2.1.3.1 KTO;
- * Bijlage Casus MS 2.0 Vragenlijst (00f EA Intern Klantonderzoek - Bijlage P1 Vragenlijst.docx);
- * Bijlage Casus MS 2.0 Locaties (00e EA Intern Klantonderzoek - Bijlage P1 Locaties UWV.docx);
- * Bijlage Casus MS 2.0 Voorbeeld rapportage huidige situatie (00g BD EA Intern Klantonderzoek Bijlage P1 Voorbeeld rapportage KTO Bedrijfs-restauratieve voorz. UWV.docx).

De aspecten waarop we de beschrijving van de Casus beoordelen geschiedt op basis van het volgende:

Subcriterium	Aspecten
1. Casus M.S. 2.0. (totaal max. 90 punten)	Aanpak (max. 20 punten) Beschrijf hoe uw aanpak van deze casusopdracht eruitziet. Ga in ieder geval in op de vragen die u wilt stellen en de fasering van de opdracht. Licht de door u gemaakte keuzes van de aanpak toe. Besteedt hierbij aandacht aan de wijze waarop u het onderzoek vormgeeft, welke planning en fasering u hanteert, hoe het projectteam is samengesteld.
	Creativiteit (max. 10 punten) Welke methodes hanteert u? Wat is uw zienswijze en indien dit het geval is, waarom wijkt deze af van de huidige methode van UWV? Hoe speelt u bij het opstellen van een onderzoek in op ontwikkelingen, bijvoorbeeld zoals het "Hybride werken".

	<p>Zorgvuldigheid (max. 20 punten) Beschrijf met de uitwerking van de casus hoe u accuraat werkt en zorgdraagt voor correct aangeleverde informatie. Sluit de planning aan bij het uit te voeren onderzoek, geeft de rapportage een volledige analyse.</p>
	<p>Enquêtetool (max. 10 punten) Welke tool gebruikt u en waarom, op welke wijze worden vragen en routing in de tool weergegeven. Laat zien hoe uw Enquêtetool eruit ziet, en hoe uw routing en vragen eruit zien. Hou hierbij rekening met het Programma van Eisen (Eis nr. 11). Te denken valt ook maar niet uitsluitend aan zo min mogelijk doorklikken en de mogelijkheid tot gefaseerd invullen.</p>
	<p>Rapportage (max. 20 punten) Op welke wijze uw rapportage is opgesteld/ingericht en hoe worden de resultaten weergegeven. Laat zien hoe uw rapportage eruit ziet?</p>
	<p>Advies (max. 10 punten) Beschrijf de wijze waarop u UWV adviseert over de uitkomsten van de uitgevoerde onderzoeksopdracht, die gebaseerd is op de samenvatting van de geanalyseerde gegevens. En hoe u omgaat met de uitkomsten en de resultaten van de onderzoeken.</p>

Eisen aan uw Plan van Aanpak/uitwerking

Wij geven u maximaal 10 pagina's A4 voor Sub-Gunningscriterium. Daarbij gelden de volgende eisen:

- aan elk van de onderwerpen van het Sub-Gunningscriterium dient u een apart hoofdstuk c.q. paragraaf te wijden;
- lettertype Verdana, tekengrootte minimaal 9 punten;
- regelafstand minimaal 1;
- marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- inclusief eventuele bijlagen;
- geen kolommen.

Sub-Gunningscriterium GC 2. Inzet aan Social return (max. 10 punten)

UWV wenst dat u een percentage van de opdrachtsom op basis van de "Bouwblokkenmethode" aanwendt (zie Bijlage 08 Social return handleiding (voor inschrijvende partijen)). Deze bijdrage aan Social Return moet jaarlijks aantoonbaar worden gemaakt. U kunt afhankelijk van het opgegeven percentage punten scoren volgens de onderstaande tabel.

UWV verwacht van u een beschrijving over de wijze waarop de doelstellingen voor Social return worden ingevuld. We willen van u weten welke sociale impact u wil realiseren en hoe u dat gaat doen. U dient hierbij haalbare plannen uit te werken. Uw toelichting beschrijft u in maximaal 3x A4. De beschreven aanpak wordt meegenomen in de DFA.

Beoordeling:

Voor dit onderdeel is maximaal 10 punten te scoren. U ontvangt extra punten als u een percentage aan Social return binnen deze opdracht inzet. Hierbij beschrijft u volgens de Bouwblokkenmethode een onderbouwing hoe u de inzet aan Social return gaat invullen. Indien uw Inschrijving ons er niet van overtuigt dat het door u geoffreerde percentage realistisch is, dan ontvangt u 0 (nul) punten. Indien uw Inschrijving ons er deels van overtuigt dat het door Inschrijver geoffreerde realistisch is dan ontvangt u punten voor het percentage van het onderdeel van Social return dat als realistisch wordt beoordeeld. Het onderstaande schema is hierbij van toepassing.

Punten	% inzet Social return
geen	0
1	tot 0,5
2	Van 0,5 tot 1

4	Van 1 tot 1,5
6,5	Van 1,5 tot 2
10	Meer dan 2

Maak voor de beantwoording van de Sub-Gunningscriteria gebruik van de bijlagen

Gebruik Bijlage 03A – Antwoord op de Sub-Gunningscriteria voor uw reactie op de kwalitatieve Sub-Gunningscriteria en voeg die toe aan uw Inschrijving.

4.2.1.2 PERCEEL 2:

Sub-Gunningscriterium GC 1.: Dienstverlening (max. 90 punten)

Maak een onderbouwd voorstel voor de opzet en uitvoering van het Implementatieplan en de Uitvoering van de dienstverlening op basis van de achtergrondinformatie zoals geschetst in hoofdstuk 2.1.3.2. Hierbij wordt u gevraagd minimaal in te gaan op:

A. De implementatie (max. 45 punten):

Ga in uw beschrijving in op de volgende aspecten:

- De aanpak van de Implementatie van de gevraagde dienstverlening waarin de methodiek beschreven wordt hoe de datacollectie wordt ingevuld en de gegevens worden uitgewisseld in het kader van een telefonische enquête;
- de wijze waarop gegevens worden uitgewisseld in het kader van een telefonische enquête;
- de planning.

B. De Uitvoering (max. 45 punten):

Ga in uw beschrijving in op de volgende aspecten:

- De planning van de onderzoeken;
- De inrichting van de communicatie tussen u en UWV voor overleg m.b.t. de dienstverlening;
- Het projectteam op dit onderzoek en de samenwerking met UWV gedurende het hele traject.

De volgende vier bij het Beschrijvend document toegevoegde bijlagen geven aanvullende informatie ten behoeve van de uitwerking van de gevraagde implementatieplan en uitvoering:

- 00a BD EA Intern Klantonderzoek-Bijlage P2 Belscript;
- 00b BD EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 KTO SD IV;
- 00c BD EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 Antwoorden KTO SD IV;
- 00d BD EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 Refusals KTO SD IV.

Gevraagd resultaat:

Uit uw beschrijving van het Implementatieplan en de wijze waarop u de Uitvoering vormgeeft, blijkt dat u de gevraagde dienstverlening uit kunt voeren bij UWV en dat u daarbij rekening houdt met de door UWV genoemde aandachtspunten. Hierbij zijn de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen het minimum waaraan de te leveren dienstverlening moet voldoen.

Sub-Gunningscriterium GC 2. Inzet aan Social return (max. 10 punten)

UWV wenst dat u een percentage van de opdrachtsom op basis van de "Bouwblokkenmethode" aanwendt. Deze bijdrage aan Social Return moet jaarlijks aantoonbaar worden gemaakt. U kunt afhankelijk van het opgegeven percentage punten scoren volgens de onderstaande tabel.

De wijze waarop u invulling geeft aan Social Return dient toegelicht te worden in een beschrijving van maximaal 3x A4. De beschreven aanpak dient realistisch te zijn en wordt meegenomen in de DFA.

Beoordeling:

Voor dit onderdeel is maximaal 10 punten te scoren. U ontvangt extra punten als u een percentage aan Social return binnen deze opdracht inzet. Indien uw Inschrijving ons er niet van overtuigt dat het door u geoffreerde percentage realistisch is, dan ontvangt u 0 (nul) punten. Indien uw Inschrijving ons er deels van overtuigt dat het door Inschrijver geoffreerde realistisch is dan ontvangt u punten voor het percentage van het onderdeel van Social return dat als realistisch wordt beoordeeld. Het onderstaande schema is hierbij van toepassing.

Punten	% inzet Social return
geen	0
1	tot 0,5
2	Van 0,5 tot 1
4	Van 1 tot 1,5
6,5	Van 1,5 tot 2
10	Meer dan 2

Eisen aan uw Plan van Aanpak/uitwerking

Wij geven u maximaal 8 pagina's A4 voor Sub-Gunningscriterium. Daarbij gelden de volgende eisen:

- aan elk van de onderwerpen van het Sub-Gunningscriterium dient u een apart hoofdstuk c.q. paragraaf te wijden;
- lettertype Verdana, tekengrootte minimaal 9 punten;
- regelafstand minimaal 1;
- marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- inclusief eventuele bijlagen;
- geen kolommen.

Maak voor de beantwoording van de Sub-Gunningscriteria gebruik van de bijlagen

Gebruik Bijlage 03B – Antwoord op de Sub-Gunningscriteria voor uw reactie op de kwalitatieve Sub-Gunningscriteria en voeg die toe aan uw Inschrijving.

4.2.2 SUB-GUNNINGSCRITE RIUM PRIJS

UWV vraagt van Inschrijvers om, per Perceel, een Fictieve aanneemsom aan te bieden. Deze wordt gevormd door de gevaagde tarieven in te vullen in het Prijsopgaveformulier (Bijlagen Bijlage 04A - Prijsopgaveformulier P1 en Bijlage 04B - Prijsopgaveformulier P2).

De per perceel gevraagde Fictieve aanneemsom, is de all-in totaalprijs

Dit betekent dat u met de opgegeven prijs, per perceel, uitvoering kan geven aan de Opdracht en daarbij rekening houdt met alle gestelde Eisen. En dat de prijs inclusief alle kosten zoals garanties, licentiekosten, updates, onderhoud, beheer en kortingen is. Alle opgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief btw. De Prijsstelling moet "all-in" zijn. De kosten genoemd in het hoofdstuk 2 genoemde dienstverlening zijn hierbij in ieder geval inbegrepen. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten moeten inbegrepen zijn. Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de levering, conform de in het Beschrijvend document gestelde

Eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen (lijst zijn voorbeelden en is niet limitatief):

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

Geef in TenderNed een hypothetische prijs op

In TenderNed is een verplicht veld waarin u een prijs moet opgeven. Vul hier bijvoorbeeld € 0,- of € 1,- in. Deze hypothetische prijs wordt niet beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van het ingevulde prijsopgaveformulier.

Gebruik, separaat voor elk perceel, Bijlage 4A en 4B - Prijsopgaveformulier om uw prijs op te geven en voeg die toe aan uw Inschrijving(en)

De prijs moet voldoen aan alle Eisen die u in het Beschrijvend document en Bijlage(n) terugvindt.

Vult u 0 in of geen waarde of een negatieve waarde op het prijsopgaveformulier? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Geeft u prijzen, kortingen, voorwaarden of andere informatie op waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling.

5 HOE BEOORDELEN WE UW INSCHRIJVING?

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

5.1 BEOORDELING EN BEOORDELINGSCOMMISSIE

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

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

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

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

Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen of voldoet u niet aan de Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen uit het Programma van Eisen zijn dus zogenaamde knock-out eisen. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in de Programma van Eisen (Bijlagen 6A en 6B).

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

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

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

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

5.2 BEOORDELING OP KWALITEIT

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met punten

Zijn er meerdere Sub-Gunningscriteria (GC1 en GC2)? Dan krijgt elk Sub-Gunningscriterium een score toegekend.

Zijn er meerdere aspecten (Aanpak, Planning enzovoorts) bij een Sub-Gunningscriterium? Dan krijgt elk aspect een score toegekend.

Bij het definitief bepalen van de scores vergelijkt de beoordelingscommissie uw Inschrijving niet met de andere Inschrijvingen.

De hoogte van de score drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt welke score uw Inschrijving krijgt voor een bepaald Sub-Gunningscriterium of aspect hiervan.

Naarmate uw Inschrijving beter aansluit op het uitgevraagde Sub-Gunningscriterium, wordt uw Inschrijving beter beoordeeld en wordt dit gewaardeerd met een hogere score en meer punten.



Het aantal punten drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt welke score uw Inschrijving krijgt voor een bepaald Sub-Gunningscriterium of aspect hiervan. Naarmate uw Inschrijving beter aansluit op het uitgevraagde Sub-Gunningscriterium, wordt uw Inschrijving beter beoordeeld en wordt dit gewaardeerd met meer punten.

5.3 CONSENSUS BEOORDELING

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.

De scores worden op de volgende manier bepaald:

- Eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welke beoordeling en scores hij geeft per Inschrijving voor ieder Sub-Gunningscriterium;
- 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 (aspect van een) Sub-Gunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de punten in consensus bepaald

We tellen alle punten dat op elk (aspect van een) Sub-Gunningscriterium in consensus is vastgesteld bij elkaar op.

5.4 BEOORDELING OP PRIJS

Als onderdeel van uw Inschrijving dient u per Perceel het Prijsopgaveformulier (Bijlagen 4A en 4B) volledig in te vullen en te uploaden in TenderNed. De manier waarop we de prijs beoordelen leggen we hieronder in hoofdstuk 5.4 aan u uit.

5.4.1 MANIPULATIEVE OF ABNORMAAL LAGE INSCHRIJVING

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme frustreert (manipulatieve Inschrijving), is ongeldig. In dat geval sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat UWV voor ogen heeft met de beoordeling van het Sub-Gunningscriterium prijs.

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

5.5 EINDBEOORDELING

Beoordelingsmethodiek 'Value for Money' (Laagste prijs per kwaliteitspunt)

Deze score wordt gevormd door de Inschrijfprijs (Totale fictieve aanneemsom) te delen met de totaalscore voor de kwaliteit van de inschrijving. De scores per Sub-Gunningscriterium ronden we af (indien dit aan de orde is) op twee cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per Sub-Gunningscriterium bij elkaar opgeteld wél af op hele getallen.

De totaalscore voor de beste prijs-kwaliteitverhouding (prijs per kwaliteitspunt) wordt met de volgende formule berekend:

De Inschrijfprijs (totale fictieve aanneemsom) / definitief totaal aantal gescoorde punten op kwaliteit

De Inschrijver die heeft ingeschreven met de laagste "prijs (beoordelingsprijs) per kwaliteitspunt" is de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend. Op basis van de functionele totaalscore (score op de kwalitatieve wensen) en de beoordelingsprijs wordt de "prijs per kwaliteitspunt" bepaald.

Rekenvoorbeeld:

Tabel I: Overzicht behaalde scores per Inschrijver op kwaliteit

Sub-Gunningscriterium / Inschrijver	Inschrijver A	Inschrijver B	Inschrijver C	Inschrijver D
Plan van aanpak	80	90	70	60
Inzet aan Social return	10	4	6,5	10
Totaalscore op kwaliteit	90	94	76,5	70

De volgende Inschrijfprijzen zijn ingediend:

Inschrijver A	€ 200.000,00
Inschrijver B	€ 265.000,00
Inschrijver C	€ 225.000,00
Inschrijver D	€ 300.000,00

Tabel II: Overzicht uitkomst prijs per kwaliteitspunt

Sub-Gunningscriterium / Inschrijver	Inschrijver A	Inschrijver B	Inschrijver C	Inschrijver D
Inschrijfprijs (totale kosten)	€200.000,00	€265.000,00	€225.000,00	€300.000,00
Eindscore op kwaliteit in punten (zie tabel I)	90	94	76,5	70
Prijs per kwaliteitspunt	200.000/90 = € 2.222,22	265.000/94 = € 2.819,15	225.000/76,5 = € 2.941,18	300.000/70 = € 4.285,72
Rangorde	1.	2.	3.	4.

Op basis van de prijs per kwaliteitspunt heeft Inschrijver A de laagste uitkomst behaald en heeft daarmee de economisch meest voordelige aanbieding gedaan.

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

Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op twee cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het aspect van het Sub-Gunningscriterium GC. 1 Casus (Perceel 1) en GC. 1 Plan van Aanpak (perceel 2) waarvoor de hoogste score geldt. Zijn de scores op dit aspect ook gelijk? Dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

U komt in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst als:

- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u voor het betreffende perceel de laagste prijs per kwaliteitspunt heeft van alle Inschrijvingen.

De Raamovereenkomst gunnen we per perceel aan één Inschrijver als:

De Inschrijving met de laagste prijs per kwaliteitspunt voor dat perceel rangnummer 1 krijgt.

6 HOE VERLOOPT DE AANBESTEDINGSPROCEDURE?

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

6.1 DE EUROPESE OPENBARE PROCEDURE

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

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

6.2 AANBESTEDINGSPLATFORM TENDERNEDE

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

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

6.3 CONTACTPERSOON

Uw contactpersoon is Dominique Fermont, Inkoopadviseur

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

Vervangend contactpersoon

Bij afwezigheid treedt Corné Aarden op als vervanger.

6.4 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDING

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

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

Tabel tijdplanning Aanbestedingsprocedure

Fase	Activiteit	Uiterste datum en tijdstip
Inschrijving	Publicatie aankondiging Opdracht	Maandag 29-8-2022
	Uiterlijke termijn voor het indienen van vragen, tekstsuggesties voor contractvoorwaarden en het melden van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden in en/of bezwaren tegen de Aanbestedingsdocumenten	Maandag 12-9-2022, 12:00 uur

	Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen 1 ^e ronde)	Maandag 19-9-2022
	Uiterlijke termijn tweede ronde voor het indienen van vragen, tekstsuggesties voor contractvoorwaarden en het melden van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden in en/of bezwaren tegen de Aanbestedingsdocumenten	Maandag 26-9-2022, 12:00 uur
	Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen 2 ^e ronde)	Vrijdag 30-9-2022
	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	Donderdag 13-10-2022, 10:00 uur
Beoordeling	Openen van digitale kluis	Donderdag 13-10-2022
	Beoordeling van Inschrijvingen	Periode 13 oktober 2022 t/m 9 november 2022
	Streefdatum bekend maken Gunningsbeslissing	Woensdag 9 november 2022
Gunning	Einde standstill periode (opschortende termijn)	Woensdag 30 november 2022
	Verificatie UEA	Woensdag 9 november 2022
	Ingangsdatum Raamovereenkomst(en)	1 januari 2023
	Publiceren aankondiging van gegunde Opdracht	Donderdag 15 december 2022

6.5 VRAGEN EN TEKSTSUGGESTIES

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

Stel al uw vragen via TenderNed

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

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

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

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn

Gebruik daarom in uw vraag geen:

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

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen

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

Hierna is de tweede vragenronde

De tweede vragenronde werkt hetzelfde als de eerste. Stel uw vragen voor de tweede ronde voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Antwoorden op vragen in de tweede ronde publiceren we uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Wij gaan ervan uit dat hierna de Aanbesteding duidelijk is voor alle Potentiële Inschrijvers.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

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

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

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

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

6.6 TEGENSTRIJDIGHEDEN, ONDUIDELIJKHEDEN, ONJUISTHEDEN EN BEZWAREN

Meld tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren zo snel mogelijk

U meldt de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u heeft zo snel mogelijk. U moet dit in elk geval melden vóór de datum en het tijdstip waarop de schriftelijk gestelde vragen uiterlijk moeten zijn ingediend (zie hiervoor paragraaf 6.46.4). U kunt deze melden op de wijze zoals beschreven in paragraaf 6.7. Geeft u de melding niet op tijd door? Dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontleen aan tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u niet heeft gesignaleerd of wel heeft gesignaleerd maar ons niet tijdig heeft gemeld. Natuurlijk doen we ons best om tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en onjuistheden in de Aanbestedingsstukken te voorkomen.

De Nota van Inlichtingen gaat altijd voor

Spreekt de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit van wat in de Nota van Inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

6.7 INDIENEN VAN UW INSCHRIJVING

Dient u uiterlijk uw Inschrijving in op Donderdag 13 oktober 2022 om 10:00 uur

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

6.8 INSCHRIJVING IN GEVAL VAN INDELING IN PERCELEN

U kunt voor twee Percelen inschrijven

Per perceel sluiten wij een Raamovereenkomst.

U kunt meerdere Percelen gegund krijgen

Het gaat om de volgende Percelen:

Perceel 1. Intern Klantonderzoek FB;

Perceel 2. Intern Klantonderzoek SD IV.

6.9 OPENEN INSCHRIJVINGEN

De opening van de digitale kluis is **niet** openbaar en vindt plaats na het verstrijken van het uiterste tijdstip van indiening op de in paragraaf 6.7 opgenomen datum bij UWV.

6.10 MEDEDELING GUNNINGSBESLISSING

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

In de Gunningsbeslissing leest u onder andere:

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

Let op: u kunt geen rechten ontleen aan de Gunningsbeslissing

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

Soms maken wij bepaalde gegevens niet bekend bij de Gunningsbeslissing.

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

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

6.11 VERIFICATIE GEGEVENS UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

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

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

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

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

- Verklaring dat u adequaat verzekerd bent of een kopie van de verzekeringspolis die geldig is vanaf het moment dat de Raamovereenkomst ingaat.
- Geldige ISO 27001 en ISO20252 certificaten, dan wel aantoning dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

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

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

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

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

6.12 OPSCHORTENDE TERMIJN EN BEZWAREN

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

Bent u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing?

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

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

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

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

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

6.13 VOORBEHOUDEN UWV

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

Wij kunnen besluiten om u aanvullende vragen te stellen om uw Inschrijving te verduidelijken of bewijsstukken/verklaringen te vragen om de juistheid van uw Inschrijving te toetsen.



Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

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

Wij vergoeden geen kosten

Alle kosten die te maken hebben met deze Aanbesteding, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan doordat u niet geselecteerd wordt, de Raamovereenkomst niet gegund krijgt of de Aanbesteding wordt stopgezet of u de Opdracht niet gegund krijgt, is voor uw eigen risico.

7 HOE SCHRIJFT U IN?

7.1 AANBIEDINGSBRIEF

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

7.2 INDIENEN INSCHRIJVING IN TENDERNED

Schrijf in via TenderNed

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

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

Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

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

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

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

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

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende

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

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de Inschrijvingsdeadline uitstellen

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

7.3 FORMELE EISEN AAN DE INSCHRIJVING

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de Formele eisen

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

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

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

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

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

7.4 VERPLICHTE BIJLAGEN IN TENDERNEED

In onderstaande tabel is aangegeven welke Bijlagen (indien van toepassing) u moet invullen en in TenderNed moet uploaden.

Alle documenten die u verplicht moet invullen bij het indienen van de Inschrijving, zijn aangegeven met 'verplicht ja of nee'. Alle documenten voegt u als Bijlage toe aan uw Inschrijving met inachtneming van de benoeming van onderstaande documenten (bijv. 'Bijlage 2 - Referentieverklaring'). De aanbiedingsbrief mag u de bestandsnaam 'Aanbiedingsbrief' geven.

Bijlage - Omschrijving	Zie paragraaf	Verplicht?	Door wie?	Toevoegen TenderNed	Checklist Geüpload?
Aanbiedingsbrief	7.1	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input type="checkbox"/>
Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.1 3.3 6.11 7.5 7.6	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) alle Combinanten of (i.g.v. beroep op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen), alle Derden en Onderaannemer	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input type="checkbox"/>
Bijlage 2A en/of 2B: Referentieverklaring	3.3	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input type="checkbox"/>

Bijlage 4A en/of 4B: Prijsopgaveformulier (bestand in Excel/pdf)	4.2	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de pervoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input type="checkbox"/>
Bijlage 3A en/of 3B: Antwoord op de Sub- Gunningscriteria (bestand in pdf)	4.2	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de pervoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	<input type="checkbox"/>

7.5 INSCHRIJVEN MET HET UEA

Het UEA is een Nederlandstalig in te vullen pdf-bestand

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

Het UEA bestaat uit verschillende onderdelen

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

Vul het UEA altijd in met Acrobat Reader

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

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

Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in

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

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

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

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

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

Met een ondertekend UEA verklaart u te voldoen aan het Verbod op deelname van Russische onderdanen en entiteiten aan overheidsopdrachten

Als in het UEA de uitsluitingsgrond belangenconflict is aangevinkt, verklaart u met ondertekening van het UEA dat u en de door u bij de uitvoering ingeschakelde Oderaannemers ook voldoen aan het verbod op deelname van Russische onderdanen en entiteiten aan overheidsopdrachten. Zoals dit is vastgelegd in de Verordening (EU) nr. 833/2014 van 31 juli 2014 over 'beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren'.

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

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

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

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

7.6 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE, GEBRUIKMAKING VAN EEN DERDE OF ONDERAANNEMER

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

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

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

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

Inschrijven als Combinatie

In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle Ondernemers van het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen en te ondertekenen. Dit wordt bijgevoegd bij de Inschrijving. Onder **Deel IIA** onder 'Wijze van deelneming' in het UEA geven zij alle namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij zij ook opgeven welke Ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) naar UWV optreedt. De penvoerder is de Ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband (Combinatie) verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding, waarvoor alle individuele Ondernemers aan het samenwerkingsverband (Combinatie) naar UWV volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn. De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding en/of Raamovereenkomst met UWV.

Dit betekent onder meer dat de facturatie uitsluitend dient te geschieden vanuit de penvoerder.

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

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;
2. dat zij ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht en instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit de Raamovereenkomst.

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

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

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

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

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

Gebruik maken van een Onderaannemer voor het uitvoeren van onderdelen van de Opdracht

Als u gebruik maakt van een Onderaannemer dient in **Deel IID** van het UEA 'ja' aan te vinken. Onderaannemers van wie Inschrijver gebruik wil maken, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in **Deel IIA, IIB en III**.

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Onderaannemer is dat Inschrijver de opdracht zelf uitvoert en opgeeft voor welke onderdelen hij gebruik maakt van de Onderaannemer. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Onderaannemer waaruit blijkt welke werkzaamheden de Onderaannemer gaat uitvoeren.

U mag maar op één manier inschrijven

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

De volgende twee situaties zijn niet toegestaan:

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

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

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

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

7.7 HOOFDELIJK AANSPRAKELIJKHEID

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

8 VOORWAARDEN

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

8.1 RAAMOVEREENKOMST EN ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

De wederzijdse rechten en plichten leggen we vast in de Raamovereenkomst

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

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

Wij sluiten met u een Raamovereenkomst voor meerdere percelen

We leggen de rechten en plichten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever per perceel vast. U leest over de percelen meer in hoofdstuk 2.

Bij deze raamovereenkomsten hebben wij geen afnameverplichting

Wij zijn niet verplicht om uw diensten of goederen af te nemen. Wel maken we gebruik van de raamovereenkomst door een offerte bij u op te vragen, als we uw diensten of goederen nodig hebben.

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

Dit doen wij omdat bij de uitvoering van de de diensten in het kader van de Raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst leggen wij vast:

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

U leest hier meer over in Bijlage 11 concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst.

9 KLACHTENREGELING

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

Waar kunt u een klacht over indienen?

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

Indienen van een klacht en de behandeling van de klacht

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

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

Een klacht is niet een vraag om meer informatie

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

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

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

Commissie van Aanbestedingsexperts

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

BEGRIPPENLIJST

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

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

<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De publiekrechtelijke rechtspersoon UWV met wie Opdrachtnemer de Raamovereenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Raamovereenkomst</u>	De schriftelijke raamovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd. Bijlage 10 betreft de concept Raamovereenkomst.
<u>Perceel</u>	Dit is een deel Opdracht binnen deze Aanbesteding.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen (PvE)</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>Sub-Gunningscriteria/ Sub-Gunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>Telefonische enquête</u>	Een onderzoek waarbij een interviewer / enquêteur een respondent telefonisch ondervraagt.
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en rechtsgeldig ondertekende standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016. Hiermee geeft u een eigen verklaring over uw financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid voor de Aanbesteding.