



WIJ NODIGEN U GRAAG UIT OM IN TE SCHRIJVEN OP DE AANBESTEDING DIRECT FEEDBACK KLANTONDERZOEK

Datum: 25-07-2022

Kenmerk: DF2022.544

Versie: 1.0

Status: Definitief



INHOUD

BIJLAGEN bij de Aanbesteding	4
1 Inleiding	5
1.1 Wie zijn wij?	5
1.1.1 Direct Feedback klantonderzoek	5
1.2 Wat is het doel van de Aanbesteding?	5
1.3 De opbouw van het Beschrijvende document.	5
2 Waar zijn we naar op zoek?	7
2.1 Omschrijving van de Opdracht.	7
2.1.1 Doel van de opdracht:	7
2.1.2 Scope van de opdracht:	7
2.1.3 Achtergrond van de Opdracht	8
2.1.4 Wat geen deel uitmaakt van de Opdracht	12
2.1.5 CPV Codes	12
2.2 Hoe groot is de Opdracht?	12
2.3 De Overeenkomst	13
2.4 Programma van Eisen	13
2.5 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVOI)	13
2.6 Social Return	14
3 Naar wie zijn wij op zoek?	15
3.1 Inleiding	15
3.2 Uitsluitingsgronden	15
3.3 Geschiktheidseisen	15
4 Wat vinden wij belangrijk binnen deze Opdracht?	18
4.1 Gunningscriteria	18
4.2 Sub-Gunningscriteria	18
4.2.1 Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria	19
4.2.2 Sub-Gunningscriterium prijs	21
5 Hoe beoordelen we uw Inschrijving?	23
5.1 Beoordeling en beoordelingscommissie	23
5.2 beoordeling op kwaliteit	23
Voorbeeld Kwaliteit:	23
5.3 Beoordeling van de laagste prijs per kwaliteitspunt	25
5.3.1 Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	25
5.4 Presentatie	25
5.5 Eindbeoordeling	26
6 Hoe verloopt de Aanbestedingsprocedure?	27
6.1 De Europese openbare procedure	27

6.2	Aanbestedingsplatform TenderNed	27
6.3	Contactpersoon	27
6.4	De planning van de Aanbesteding	27
6.5	Vragen en tekstsuggesties	28
6.6	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren	29
6.7	Indienen van uw Inschrijving	29
6.8	Openen Inschrijvingen.....	29
6.9	Mededeling Gunningsbeslissing	30
6.10	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	30
6.11	Opschortende termijn en bezwaren	31
6.12	Voorbehouden UWV	31
7	Hoe schrijft u in?	33
7.1	Aanbiedingsbrief	33
7.2	Indienen Inschrijving in TenderNed	33
7.3	Formele eisen aan de Inschrijving	33
7.4	Verplichte Bijlagen in TenderNed	34
7.5	Inschrijven met het UEA	35
7.6	Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde.....	36
7.7	Hoofdelijk aansprakelijkheid	37
8	Voorwaarden	38
8.1	Overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden	38
9	Klachtenregeling	39
	Begrippenlijst	40

BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving

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

Bijlagen voor de Inschrijver – te downloaden in TenderNed

Bijlage 5a	Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) UWV – ICT SaaS versie juli 2022
Bijlage 5b	Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) UWV – Diensten versie maart 2021
Bijlage 6	Programma van Eisen (PvE)
Bijlage 6a	PvE - UWV Aansluitvoorwaarden infrastructuur
Bijlage 6b	PvE - Richtlijn Cryptografische beheersmaatregelen
Bijlage 7	UWV MVO-gedragscode voor leveranciers
Bijlage 8	Handleiding Social Return – Bouwblokkenmethode
Bijlage 9	Nota van Inlichtingen
Bijlage 10	Concept Overeenkomst
Bijlage 11	Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO)
Bijlage 12 (incl. bijlagen)	Dossier Financiële Afspraken (DFA)
Bijlage 13	Service Level Agreement (SLA)
Bijlage 14	Dossier Afspraken en procedures (DAP)
Bijlage 15	Governance

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 Direct Feedback 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.

Binnen K&S (divisie Klant & Service) houdt de afdeling Klantexpertise zich bezig met kennis over mensen, gedrag, cultuur, klanttevredenheid, de werking van verschillende dienstverleningskanalen, klantprocessen, interne/externe ontwikkelingen en onderzoeken. Klantexpertise (KE) vergaart en brengt, vanuit het perspectief van de klant, deze kennis samen. Op proactieve wijze bouwt Klantexpertise kennis en inzicht op over onze klanten en op basis hiervan adviseert KE over impact op en verbetermogelijkheden in de UWV dienstverlening. Goede dienstverlening begint immers met kennis. In totaal werken er zo'n 40 mensen bij Klantexpertise.

1.1.1 DIRECT FEEDBACK KLANTONDERZOEK

Er is veel aandacht voor de menselijke maat in overheidsdienstverlening. UWV wil de 'menselijke maat' terug brengen in de dienstverlening.

Klantonderzoek in de vorm van "Direct Feedback", wordt met het oog op het realiseren van de UWV en divisie strategieën een onmisbaar instrument. Waar momenteel de klantervaringen met diverse contactmomenten nog deels in kaart worden gebracht middels periodieke metingen ter sturing en verantwoording, wil UWV steeds meer 'in het moment' meten.

Direct Feedback klantonderzoek geeft individuele medewerkers, hun management en UWV inzicht in de ervaring van de klant; de mate waarin hij/zij als mens centraal staat, maatwerk ervaart en zich geholpen voelt tijdens het face-to-face of telefonische gesprek,.

Door zo dicht mogelijk 'in het moment' te meten, kan een klant zoveel mogelijk concrete details bovenhalen van het ervaren contact met de medewerker. Door vervolgens deze feedback zo snel mogelijk terug te koppelen, kan een medewerker leren en actie ondernemen om zijn dienstverlening te verbeteren voor deze en andere klanten. Een continue verbetercirkel waarin de klantbehoefte centraal staat en die in principe elke klant de mogelijkheid biedt om feedback te geven.

1.2 WAT IS HET DOEL VAN DE AANBESTEDING?

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van één (1) Overeenkomst met één (1) dienstverlener op het gebied van Direct Feedback klantonderzoek. De Overeenkomst gaat op 1 januari 2023 in.

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 Overeenkomst 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 staat in de begrippenlijst. Als begrippen van deze begrippenlijst en die in de Algemene Inkoopvoorwaarden ICT SAAS UWV versie juli 2022 en AIV Diensten vs. Maart 2021 (Bijlagen 5a en 5b) 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 Direct Feedback klantonderzoek, één (1) dienstverlener die vanaf 1 januari 2023 kan starten.

De opdracht betreft de opzet, implementatie, borging en doorontwikkeling van de Direct Feedback dienst. Wij zoeken een softwareoplossing voor UWV die geschikt is voor het uitvragen en presenteren van feedback van klanten aan medewerkers en management. Daarnaast zoeken wij een dienstverlener voor het uitvoeren van Direct Feedback klantonderzoek, analyseren van de klantfeedback op geaggregeerd niveau en daarover rapporteren en adviseren. De totale opdracht zal vanaf nu worden benoemd als de DF dienst (Direct Feedback Dienst).

2.1.1 DOEL VAN DE OPDRACHT:

Direct Feedback heeft bij UWV de volgende doelen.

1. **Leren en ontwikkelen medewerkers:** feedback van eigen klanten geeft de medewerker inzicht in eigen handelen en in eigen gespreksvaardigheden. In hoeverre voelt de klant zich gehoord en geholpen door de medewerker. Medewerkers kunnen groeien en zichzelf ontwikkelen op hun vakgebied op basis klantfeedback.
2. **Individuele klantreis verbeteren:** Door in te spelen op de ervaring van de klant heeft de medewerker direct invloed op de klanttevredenheid en het verbeteren van de klantreis.
3. **Procesverbetering:** op geaggregeerd niveau geeft de verzamelde klantfeedback input om processen aangaande het klantcontact en de individuele klantreis te verbeteren.

2.1.2 SCOPE VAN DE OPDRACHT:

Het Direct Feedback proces bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Het (dagelijks) uitvragen van feedback aan klanten over individuele gesprekken met medewerkers middels een online vragenlijst.
2. Het presenteren van klantfeedback op individueel niveau in een online dashboard met meerdere autorisatieniveaus binnen de deel te nemen divisies.
3. Het analyseren en interpreteren van de klantfeedback op individueel en geaggregeerd niveau.

De DF Dienst bestaat uit de volgende samenhangende verzameling van deeldiensten

1. Software:
 - a. Het beschikbaar stellen, inrichten, technisch/functioneel borgen en door ontwikkelen van een applicatie. Deze ondersteunt de huidige en toekomstige processen die betrekking hebben op Direct Feedback klantonderzoek op de schaal zoals vermeld in *figuur 2: Direct Feedback klantonderzoek in cijfers* en met een [organisatiecomplexiteit](#) zoals die van UWV. Hierbij gaat het om de volgende onderdelen:
 - i. Het (dagelijks) uitvragen van feedback aan klanten over individuele gesprekken met medewerkers middels een online vragenlijst;
 - ii. Het presenteren van klantfeedback op individueel niveau in een online dashboard met meerdere autorisatieniveaus binnen de deel te nemen divisies
2. Migratie en implementatie:
 - a. Het, in samenwerking met de UWV IV organisatie, effectief en efficiënt implementeren en integreren met UWV systemen van de onder 1a genoemde software. Hierbij wordt historische data overgenomen in het nieuwe systeem.
3. Dienstverlening:
 - a. Adviseur, sparringpartner en uitvoerder zijn in alle aspecten en op alle niveaus van de DF Dienst. Voorbeelden hiervan zijn (niet limitatief): inrichting van de dienstverlening, het inrichten van dataprocessen, het opstellen en programmeren van vragenlijsten, evaluatieonderzoek uitvoeren onder interne gebruikers en op basis van uitkomsten verbetervoorstellen initiëren, het analyseren en interpreteren van klantfeedback op

geaggregeerd niveau en hiervan rapportages opstellen, adviseren op basis van inzichten uit klantfeedback.

2.1.3 ACHTERGROND VAN DE OPDRACHT

Direct Feedback klantonderzoek wordt sinds 2019 toegepast binnen UWV. Aanvankelijk in de vorm van een pilot bij de divisie WERKbedrijf maar inmiddels ook als landelijk uitgerold leer- en ontwikkelinstrument voor medewerkers en managers bij diverse [divisies](#).

- Sinds maart 2020 maken medewerkers bij WERKbedrijf landelijk gebruik van Direct Feedback.
- Sinds juni 2021 testen medewerkers van de divisie Uitkeren Direct Feedback binnen 1 district. Per 1 juli 2022 is dit landelijk uitgerold.
- Sinds juni 2021 testen medewerkers van de divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ) Direct Feedback binnen 1 district. SMZ vraagt momenteel feedback over een proces op teamniveau. De verwachting is dat SMZ op korte termijn een overstap zal maken naar feedback op individueel medewerker niveau.

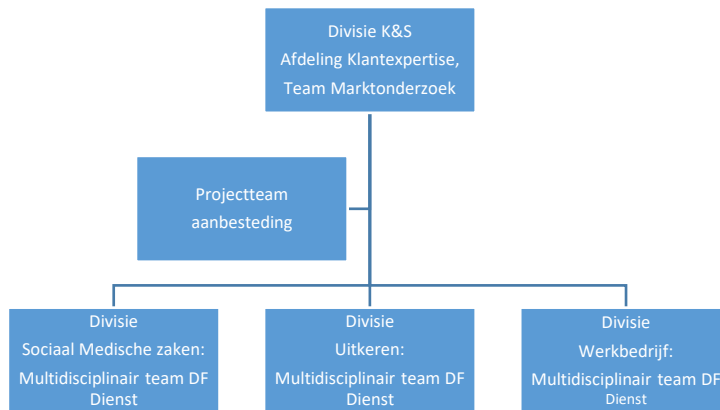
De huidige overeenkomst waaronder de DF Dienst nu is ondergebracht, eindigt op 28 februari 2023. Gezien de huidige omvang en de mogelijke uitbreiding, zie *figuur 1: Direct Feedback klantonderzoek in cijfers*, wil UWV de DF Dienst als individuele opdracht aanbesteden.

	Aantal gebruikers april 2022	Potentieel aantal gebruikers	Totaal ontvangen feedback	Totaal verzonden feedback verzoeken	Min. Aantal x feedback per gebruiker/team	Max. aantal x feedback per gebruiker/team	Gem. aantal x feedback per gebruiker/team
Divisie WERKbedrijf – 2020-2022	2100	3250	214.000	670.000	1	471	102
Divisie Uitkeren 2021 – 2022	210	3000	4.410	15.000	1	152	21
Divisie Sociaal Medische Zaken	125 (16 teams)	1250	420	2.300	1	90	26

Figuur 1: Direct Feedback klantonderzoek in cijfers (gegevens t/m april 2022)

De verwachting is dat in de toekomst ca. 7500 tot 10.000 medewerkers met face-to-face of telefonisch (ook via videobellen) klantcontact op termijn gebruik moeten kunnen maken van de DF Dienst. Opschalen wil UWV daarom eenvoudig kunnen doen. UWV houdt in ieder geval rekening met uitbreiding van soorten klantcontacten bij WERKbedrijf, Uitkeren en SMZ.

De UWV divisies zijn de gebruikers van DF Dienst. De afdeling Klantexpertise, waaronder team Marktonderzoek valt, beheert het gebruik. Zie *figuur 2: Projectorganisatie DF Dienst* voor meer inzicht in de projectorganisatie.



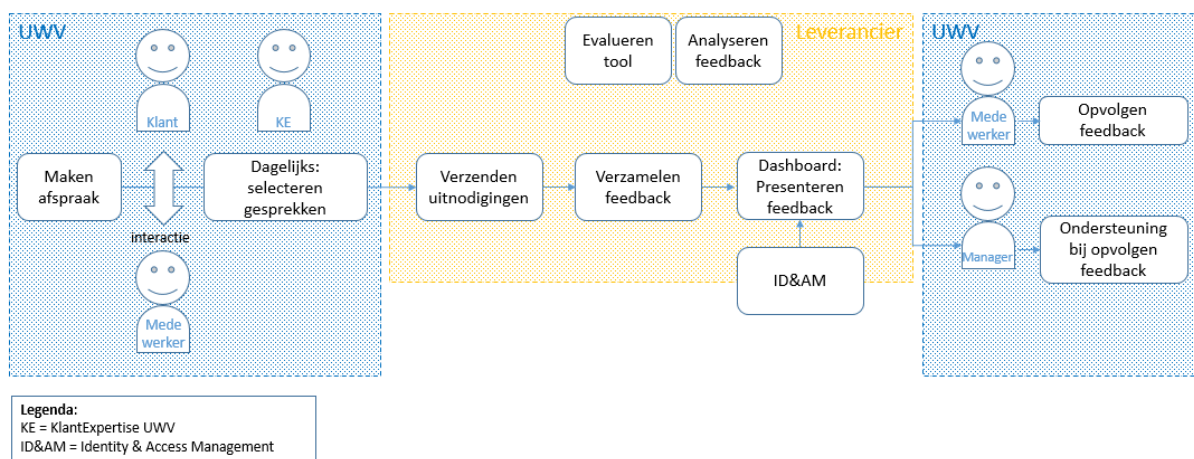
Figuur 2: Projectorganisatie DF Dienst

Beschrijving van de huidige werking van Direct Feedback

Hoe werkt Direct Feedback: De klant krijgt kort na een contactmoment (gesprek), dat wil zeggen binnen 3 dagen, het verzoek per email om feedback te geven op het gesprek met de medewerker aan de hand van 2-3 open vragen m.b.t. tevredenheid gesprek en ervaren toegevoegde waarde (+ rapportcijfers) en 6-7 aspecten (schaal tevredenheid) in een online vragenlijst. Elke divisie heeft een unieke vragenlijst passend bij het soort gesprek en dienstverlening. Binnen de divisies wordt mogelijk routing toegepast om klantgroepen relevante vragen voor te kunnen leggen.

De individuele feedback van de klant is vervolgens zichtbaar in het persoonlijke online dashboard van de medewerker. Dit dashboard bevat enkel de feedback van zijn/haar eigen klanten. De manager heeft inzicht in de feedback op team- regio- of districts niveau (afhankelijk van de functie) en geen inzicht op medewerker niveau. Autorisatieniveaus spelen daarom een belangrijke rol.

In onderstaande figuur 3 is het huidige proces kort weergegeven.



Figuur 3: Illustratief Direct Feedback proces

Medewerkers en gesprekken: In onderstaande tabel, *figuur 4: Deelnemende functies en gesprekken*, is weergegeven welke medewerkers gebruik maken van Direct Feedback en welke soort gesprekken zij voeren:

Divisie	Functie	Gesprek
WERKbedrijf	Adviseur Basisdienstverlening Adviseur Intensieve dienstverlening Arbeidsdeskundige	Coachingsgesprek Startgesprek Monitorgesprek Werkoriëntatiegesprek Gesprek zelfstandigen Bespreking testresultaten
Uitkeren	Uitkeringsdeskundigen	Ingrijpende beslissing Terugbelverzoek
SMZ	Verzekeringsarts Arbeidsdeskundige	WIA claim (her)beoordeling

Figuur 4: Deelnemende functies en gesprekken

Rapportages: per divisie wordt in ieder geval jaarlijks op geaggregeerd niveau kwalitatieve en kwantitatieve klantfeedback geanalyseerd en gerapporteerd. Deze rapportage bestaat uit 30 slides in PowerPoint waarin resultaten worden gepresenteerd en uitgewerkt in conclusies en advies ten aanzien van de ontwikkeling van de gespreksvaardigheden en gerelateerde dienstverlening van medewerkers. Aanvullend worden hoofdzaken verwerkt in een Factsheet om resultaten makkelijk te kunnen delen binnen de organisatie.

Evaluatieonderzoek: jaarlijks worden de ervaringen met de DF dienst onder UWV gebruikers (medewerkers en managers) in kaart gebracht per divisie. Resultaten en advies worden gerapporteerd in een PowerPoint rapportage van 30 slides. Resultaten worden gepresenteerd en uitgewerkt in conclusies en advies ten aanzien van mogelijke doorontwikkeling van de DF dienst.

Voorgenomen ontwikkelingen DF Dienst

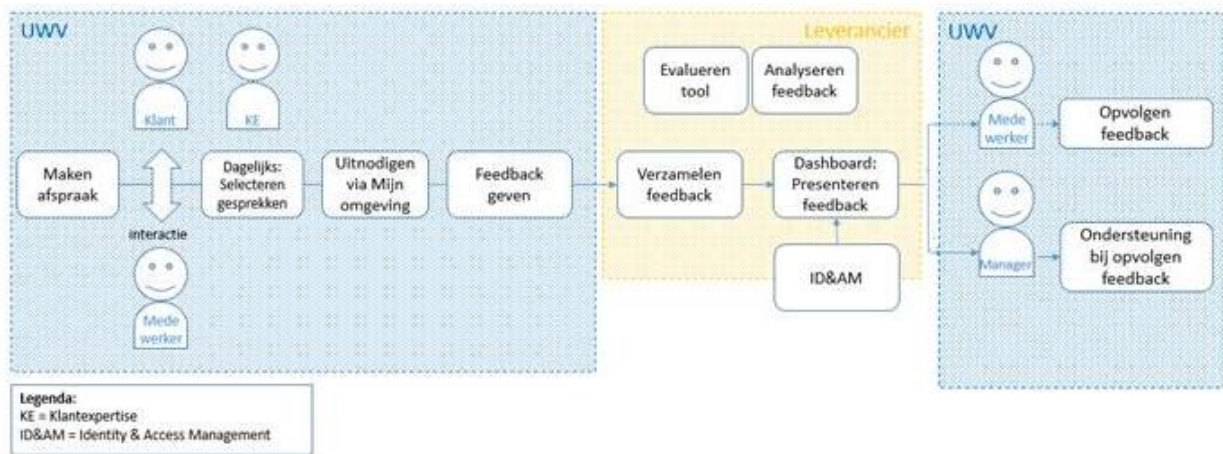
Closed loop feedback: In de nabije toekomst overweegt UWV opvolging naar aanleiding van feedback (Closed loop feedback) mogelijk te maken voor klant en medewerker. Opvolging kan mogelijk proactief worden geadviseerd naar aanleiding van bepaalde scores (bijv. duidend op een ontevreden klant). Hierbij is een signaal- en registratiefunctie in het online dashboard van belang. Ook kan de medewerker naar eigen inzicht een opvolgend contact wenselijk vinden. Opvolging geeft de medewerker de kans om in het moment de klanttevredenheid en een individuele klantreis te verbeteren. Uitgangspunt hierbij is dat de klant akkoord is met eventuele opvolging.

Inzichten uit open antwoorden: UWV wenst in de toekomst analyses op kwalitatieve feedback binnen de dashboardomgeving in te zetten: hierbij wordt textanalytics of een vergelijkbaar alternatief door opdrachtnemer ingezet om maximale inzichten en (onderliggende) trends uit open antwoorden overzichtelijk inzichtelijk te maken voor medewerkers en managers. Inzichten, relaties en onderwerpen uit een grote hoeveelheid open toelichtingen worden daarmee makkelijk toegankelijk gemaakt binnen de dashboardomgeving.

Gebruik data in applicaties: UWV wil in de toekomst data uit Direct Feedback klantonderzoek in andere applicaties binnen het UWV landschap kunnen tonen. Mogelijk wenst UWV daarom ook periodiek datasets te ontvangen in een gangbaar format als SPSS of CSV.

Transitie: Vanuit architectuurbenadering van UWV is het mogelijk om in de toekomst een transitie te definiëren. Deze veranderingen in het proces kunnen op termijn binnen de opdracht worden doorgevoerd als beide partijen (UWV en de inschrijver) daar klaar voor zijn. Hierbij wordt de transitie in samenwerking vormgegeven, passend bij de beveiligingsverantwoordelijkheden van UWV. De termijn waarop deze transitie (of onderdelen daarvan) plaats zou moeten vinden is nog niet bekend. De basis van deze transitie is dat het selectieproces, het uitnodigen tot feedback

geven en het feedback geven zelf in een door UWV gecontroleerde omgeving gaan plaatsvinden. In figuur 5 is dit proces globaal weergegeven.



Figuur 5: Illustratief Direct Feedback proces toekomst

Hieronder zijn deze ontwikkelingen uitgewerkt.

1. Afspraakgegevens:

- a. Huidige situatie: de bronnen waarin afspraken geregistreerd worden door medewerkers zijn divers.
- b. (Mogelijk) toekomstige situatie: alle divisies maken gebruik van één generieke voorziening voor het plannen en registreren van afspraken.

Binnen deze nieuwe generieke voorziening voor afspraken met klanten moeten de volgende data worden meegenomen:

- i. Medewerkers die deelnemen aan DF
- ii. Gespreken die plaats hebben gevonden ("show")
- iii. Voorkomen van overbevraging van één klant (momenteel aan zijde leverancier)
- iv. Klanten die aangegeven hebben nooit feedback te willen geven

2. Uitnodigen:

- a. Huidige situatie: er wordt een email gestuurd naar de klant met een persoonlijke url naar het feedback vragenlijst.
- b. (Mogelijk) toekomstige situatie: UWV wil de klant in zijn persoonlijke omgeving (de MIJN omgeving, te benaderen via DigiD) uitnodigen om feedback te geven. Dit om de betrouwbaarheid van de omgeving te garanderen.

3. Feedback geven:

- a. Huidige situatie: de klant geeft feedback in een omgeving buiten de UWV omgeving.
- b. (Mogelijk) toekomstige situatie: UWV wil het geven van feedback mogelijk maken in een geauthentiseerde omgeving. Hierbij worden alléén de afspraakgegevens met de leverancier gedeeld als de klant daadwerkelijk aangeeft feedback te willen geven.

4. Beschikbaar stellen feedback:

- a. Huidige situatie: de gebruiker logt in op een portaalomgeving waarbij feedback middels een dashboard beschikbaar wordt gesteld.
- b. (Mogelijk) toekomstige situatie: UWV wil SSO (single sign on) met het UWV account mogelijk maken.

Projectorganisatie opdrachtnemer

UWV opereert in een complexe, dynamische en veeleisende omgeving. Dit stelt eisen aan de projectorganisatie van de opdrachtnemer. Wat we in ieder geval verwachten:

- De opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt en een vaste vervanger als contactpersoon voor de opdracht.
- De vaste contactpersoon is een senior onderzoeker met minimaal vijf jaar werkervaring op het gebied van klantonderzoek voor non-profit organisaties en minimaal 3 jaar werkervaring op het gebied van Direct Feedback klantonderzoek vergelijkbaar zoals omschreven in deze opdrachtoomschrijving.
- De vaste contactpersoon heeft de beschikking over een kwalitatief hoogwaardig team dat in staat is diverse Direct Feedback trajecten gelijktijdig uit te voeren.
- Er is achtereenvolgens aanwezig, zodat bij ziekte of anderszins onverwachte afwezigheid de continuïteit van de opdracht gegarandeerd is.
- Verder dient de opdrachtnemer te beschikken over protocollen voor projectmanagement en kwaliteitsborging en een structurele wijze van evaluatie van projecten en samenwerking. Zij past deze protocollen toe bij elk Direct Feedback traject dat volgt uit de opdracht.

Projectorganisatie UWV

UWV draagt zorg voor een intern projectteam om de start van de opdracht te begeleiden. Daarnaast beschikt elke divisie over een multidisciplinair team voor de DF dienst. Dit team biedt de opdrachtnemer ondersteuning binnen de divisie bij migratie, implementatie en borging van Direct Feedback.

2.1.4 WAT GEEN DEEL UITMAAKT VAN DE OPDRACHT

Verandermanagement, training en opleiding welke samenhangt met de DF Dienst (gerelateerd aan de ontwikkeling van de vaardigheden van de medewerker) maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding.

Extern onderzoek aangaande de Menselijke Maat Monitor en Maatwerk onderzoek maakt ook geen onderdeel uit van de opdracht. Naast de Direct Feedback klantonderzoek, de Menselijke Maat Monitor en Maatwerk onderzoek, hebben we nog vierde onderzoekstool: het UWV Panel. Ook deze tool maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.

2.1.5 CPV CODES

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

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

De Opdracht is niet in Percelen ingedeeld

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

2.2 HOE GROOT IS DE OPDRACHT?

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd voor alle UWV-locaties in Nederland.

De geschatte waarde van de Opdracht is afhankelijk van de ingediende inschrijvingen maar naar schatting een bedrag tussen de €600.000 en €750.000, exclusief btw voor de duur van de Overeenkomst van zes (6) jaar, dit is inclusief eventuele verlengingsmogelijkheden. Dit is gebaseerd op de uitgaven van de huidige Overeenkomsten én het aantal diensten dat UWV heeft afgenomen. UWV geeft hieronder inzicht in deze uitgaven en aantallen:

Volumes overeenkomst Direct Feedback Klantenonderzoek periode 2019 t/m 2021			
	2019	2020	2021
Uitgaven in € excl. BTW (spend)	15.000	50.000	100.000
Aantallen onderzoekopdrachten in stuks (bestellingen/orders) zie hst. 2.1.3.	1x Pilot en zie Hst. 2.1.3	1x landelijke uitrol en zie Hst. 2.1.3	1x landelijk en 2x Pilots en zie Hst. 2.1.3

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

Naar verwachting neemt de omvang in uitgaven toe tot een spend van circa € 120.000 per jaar excl. BTW.

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

2.3 DE OVEREENKOMST

De Overeenkomst gaat naar verwachting in op 1 januari 2023 met een looptijd van zes (jaar). Opdrachtgever kan de Overeenkomst tussentijds opzeggen tegen het einde van het derde, vierde en vijfde contractjaar. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste twee maanden voordat deze beëindiging plaats zal vinden schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.

2.4 PROGRAMMA VAN EISEN

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde diensten zijn opgenomen in Bijlage 6 - Programma van Eisen.

2.5 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN (MVOI)

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

1. Mens

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

2. Milieu

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

3. Maatschappij

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

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

UWV MVO-gedragscode voor leveranciers

In de UWV MVO-gedragscode voor leveranciers (Bijlage 7) 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 Overeenkomst. De MVO Gedragscode dient u na te leven en op te volgen vanaf het moment dat we een Overeenkomst 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.

2.6 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. U kiest vrij en naar eigen inzicht welke omvang deze aan Social return in relatie tot deze opdracht inzet. Dit is geen verplichting. De activiteiten mogen binnen de Opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een Onderaannemer of toeleverancier. 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 inzet, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier wordt uitgevoerd. Het Landelijk Werkgeversservicepunt van UWV kan ondersteuning bieden. De Handleiding social return Bouwblokkenmethode (Bijlage 8) geeft een weergave van de mogelijkheden en door UWV gestelde voorwaarden. In hoofdstuk 4.2 Gunningscriteria wordt aan u gevraagd om aan te geven welk percentage van de opdrachtwaarde u aan Social return gaat inzetten.

3 NAAR WIE ZIJN WIJ OP ZOEK?

3.1 INLEIDING

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

3.2 UITSLUITINGSGRONDEN

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

Deel III A Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;

Deel III B Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;

Deel III C Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten.

Het UEA dient u in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij uw Inschrijving in te dienen. Dit mag met een digitale handtekening. 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);
- als u heeft aangetoond voldoende maatregelen hebben genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen (zie artikel 2.87a);
- bij dwingende redenen van algemeen belang (art.2:88 Aw);
- als uitsluiting naar ons oordeel niet proportioneel is gezien de verstreken tijd sinds veroordeling en het voorwerp van de Opdracht (art. 2:88 Aw).

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.

Kerncompetenties

Uit referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

1. uitvoering van kwantitatief Direct feedback onderzoek onder klanten;
2. het real time verwerken van kwantitatief feedbackonderzoek in dashboards.

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

Lever maximaal twee (2) referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseis voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties. U overlegt tenminste 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 het 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.

Verzekering

U kunt aantonen dat u adequaat verzekerd bent. 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 Overeenkomst met u sluiten, dan zorgt u ervoor dat u minimaal gedurende de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijft.

De beroeps- en 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 (informatiebeveiliging) dan wel dient u aan te tonen dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

Met de rechtsgeldige ondertekening van het UEA verklaart u te voldoen aan bovengenoemde. Wij vragen alleen bij de potentiële winnaar bewijsmiddelen van de desbetreffende certificaten op.

4 WAT VINDEN WIJ BELANGRIJK BINNEN DEZE OPDRACHT?

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

4.1 GUNNINGSCRITERIA

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van het Gunningscriteria beste prijs-kwaliteitverhouding. In deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de beoordelingsmethodiek 'Value for Money'.

Beoordelingsmethodiek 'Value for Money'

Bij deze methode worden prijs en kwaliteit op elkaar gedeeld. Wie biedt de meeste waarde voor het geld? Oftewel, het aantal punten op kwaliteit wordt gedeeld door de inschrijfprijs. De inschrijver met de meeste kwaliteit per euro wint de aanbesteding. Dit houdt in dat wij zowel de kwaliteit als de prijs beoordelen. Deze methode werkt als volgt: de Sub-Gunningscriteria zijn voorzien van een maximaal te behalen score. UWV beoordeelt per Inschrijving de Sub-Gunningscriteria en kent een score toe, zoals omschreven in paragraaf 5.2 (beoordeling kwaliteit) en 5.3 (beoordeling prijs). Per Inschrijving wordt de geboden prijs gedeeld met de totaalscore van de beoordeling kwaliteit. De uitkomst hiervan levert de door Inschrijver geboden prijs per kwaliteitspunt op. Aan de Inschrijving met de laagste prijs per kwaliteitspunt wordt de opdracht gegund.

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

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.

Gunningscriteria Beste prijs-kwaliteitverhouding		
	Sub-Gunningscriteria	Maximaal te behalen score
KWALITEIT		
K1	Plan van aanpak Migratie en Implementatie	150
K2	Dashboard	300
K3	Dienstverlening	200
K4	Social return	50
<i>Subtotaal Kwaliteit</i>		700

Wij rangschikken de Inschrijvingen op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitsverhouding door de inschrijvingen te rangschikken van de laagste prijs per kwaliteitspunt naar de hoogste prijs per kwaliteitspunt. Wij zijn voornemens om de opdracht te gunnen aan de partij met de laagste prijs per kwaliteitspunt. Zie tevens verder hoofdstuk 5.3.

4.2.1 KWALITATIEVE SUB-GUNNINGSCRITERIA

Inschrijver kan de beschrijving van de gevraagde kwalitatieve gunningscriteria invullen en bijlage 3 – Antwoord op de Sub-Gunningscriteria.

K1 Plan van aanpak voor migratie en implementatie (max. 150 punten)

De DF dienstverlener kan UWV goed ondersteunen bij de migratie van historische DF data en ondersteunen bij de implementatie van de DF dienst. Hiermee bedoelen wij:

- Het overzetten van historische klantfeedbackdata en medewerkersgegevens, aangeleverd in een gangbaar format zoals Excel/csv/SPSS naar de software van de inschrijver.
- Het begeleiden van de divisies bij de overgang naar de software van de inschrijver, gebruikers meenemen in de werkwijze passend bij de geboden oplossing en ervoor zorgen dat gebruikers zo goed mogelijk aan de slag kunnen met de Direct Feedback tool.

Vraagstelling

Schrijf een plan van aanpak voor de migratie en implementatie van de Direct Feedback tool binnen de huidige drie (3) deelnemende divisies.

- Beschrijf de wijze waarop u de gevraagde dienstverlening gaat migreren en implementeren.
- Geef aan welke aanpak en methode van voorbereiding en uitvoering van de implementatie u hanteert.
- Geef tevens een planning met mijlpalen en doorlooptijden.
- Beschrijf de samenwerking en rolverdeling tussen UWV en Inschrijver tijdens de implementatie.
- Geef aan hoeveel tijd en inzet u van UWV verwacht.

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

- Uw visie op de manier waarop u de migratie en implementatie wilt aanpakken.
- Uw visie op de manier waarop u de communicatie wilt aanpakken, rekening houdend met verschillende lagen van de organisatie.
- De rol die u verwacht van het projectteam van UWV bij de migratie en implementatie.
- Uw eigen rol binnen de migratie en implementatie.
- De instrumenten / tools die u in wilt zetten om de migratie en implementatie goed te laten verlopen.

Uw plan van aanpak voor de migratie en implementatie wordt beoordeeld op de volgende onderdelen:

- Kwaliteit van uw plan: de manier waarop u UWV kunt ondersteunen bij de overgang naar een nieuwe tool voor Direct Feedback klantonderzoek.
- De wijze waarop de samenwerking met UWV vorm krijgt. Dat wil zeggen: het is duidelijk en realistisch wat u van UWV verwacht, gelet op het feit dat UWV een grote publieke en complexe organisatie is.
- Het plan dient realistisch (relevant en passend), consistent en toepasbaar te zijn voor UWV.

Naar mate uw dienstverlening op de hierboven genoemde elementen, blijkt uw beschrijving beter is, hoe hoger uw score. Wanneer we gebreken vaststellen in uw beschrijving dan scoort u minder punten, afhankelijk van de ernst van het gebrek of de gebreken. Voor dit onderdeel is maximaal 150 punten te scoren.

Vorm

Een plan van aanpak in maximaal 3.000 woorden (exclusief eventuele illustraties die in maximaal 4 pagina's A4 Word / PowerPoint mogen worden toegevoegd).

K2 Het dashboard (maximaal 300 punten)

Vraagstelling:

U biedt een dashboard aan zoals beschreven in de opdrachtbeschrijving met een intuïtief design. U toont aan, door middel van een beschrijving van voorbeelden of een uitwerking, een voor UWV relevant dashboard te kunnen opzetten. U dient daarvoor de volgende aspecten in uw beantwoording mee te nemen:

- Een gebruiker kan de dashboard-pagina naar eigen inzicht personaliseren met gewenste feedbackresultaten of analyses, zoals selectie van door de gebruikers zelf te bepalen filters.
- Het dashboard heeft een toepassing om de antwoorden op kwalitatieve, open vragen te analyseren aan de hand van tekstanalysemethoden, zoals textanalytics of vergelijkbaar.
- Het dashboard biedt inzicht in klantenfeedback door middel van visuele weergaven.
- Het dashboard biedt de mogelijkheid voor het inrichten van Closed Loop Feedback.
- U biedt de mogelijkheid voor UWV (niet de eindgebruiker) om inzicht te krijgen in het gebruik van het dashboard door eindgebruikers (zoals bijvoorbeeld inlogfrequentie).
- U biedt de mogelijkheid voor UWV (niet de eindgebruiker) om per autorisatieniveau inzicht te krijgen in het dashboard van de eindgebruikers.
- U bent creatief en innovatief. Dat wil zeggen: het dashboard is vindingrijk en biedt aanvullingen voor UWV.

Het dashboard wordt beoordeeld op de volgende onderdelen:

- Duidelijkheid (concreet, specifiek én ondubbelzinning) en compleetheid.
- Mate waarin het dashboard passend is bij de beschreven doel en scope van Direct Feedback, zoals beschreven in paragrafen 2.1.1 en 2.1.2.
- Het dashboard dient realistisch (relevant en passend), consistent, gebruiksvriendelijk en toepasbaar te zijn voor UWV.

Naar mate het dashboard op de hierboven genoemde elementen, blijkt uw beschrijving beter is, hoe hoger uw score. Wanneer we gebreken vaststellen in uw beschrijving dan scoort u minder punten, afhankelijk van de ernst van het gebrek of de gebreken. Voor dit onderdeel is maximaal 300 punten te scoren.

Vorm

Een beschrijving van uw dashboard in maximaal 3.000 woorden (exclusief eventuele illustraties in maximaal 6 pagina's A4 Word / PowerPoint).

K3 Dienstverlening (200 punten)

U laat zien hoe u aan UWV kwalitatief hoogstaande dienstverlening levert voor de uitvoering van de DF dienst. Hiermee bedoelen wij dat u met uw dienstverlening het volgende nastreeft:

- Hoge mate van tevredenheid onder gebruikers (medewerkers en management);
- Hoge mate van tevredenheid onder klanten;
- Hoge mate van tevredenheid onder opdrachtgever.

Vraagstelling

U levert een beschrijving van de dienstverlening aan UWV waarin rekening gehouden wordt met de volgende aspecten:

- U geeft aan op welke wijze de kwaliteit van de dienstverlening en producten wordt gewaarborgd.
- U stelt een projectorganisatie, zoals beschreven op p. 12, samen ten behoeve van de te leveren dienstverlening en licht hierbij toe: teamsamenstelling, communicatie en samenwerking, verwachtingen t.a.v. UWV inzet;
- U geeft aan hoe u UWV proactief informeert over verdere ontwikkelingen van de dienstverlening en de applicatie (Lifecyclemanagement) en over Direct Feedback en licht toe hoe deze communicatie wordt vormgegeven;

- U beschrijft de snelheid en reactietermijn bij het in behandeling nemen van een opdracht, zoals o.a. het opstellen van een offerte, uitvoeren en opleveren van een evaluatie onderzoek onder eindgebruikers;
- U geeft aan hoe u omgaat met piekbelasting zoals wanneer bijvoorbeeld vanuit meerdere divisies opdrachten tot optimalisaties in de dashboard omgeving komen of bijvoorbeeld meerdere nieuwe (soorten) groepen gebruikers binnen UWV tegelijkertijd willen aansluiten op de DF dienst.

De dienstverlening wordt beoordeeld op de **compleetheid, consistentie, realiteitszin** en de **mate** waarin uw beschrijving is **onderbouwd**.

Naar mate de dienstverlening op de hierboven genoemde elementen, blijkt uw beschrijving beter is, hoe hoger uw score. Wanneer we gebreken vaststellen in uw beschrijving (bijvoorbeeld incompleetheid, inconsistenties of een onrealistische aanpak) dan scoort u minder punten, afhankelijk van de ernst van het gebrek of de gebreken. Voor dit onderdeel is maximaal 200 punten te scoren.

Vorm

Een beschrijving in maximaal 3.000 woorden (exclusief eventuele illustraties die in maximaal 4 pagina's A4 Word / PowerPoint mogen worden toegevoegd).

K4 Social return (max. 50 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 50 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 geoffeerde percentage realistisch is, dan ontvangt u 0 (nul) punten. Indien uw Inschrijving ons er deels van overtuigt dat het door Inschrijver geoffeerde 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
5	tot 0,5
10	Van 0,5 tot 1
20	Van 1 tot 1,5
35	Van 1,5 tot 2
50	Meer dan 2

4.2.2 SUB-GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

UWV vraagt van Inschrijvers om een Fictieve aanneemsom aan te bieden. Deze wordt gevormd door de gevaagde tarieven in te vullen in het Prijsopgaveformulier (Bijlage 4).

Beschrijvend document Direct Feedback Klantenonderzoek UWV 2022

De Fictieve aanneemsom is de all-in totaalprijs

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

- salariskosten;
- overheadkosten;
- kosten voor ondersteunend werk;
- kosten voor het gebruik van apparatuur;
- normale binnenlandse reis- en verblijfkosten;
- reiskosten woon- en werkverkeer;
- parkeerkosten;
- opleidingskosten;
- wervings- en selectiekosten;
- vervanging;
- verzekeringspremie;
- alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.

LET OP! 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 Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier om uw prijs op te geven en voeg die toe aan uw Inschrijving

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 (Bijlage 6).

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

Voor de gevraagde beschrijvingen van de oplossingen dient Inschrijver **60% of hoger** van de maximaal te behalen punten op het betreffende sub-gunningscriterium te behalen om de score op dat criterium mee te laten tellen in de totaal punten telling op het onderdeel kwaliteit. Indien Inschrijver op een sub-gunningscriterium minder dan 60% van de maximaal te behalen punten op het betreffende criterium behaalt, dan is het definitief aantal punten op dat sub-gunningscriterium 0 (nul) (**).

(**) Uitgezonderd hierbij is het sub-gunningscriterium K4. Inzet aan Social return.

Voorbeeld Kwaliteit:

Bij het sub-criterium Implementatie en migratie ontvangt Inschrijver 120,00 punten (80%). Dat is hoger dan 90,00 punten (meer dan 60% op het maximum van 150 punten).

Bij het sub-gunningscriterium Dashboard ontvangt inschrijver 120,00 punten. Dat is lager dan 180,00 punten (minder dan de gestelde 60% of hoger van de maximaal te behalen 300 punten). Inschrijver krijgt op dit sub-gunningscriterium **geen** punten toegekend.

Beoordelaars verstrekken per aspect een score gebaseerd op de waardering Uitstekend, Goed, Voldoende, Onvoldoende of Geheel niet behandeld. De score wordt bepaald door de bij de waardering horende weegfactor in procenten te vermenigvuldigen met de maximale score van het specifieke sub-gunningcriterium. Voorbeeld: Implementatie en migratie: Score is Goed. Weegfactor is 80%. Maximaal te behalen punten is 150.

$80\% \times 150 = 120,00$ punten.

Uitgezonderd is de beoordeling voor het aspect Extra inzet voor Social return.

Tabel puntenschaal

Beoordeling - Cijfer	Weegfactor - % t.o.v. maximale score	Omschrijving
10	100%	Uitstekend: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een uitstekend antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (aspect van het) Sub-Gunningscriterium. Uw uitwerking sluit volledig aan bij de gewenste situatie, alle aspecten en details worden genoemd. De beantwoording biedt duidelijk meerwaarde en wordt concreet onderbouwd waaruit blijkt wat het voordeel is voor UWV.
8	80%	Goed: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een goed antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (aspect van het) Sub-Gunningscriterium. Uw uitwerking sluit goed aan bij de gewenste situatie. In de beantwoording gaat u in op de vraag en worden alle aspecten benoemd en in de gewenste mate van detail beschreven.
6	60%	Voldoende: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een voldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (aspect van het) Sub-Gunningscriterium. Uw uitwerking sluit voldoende aan bij de gewenste situatie. In de beantwoording wordt ingegaan op de vraag, maar niet in de gewenste mate van detail beschreven en/of niet alle aspecten zijn benoemd.
4	40%	Onvoldoende: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een onvoldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (aspect van het) Sub-Gunningscriterium. Uw uitwerking sluit onvoldoende aan bij de vraag en gewenste situatie. In de beantwoording van de vraag bent u niet ingegaan op alle aspecten, u bent niet in voldoende detail getreden en/of u heeft geen realistisch beeld geschetst.
0	0%	Slecht: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een slecht antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (aspect van het) Sub-Gunningscriterium. Uw uitwerking sluit niet aan bij de vraag/situatie. In de beantwoording van de vraag bent u niet ingegaan op de genoemde aspecten, het is niet helder en duidelijk, u bent niet in detail getreden, er is geen realistisch beeld geschetst.

0	0%	Geen antwoord: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver geen antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (aspect van het) Sub-Gunningscriterium.
---	----	--

5.3 BEOORDELING VAN DE LAAGSTE PRIJS PER KWALITEITSPUNT

Als onderdeel van uw Inschrijving dient u het Prijsopgaveformulier (Bijlage 4) volledig in te vullen en te uploaden in TenderNed. De manier waarop we de prijs beoordelen leggen we hieronder aan u uit. Zoals eerder vermeld beoordelen we op de laagste prijs per kwaliteitspunt. Zie ook hoofdstuk 4.2.

De punten op kwaliteit worden conform de volgende formule vervolgens omgerekend naar de prijs per kwaliteitspunt (afronding steeds op 2 decimalen, tenzij anders vermeld).

Prijs per kwaliteitspunt = fictieve aanneemsom / definitief aantal punten op kwaliteit

Voorbeeld prijs per kwaliteitspunt:

Inschrijver A heeft een fictieve aanneemsom van € 100.000,00 en scoort 500 definitieve (toegelicht bij 4.2.1) punten op kwaliteit. De prijs per kwaliteitspunt is dan in dit geval $100.000/500 = 200,00$.

Inschrijver B heeft een fictieve aanneemsom van € 110.000,00 en scoort 600 definitieve punten op kwaliteit. De prijs per kwaliteitspunt is dan in dit geval $110.000/600 = 183,33$.

Inschrijver C heeft een fictieve aanneemsom prijs van € 105.000 en scoort 700 definitieve punten op kwaliteit. De prijs per kwaliteitspunt is dan in dit geval $105.000/700 = 150,00$.

Inschrijver C heeft de laagste prijs per kwaliteitspunt en is hiermee de winnende inschrijver.

5.3.1 MANIPULATIEVE OF ABNORMAAL LAGE INSCHRIJVING

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

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

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

5.4 PRESENTATIE

LET OP!

Na het ontvangen van de offertes zal UWV de ontvangen (schriftelijke) offertes beoordelen op kwaliteit en prijs. Op basis hiervan zal er een ranking ontstaan van de inschrijvingen. De leveranciers van de top 5 wordt gevraagd om bij UWV hun offerte/inschrijving te komen presenteren. Hierbij is het doel om uw offerte toe te lichten en voor UWV om verduidelijkingsvragen te stellen. Het is niet het doel om nieuwe of aanvullende zaken te presenteren. Nieuwe of aanvullende zaken worden dan ook niet meegenomen in de beoordeling. UWV zal aan de hand van deze presentaties opnieuw kijken naar uw score op kwalitatieve sub-gunningscriteria en middels consensus waar nodig de score nog bijstellen.

Presentaties vinden plaats op 27 en 28 september. In de planning (hoofdstuk 6.4) zijn duidelijke tijdsloten te zien. Inschrijvers dienen rekening te houden met deze tijdsloten omdat ze mogelijk uitgenodigd kunnen worden. Presentaties vinden fysiek plaats bij UWV op het hoofdkantoor.

Op 20 september zal bekend gemaakt worden wie mag komen presenteren bij UWV. Ook worden Inschrijvers die worden uitgenodigd, geïnformeerd. Inschrijvers dienen derhalve altijd rekening te houden met de mogelijkheid om te komen presenteren. Bereid u dus tijdig voor.

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

5.5 EINDBEOORDELING

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

Deze score is de uitkomst van de laagste prijs per kwaliteitspunt. De scores per Sub-Gunningscriterium ronden we af (indien dit aan de orde is) op twee cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per Sub-Gunningscriterium bij elkaar opgeteld wél af op hele getallen.

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

Hierbij kijken we naar laagste prijs per kwaliteitspunt afgerond op twee cijfers achter de komma. Is de totale score dan ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score van de kwalitatieve gunningscriteria bij elkaar opgeteld. 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 de laagste prijs per kwaliteitspunt hebt van alle Inschrijvingen.

6 HOE VERLOOPT DE AANBESTEDINGSPROCEDURE?

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

6.1 DE EUROPESE OPENBARE PROCEDURE

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

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

6.2 AANBESTEDINGSPLATFORM TENDERNED

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

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

6.3 CONTACTPERSOON

Uw 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, Inkoopadviseur 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 ontleen. 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	25-7-2022
	Uiterlijke termijn eerste 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	3-8-2022, 12:00 uur
	Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen eerste Nota van Inlichtingen	17-8-2022

	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	24-8-2022, 12:00 uur
	Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen tweede Nota van Inlichtingen	1-9-2022
	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	maandag, 12-9-2022, 10:00 uur
Beoordeling	Openen van digitale kluis	maandag, 12-9-2022, 10:01 uur
	Beoordeling van Inschrijvingen	12-9- 2022 tot 19-10-2022
	Bekendmaking aan top 5 dat ze moeten presenteren en op welk tijdstip ze worden verwacht	20-09-2022
Presentaties	Tijdsloten 1. 10.00 tot 11.00 2. 13.00 tot 14.00 3. 14.30 tot 15.40 4. 10.00 tot 11.00 5. 11.30 tot 12.30	28-09-2022 28-09-2022 28-09-2022 29-09-2022 29-09-2022
Consensus		3-10-2022
	Streefdatum bekend maken Gunningsbeslissing	21-10-2022
Gunning	Einde standstill periode (opschortende termijn)	11-11-2022
	Verificatie UEA en andere geschiktheidseisen (zie 6.10)	11-11-2022
	Ingangsdatum Overeenkomst	1-1-2023
	Publiceren aankondiging van gegunde Opdracht	8-12-2022

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 en maak hierbij gebruik van de bijgevoegde bijlage 9 Nota van Inlichtingen. Deze deelt u dan met de berichtenomgeving in TendersNed. Hou hierbij rekening met de gestelde fasering voor het stellen van vragen zoals vermeld in de tabel bij 6.4. Andere vragen stelt u separaat in TenderNed via de berichtenomgeving.

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 (eerste) Nota van Inlichtingen

Alle Potentiële Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. Alle vragen en antwoorden zijn geanonimiseerd. De eerste 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 ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

6.6 TEGENSTRIJDIGHEDEN, ONDUIDELIJKHEDEN, ONJUISTHEDEN EN BEZWAREN

Meld tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren zo snel mogelijk

U meldt de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u heeft zo snel mogelijk. U moet dit in elk geval melden vóór de datum en het tijdstip waarop de schriftelijk gestelde vragen uiterlijk moeten zijn ingediend (zie hiervoor paragraaf 6.56.4). U kunt deze melden op de wijze zoals beschreven in paragraaf 6.6. Geeft u de melding niet op tijd door? Dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontlenen aan tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u niet heeft signaleerd of wel heeft signaleerd 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

Spreken 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 **Maandag 12-9-2022 om 10:00 uur.**

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

6.8 OPENEN INSCHRIJVINGEN

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

6.9 MEDEDELING GUNNINGSBESLISSING

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

In die Gunningsbeslissing leest u:

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

Let op: u kunt geen rechten 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 Overeenkomst met u is ondertekend heeft u het recht de Opdracht uit te voeren.

Soms maken wij bepaalde gegevens niet bekend bij de Gunningsbeslissing.

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

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

6.10 VERIFICATIE GEGEVENS UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

Bij de bekendmaking van de Gunningsbeslissing vragen we bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht voorlopig hebben gegund.

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 overeenkomst 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.

6.11 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 Overeenkomst 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 Overeenkomst 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 Overeenkomst te sluiten.

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

6.12 VOORBEHOUDEN UWV

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

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

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen



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

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 Overeenkomst 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 TENDERNEED

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 eHerkenningsmiddel 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 Overeenkomst 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 TENDERNED

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 bestandnaam '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'	☐
Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.1 3.3 6.14 7.6 7.8	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	Uploaden bij 'Overige documenten'	☐
Bijlage 2: Referentieverklaring	3.3	Ja	Inschrijver of	Uploaden bij 'Overige documenten'	☐

			(i.g.v. Combinatie) de penvoerder		
Bijlage 4: Prijsopgaveformulier (bestand in Excel of PDF)	4.2	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	☐
Bijlage 3: Antwoord op de Sub-Gunningscriteria (bestand in PDF)	4.2	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder	Uploaden bij 'Overige documenten'	☐

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 onderaannemers 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 OF MET GEBRUIKMAKING VAN EEN DERDE

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

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

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

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

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

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

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

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

U mag maar op één manier inschrijven

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

De volgende twee situaties zijn niet toegestaan:

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

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

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

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

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

7.7 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 Overeenkomst. In dit hoofdstuk leest u waarmee u dan akkoord gaat en de rechten en plichten die daarbij horen.

8.1 OVEREENKOMST EN ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

De wederzijdse rechten en plichten leggen we vast in de Overeenkomst

De Algemene Inkoopvoorwaarden ICT SAAS UWV vs. juli 2022 en de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV vs. Maart 2022 zijn onderdeel van de Overeenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Overeenkomst 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 Overeenkomst die wij met u sluiten.

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

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

Dit doen wij omdat bij de uitvoering van de Opdracht/de diensten in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze overeenkomst 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 Overeenkomst 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 verwerkersovereenkomst</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>Closed Loop Feedback</u>	Naar aanleiding van klantfeedback contact op kunnen nemen met de betreffende klant.
<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 Overeenkomst te sluiten.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding ingediend aanbod.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: ▪ 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 Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie Opdrachtgever een Overeenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Overeenkomst</u>	De schriftelijke opdrachtovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd. Bijlage 10 betreft de concept Overeenkomst.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen (PvE)</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>Sub-Gunningscriteria/ Sub-Gunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen



Uniform Europees
Aanbestedingsdocument
(UEA)

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.