

Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor de (inzet van het) Klantenpanel 2023 van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland

Publicatiedatum: 12 oktober 2022
Status: Definitief
Referentie: IUC Registratienummer: 202205014

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	4
1. Inleiding	6
1.1 Aanbestedende dienst en IUC-EZK	6
1.2 Aanleiding van deze aanbesteding	6
1.3 Tijdspad	6
2. Opdrachtschrijving	8
2.1 Beschrijving en doel van de opdracht	8
2.2 Contractmanagement	10
2.3 Percelen	10
Samenvoeging van opdrachten	10
2.5 Looptijd van de Raamovereenkomst	11
2.6 Omvang van de opdracht	11
3. Eisen ten aanzien van de opdracht	12
3.1 Eisen met betrekking tot inrichten en aanpassen van het RVO klantenpanel	12
3.2 Eisen met betrekking tot uitvoering peilingen en rapportage	12
3.3 Eisen met betrekking tot beschikbaar houden van de portal	13
3.4 Eisen met betrekking tot panelgegevens	13
3.5 Eisen met betrekking tot vormgeving	14
3.6 Eisen met betrekking tot kwaliteit en continuïteit van de uitvoering van de opdracht	14
3.7 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven	14
3.8 Eisen met betrekking tot belastingen	15
3.9 Eisen met betrekking tot de facturatie	16
4. Eisen aan Inschrijver	17
4.1 Inleiding	17
4.2 Uitsluitingsgronden	17
4.3 Geschiktheidseisen	17
4.3.1 Financiële en economische draagkracht	17
4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid)	18
4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)	19
4.4.4 Uittreksel beroeps- of handelsregister	20
5. Wensen en beoordeling	21
5.1 Inleiding	21
5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit	21
5.2.1 Wensen ten aanzien van onderzoeksvormen, maximaal te behalen punten 150	21
5.2.2 Wensen ten aanzien van gebruikersgemak vragenlijst, maximaal te behalen punten 50	21
5.2.3 Wensen ten aanzien van samenstelling van het panel, maximaal te behalen punten 150	22
5.2.4 Wensen ten aanzien van de inrichting van de portal, maximaal te behalen punten 150	22
5.2.5 Wensen ten aanzien van samenwerking, maximaal te behalen punten 150	22
5.2.6 Wensen ten aanzien van social return, maximaal te behalen punten 100	23
5.2.7 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven	24

5.3	Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen	24
5.3.1	<i>Beoordeling wensen ten aanzien van kwalitatieve wensen</i>	24
5.3.2	<i>Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven</i>	25
6.	Beoordeling Inschrijving	26
6.1	Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving	26
6.2	Beoordelen eisen van de opdracht	26
6.3	Beoordelen wensen van de opdracht	26
6.4	Bepaling definitieve totale eindscore	26
6.5	Beoordelen bewijsmiddelen	26
7.	Procedure Inschrijving	28
7.1	Akkoordverklaring	28
7.2	Planning	28
7.3	Procedure algemeen	28
7.3.1	<i>Communicatie</i>	28
7.3.2	<i>eHerkenning</i>	28
7.3.3	<i>Vragen en inlichtingen</i>	29
7.3.4	<i>Gestanddoeningstermijn en Inschrijving</i>	29
7.3.5	<i>Varianten</i>	29
7.3.6	<i>Kosten van de Inschrijving</i>	29
7.3.7	<i>Stopzetten aanbesteding</i>	29
7.3.8	<i>Rangorde documenten</i>	29
7.3.9	<i>Informatie over verplichtingen Inschrijver</i>	30
7.3.10	<i>Tegenstrijdigheden of bezwaren</i>	30
7.3.11	<i>Klachtenregeling</i>	30
7.3.12	<i>Beslechting van geschillen</i>	30
7.3.13	<i>Indiening van de Inschrijving</i>	30
7.3.14	<i>Vorm en inhoud van de Inschrijving</i>	31
7.3.15	<i>Rechtsgeldige ondertekening</i>	31
7.3.16	<i>Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen</i>	32
7.3.17	<i>Eén Inschrijving</i>	33
7.3.18	<i>Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging</i>	33
7.3.19	<i>Communicatie en taal</i>	33
7.3.20	<i>Algemene voorwaarden</i>	33
7.3.21	<i>Contractvoorwaarden</i>	33
7.3.22	<i>Toelichting op en verificatie van de Inschrijving</i>	34
7.3.23	<i>Verzoek aanvulling van de Inschrijving</i>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.3.24	<i>Mededeling gunningsbeslissing</i>	34
7.4	Nadere gunning onder de Raamovereenkomst	34
7.4.1	<i>Opdrachten binnen Raamovereenkomst</i>	34
	Bijlagen	35

Begripsbepalingen

Aanbestedende dienst	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.
Aanbestedingsdocument	Dit document, inclusief bijlagen.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012.
Algemene Rijksvoorwaarden	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018).
Economisch meest voordelige Inschrijving	De Inschrijving die op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding de hoogste definitieve totale eindscore heeft behaald.
Geschiktheidseisen	De eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Inschrijver	De geïnteresseerde(n) die een Inschrijving heeft/hebben ingediend of van plan is/zijn een Inschrijving in te dienen. Waar in dit document "u" wordt gebruikt, wordt hier Inschrijver mee bedoeld.
Inschrijving	Een door een Inschrijver ingediende offerte op dit Aanbestedingsdocument.
IUC-EZK	Het Inkoop Uitvoering Centrum van EZK, ondergebracht bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat), is procesbegeleider voor deze aanbesteding.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de gestelde vragen met antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen. Hieronder vallen ook de vragen en antwoorden die verstuurd zijn via TenderNed.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de minister van Economische Zaken en Klimaat, die ten behoeve van de Aanbestedende dienst met Opdrachtnemer de Raamovereenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De partij met wie Opdrachtgever de Raamovereenkomst sluit.
Regelingen	Wettelijke, subsidie- en fiscale regelingen die RVO voor opdrachtgevers uitvoert, gericht op het stimuleren en ondersteunen van ondernemers.
Raamovereenkomst	De schriftelijke raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen overheidsopdrachten (Nadere opdrachten) zijn vastgelegd.
Nadere Opdracht	De schriftelijke Opdracht die op grond van de raamovereenkomst door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt verstrekt.

Uitsluitingsgrond	Een omstandigheid die de (persoon van de) Inschrijver zelf betreft en die leidt tot uitsluiting van zijn deelname aan de aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Een verklaring waarin de Inschrijver verklaart aan de in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' gestelde eisen te voldoen door middel van het invullen en ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.
Verwerkersovereenkomst	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten overeenkomst die ziet op de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van het klantenpanel 2023 door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.

1. Inleiding

Het voor u liggende Aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor (de inzet van) het klantenpanel van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).

U wordt uitgenodigd om op basis van dit Aanbestedingsdocument een Inschrijving in te dienen.

1.1 Aanbestedende dienst en IUC-EZK

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd in opdracht van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Het Inkoop Uitvoering Centrum van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, IUC EZK treedt tijdens deze aanbesteding op als procesbegeleider.

1.2 Aanleiding van deze aanbesteding

RVO stimuleert ondernemers bij duurzaam, agrarisch, innovatief en internationaal ondernemen. Met subsidies, het vinden van zakenpartners, kennis en het voldoen aan wet- en regelgeving. Het doel is om kansen van ondernemers te vergroten en hun positie te versterken. RVO werkt in opdracht van ministeries en de Europese Unie.

Als RVO zijn we er voor de ondernemer. We werken klantgericht en stellen de ondernemer centraal in onze dienstverlening. We streven er naar om onze dienstverlening aan te laten sluiten bij de dagelijkse praktijk van de ondernemer. Zo kunnen we de toonaangevende dienstverlener voor ondernemend Nederland zijn.

Om inzicht te krijgen in de wensen en verwachtingen die de ondernemer heeft ten aanzien van de dienstverlening van RVO zetten we verschillende instrumenten in. Een daarvan is het klantenpanel.

Sinds 2008 werken we met een online panel. Dit panel bestaat inmiddels uit circa 2.500 leden, waarin de verschillende doelgroepen van RVO vertegenwoordigd zijn.

De Inzet van het klantenpanel, het adviseren over en uitvoeren van onderzoeken, de rapportage daarvan en een specifiek portal voor de panelleden is uitbesteed. In verband met de huidige overeenkomst die afloopt per 1 februari 2023 kondigen wij deze Europese aanbesteding aan.

1.3 Tijdsplan

Voor deze aanbesteding is onderstaand termijnschema van toepassing.

12 oktober 2022	Verzenden publicatie, start inschrijvingstermijn
25 oktober 2022 12.00 uur	Sluiting vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver over dit Aanbestedingsdocument de Verwerkersovereenkomst en de Raamovereenkomst (inclusief algemene voorwaarden) en voor het doen van tekstvoorstellen door Inschrijver op de concept Raamovereenkomst (inclusief algemene voorwaarden)
9 november 2022	Verzenden Nota van Inlichtingen
22 november 2022 12.00 uur	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen en vervolgens openen Inschrijvingen door Aanbestedende dienst
Week 47, 48, 49, 50	Beoordelen Inschrijvingen
5 januari 2023	Verzenden mededeling gunningsbeslissing
26 januari 2023	Uiterste datum voor het stellen van vragen en/of het vragen om een voorlopige voorziening inzake de mededeling gunningsbeslissing
19 december 2022	Uiterste datum voor het door de winnende Inschrijver aanleveren van de door de Aanbestedende dienst gevraagde bewijsmiddelen

1 februari 2023	Ingangsdatum Raamovereenkomst
-----------------	-------------------------------

De Aanbestedende dienst kan, indien omstandigheden naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daartoe aanleiding geven, de genoemde termijn(en) wijzigen. In dat geval worden de nieuwe termijn(en) tijdig digitaal kenbaar gemaakt.

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Beschrijving en doel van de opdracht

RVO verzoekt u een inschrijving in te dienen voor de inzet en uitbreiden van het klantenpanel, het adviseren over passende onderzoeksvormen, het uitvoeren van onderzoeken, de rapportage van de uitkomsten en het beschikbaar stellen van een portal voor de panelleden en voor onszelf.

Onderstaand lichten we de opdracht nader toe.

Over RVO

RVO richt zich met subsidie- en stimuleringsregelingen op het ondersteunen van ondernemers. Daarnaast voeren wij agrarische wet- en regelgeving uit. Wij hebben onze regelingen en diensten verdeeld in de domeinen innovatie, duurzaam, internationaal en agrarisch. De doelgroepen binnen deze domeinen bestaan voor het grootste deel uit ondernemers, maar ook kennisinstellingen, particulieren en gemeenten behoren hiertoe. RVO maakt al enige jaren gebruik van een klantenpanel en wenst ook de komende jaren dit in te zetten om de dienstverlening te verbeteren.

Beschikbaar maken en houden van het klantenpanel

Het klantenpanel dat RVO momenteel gebruikt bestaat uit circa 2.500 leden. Het gaat hier om ondernemers en adviseurs die klant zijn bij RVO (door eerder diensten te hebben afgenomen). Ze zijn op vrijwillige basis lid van het klantenpanel. De gegevens van de huidige panelleden zijn het uitgangspunt voor de Opdrachtnemer. RVO wenst dit klantenpanel wederom voor de komende vier (4) jaar te gebruiken.

Van de panelleden worden relevante kenmerken vastgelegd (zoals naam, e-mailadres, woonplaats, telefoonnummer, bedrijfsgegevens, leeftijd, opleidingsniveau en ook regelingen waarvan gebruik is gemaakt), zodat bij vragen aan het panel de juiste ondernemers benaderd kunnen worden.

Het beheer van (de gegevens van) panelleden is belangrijk. Daarbij denken we aan het (kunnen laten) doorvoeren van mutaties in contactgegevens, het bewaken van de representativiteit van de panelleden en het monitoren van deelname aan peilingen.

In aansluiting hierop vragen wij de Opdrachtnemer ook ons te adviseren over mogelijkheden om het panel uit te breiden of aan te vullen met vertegenwoordigers van de doelgroepen die nog minder vertegenwoordigd zijn, zodat het panel actueel blijft en aansluit bij de doelgroepen die door RVO worden bediend. Ook vragen wij de Opdrachtgever om signalering van inactieve panelleden.

Op dit moment bestaat het panel namelijk voor ongeveer 60% uit agrarische ondernemers, de overige 40% vertegenwoordigt de domeinen duurzaam, innovatief en internationaal. Belangrijke reden hiervoor is gelegen in het feit dat de agrarische doelgroep vanuit verschillende (deels verplichte) regelingen contact heeft met RVO. Dat maakt dat het voor hen interessant is om lid te zijn van het panel, omdat ze op verschillende onderwerpen hun inbreng kunnen geven. Ook voor RVO vormen de agrarische ondernemers om deze reden een interessante panelgroep. Het is voor RVO belangrijk dat alle doelgroepen goed vertegenwoordigd zijn in ons klantenpanel.

Onderzoeksvormen

Gedurende de looptijd van de Opdracht heeft RVO verschillende onderzoeksvragen. Afhankelijk van de onderzoeksvraag willen wij de best passende onderzoeksvorm inzetten. In de voorbereiding van een onderzoek wil RVO aan de Opdrachtnemer vragen RVO te adviseren over de meest geschikte onderzoeksvorm; kwalitatief of kwantitatief onderzoek of een combinatie.

Het uitvoeren van onderzoeken en rapportage van de uitkomsten

In het geval van een online vragenlijst vragen wij u om te ondersteunen bij het formuleren van enquêtevragen of feedback te geven op door ons geformuleerde enquêtevragen. De uitvoering omvat verder het programmeren van vragenlijsten (conform Rijkshuisstijlvoorschriften), de selectie van panelleden aan de hand van relevante kenmerken, het verzenden van uitnodigingen (inclusief reminder) en het verwerken van de respons in een heldere rapportage (inclusief beknopte rapportage voor intern gebruik en voor panelleden). RVO wil gedurende een lopende enquête of werving realtime de reacties van de panelleden kunnen inzien.

In het geval van kwalitatieve bijeenkomsten zal het meestal gaan om het uitnodigen van (een deel van) de panelleden aan de hand van relevante kenmerken, het inplannen van panelleden en het eventueel verzorgen van een vergoeding. In enkele gevallen kan het voorkomen dat wij u vragen de begeleiding van de bijeenkomst te verzorgen. Hierbij willen wij als opdrachtgever altijd kunnen meekijken of aanwezig zijn.

Voor het deelnemen aan online peilingen ontvangen panelleden in de regel geen vergoeding. Bij andere onderzoeksvormen zal per situatie bekeken worden of en welke vergoeding gegeven wordt.

Inzet van panelleden

In de meeste gevallen zal RVO het onderzoek zelf uitvoeren en voor bepaalde onderzoeksopdrachten werken wij met leveranciers die vanuit specifieke raamovereenkomsten gecontracteerd zijn. Dit betreft de Raamovereenkomsten kwantitatief, kwalitatief communicatieonderzoek, UX-onderzoek en Research communities van Dienst Publiek en Communicatie. RVO is verplicht om gebruik te maken van deze Raamovereenkomsten. Wij willen voor deze onderzoeksopdrachten gebruik kunnen maken van de leden van het klantenpanel. Dit betekent dat in deze gevallen aan de Opdrachtnemer voor het klantenpanel gevraagd wordt een selectie van panelleden aan te leveren, waarbij vervolgens het eigenlijke onderzoek bij een andere leverancier wordt belegd.

Onze ervaring leert dat het kan voorkomen dat er vanuit de organisatie een behoefte is aan feedback van een bepaalde doelgroep, die echter (nog) niet voldoende vertegenwoordigd is in het klantenpanel. In dat geval willen we gebruik kunnen maken van de infrastructuur van het panel (d.w.z. de mogelijkheid een vragenlijst te digitaliseren, onderzoek uit te sturen, data te verzamelen, te analyseren en hierover te rapporteren), waarbij een specifieke groep ondernemers uit het relatiebestand van RVO (niet-panelleden) wordt uitgenodigd feedback te geven op de betreffende vraag.

We leggen een breed palet aan onderwerpen aan het panel voor. Bijvoorbeeld over hun houding t.o.v. het mestbeleid, de informatiebehoefte van ondernemers en instellingen in de bio-energie sector, maar ook de vraag welke ondernemers mee willen werken aan een filmpje over het werk van RVO.

Wij verwachten jaarlijks circa 20 onderzoeken onder de leden van het klantenpanel uit te voeren. Daarbij gaat het om kwantitatieve online peilingen, kwalitatief onderzoek en wervingen.

Portal

Zowel de panelleden als de Opdrachtgever en als Opdrachtnemer maken gebruik van de portal. Via de portal kunnen panelleden zich aan- en afmelden, hun gegevens bijwerken en de resultaten van eerdere peilingen bekijken. Resultaten van peilingen zijn voor iedereen toegankelijk. Ook als je geen lid bent van het panel.

De mogelijkheid om via dit portal bijvoorbeeld een korte poll uit te zetten of om als Opdrachtgever via het portal inzicht te hebben in de samenstelling van het panel, zijn daarbij vereisten.

RVO zoekt een Opdrachtnemer die eigenaar is of de licenties heeft voor een portal waarmee zij het klantenpanel voor RVO kunnen opzetten en beschikbaar houden voor de duur van de contractperiode en waarop de Opdrachtnemer op verzoek van RVO maatwerk aanpassingen kan maken voor het specifieke gebruik als bedoeld in deze aanbesteding.

Opdrachtnemer is eigenaar van de portal. RVO neemt een dienst af en beschikt hierdoor niet over de specificaties. Inschrijver kan naar eigen inzicht gebruik maken van onderaanneming met betrekking tot een portal.

Samenvattend

Wij verzoeken u een inschrijving in te dienen voor het inrichten, beheren en aanpassen van het panel, waaronder adviseren over uitbreiding van het panel, het uitvoeren van onderzoeken, het adviseren over een passende onderzoeksvorm, de rapportage van de uitkomsten en het inrichten

van een portal. De behoefte betreft een klantenportal waarin we realtime de status van het klantenpanel willen zien. Realtime betekent dat wij op elk gewenst moment het portal kunnen inzien.

In de hoofdstukken 4, 5 en 6 gaan we specifiek in op de eisen en wensen ten aanzien van de opdracht.

2.2 Contractmanagement

Tijdens de uitvoering van de dienstverlening zal contractmanagement plaatsvinden waarbij de naleving van de Raamovereenkomst en de verstrekte Nadere opdrachten zal worden gemonitord. Het contractmanagement kenmerkt zich door het handhaven en zo veel mogelijk bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening. Ten behoeve van deze kwaliteitsbevordering vinden regelmatig voortgangsgesprekken en evaluaties plaats om te toetsen of de samenwerking naar tevredenheid en volgens afspraak verloopt.

Na afronding van de Europese aanbesteding wordt bepaald in welke mate de contractmanager vanuit het IUC-EZK aansluit bij de uitvoering van contractafspraken. Betreft de Raamovereenkomst een zekere impact voor de organisatie, dan initieert de contractmanager vanuit het IUC-EZK acties en werkt hierbij nauw samen met de klant/budgethouder. De contractmanager heeft hierbij een adviserende rol.

2.3 Percelen

De aanbesteding is niet onderverdeeld in percelen, omdat de opdracht bestaat uit enkele onderling sterk samenhangende onderdelen met een grote onderlinge afhankelijkheid. De werkzaamheden vereisen een zelfde expertise en de inzet van een zelfde type professional en worden bovendien op het zelfde klantenpanel toegepast. De opdracht kan derhalve niet anders worden gezien dan als een geheel waarbij de klustering van werkzaamheden niet voor de hand ligt.

Opdrachtgever wenst met 1 inschrijver, die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, een Raamovereenkomst te sluiten. De toekomstige Opdrachtnemer, alsmede de door de Opdrachtnemer te leveren diensten, moeten hierbij voldoen aan de door Opdrachtgever te stellen voorwaarden, die zijn gespecificeerd in dit aanbestedingsdocument.

Met het sluiten van de Raamovereenkomst beoogt RVO de het gebruik van het klantenpanel op een efficiënte en effectieve manier belegd te hebben, ten einde in goede samenwerking het klantenpanel in te kunnen zetten bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening.

2.4 Samenvoeging van opdrachten

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is er geen sprake van onnodige samenvoeging van opdrachten.

a. De markt is dusdanig dat er voldoende leveranciers zijn die zich bezighouden met inrichten en beheren van klantenpanels, inrichten en het beschikbaar houden van een portal en het adviseren over en uitvoeren en rapporteren van klant-onderzoeken, waarvan ook veel die tot het MKB behoren. De omvang en aard van de opdrachten en de wijze waarop RVO deze aanbesteding heeft ingericht, biedt voldoende toegang tot het MKB. Ze kunnen daarbij zelfstandig dan wel in combinatie, of met de inzet van onderaannemer(s) het totale pakket van de gevraagde dienstverlening aanbieden.

b. Het samenvoegen van de opdrachten leidt zowel voor RVO als voor Inschrijvers tot administratieve lastenbeperking, omdat partijen maar met één aanbesteding van doen hebben. Voor de Aanbestedende dienst biedt het ook schaalvoordelen en verbetert het de regie op kwaliteit.

c. De opdrachten bestaan uit onderling sterk samenhangende onderdelen en werkzaamheden met een grote onderlinge afhankelijkheid. Ze kunnen ook als gecombineerde opdracht plaatsvinden. RVO wil op een eenduidige manier communiceren. Verder is de verwachting dat door

kennisopbouw bij de Opdrachtnemers de kennis van de organisatie wordt vergroot en de gewenste ontzorging maximaal is.

2.5 Looptijd van de Raamovereenkomst

De Aanbestedende dienst is voornemens over te gaan tot het sluiten van een Raamovereenkomst met een looptijd van twee (2) jaar, éénzijdig door de Opdrachtgever uit te oefenen met twee (2) maal de optie tot verlenging van één (1) jaar.

Bij (een dreigende) overschrijding van de maximale waarde heeft de Aanbestedende dienst het recht de Overeenkomst eenzijdig op te zeggen zonder Opdrachtnemer hiervoor schadeloos te stellen, in welke vorm dan ook. Zie verder hierover het gestelde in de (concept) Raamovereenkomst.

2.6 Omvang van de opdracht

De aanbestedende dienst gaat uit van een totale opdrachtwaarde (inclusief optie jaren) van € 400.000,00 (exclusief btw). Dit is echter slechts een indicatie waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid en de hiermee samenhangende krimp of groei van opdrachtgevers, dan wel de veranderende posities van de opdrachtgevers binnen de Rijksoverheid of de te realiseren taakstellingen, is het mogelijk dat de dienstverlening voor deze Raamovereenkomst wijzigt.

Indien er zich significante wijzigingen voordoen treedt Opdrachtgever in contact met Opdrachtnemer. Inschrijver dient met deze feiten rekening te houden bij de inschrijving.

Er is bij het opstellen van dit aanbestedingsdocument gehandeld met de actuele kennis en inzichten van dit moment.

3. Eisen ten aanzien van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die de aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven.

Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in dit Aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Raamovereenkomst daaraan blijft voldoen. Tijdens de uitvoering van de dienstverlening zal Contractmanagement plaatsvinden waarbij minimaal alle eisen en ook alle in hoofdstuk 5 genoemde wensen gemonitord zullen worden. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven, incl. evt. overeengekomen indexeringen, gestand zult doen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat uw Inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

3.1 Eisen met betrekking tot inrichten en aanpassen van het RVO klantenpanel

- U bent in staat een klantenpanel voor RVO in te richten, aan te passen naar wensen van RVO en van de door RVO aangeleverde data te voorzien.
- U bent in staat mutaties van panelleden en van gegevens van panelleden bij te werken en panelleden in staat te stellen zelf hun gegevens up-to-date te houden via een specifiek portal. U monitort de representativiteit en kwaliteit van het panel, en zorgt in samenwerking met RVO voor completeren en actualiseren.
- U biedt een aanmeldfaciliteit waarmee nieuwe panelleden zich kunnen aanmelden en hun gegevens kunnen bijwerken als lid van het panel. Op basis van duidelijke kenmerken bent u in staat deze nieuwe panelleden te registreren.
- U denkt met RVO mee en adviseert ons over mogelijkheden om het panel uit te breiden of aan te vullen met vertegenwoordigers van de doelgroepen die nog minder vertegenwoordigd zijn.
- U maakt het mogelijk om bepaalde panelleden tijdelijk uit te sluiten van deelname aan onderzoeken en wervingen ter voorkoming van overbevraging en creëren van "superrespondenten".
- U bent in staat de werkzaamheden die in het Aanbestedingsdocument zijn beschreven, met name in hoofdstuk 2 en 3, op een professionele manier uit te voeren.
- U garandeert dat de bereikbaarheid van de portal 24/7 is. In het geval van technische updates ontvangen wij uiterlijk 48 uur van tevoren hierover bericht.

3.2 Eisen met betrekking tot uitvoering peilingen en rapportage

- U adviseert ons desgevraagd over verschillende onderzoeksvormen en de best passende vorm bij de specifieke onderzoeksvraag.
- U bent in staat van ieder onderzoek (zowel kwantitatieve als kwalitatieve) een heldere rapportage op te stellen waarin probleemstelling, aanpak en uitkomsten duidelijk zijn beschreven. Daarnaast zien wij graag dat de rapportage is opgesteld op B1-taalniveau en een piramidale opbouw heeft.

- U levert de rapportages op in pdf conform de WCAG 2.1 AA richtlijnen.
- U bent in staat om online peilingen uit te voeren onder panelleden en in voorkomende gevallen onder andere relaties waarvoor RVO de contactgegevens bij u aanlevert. Het uitvoeren van online peilingen omvat het hele traject van opstellen en programmeren van vragenlijsten, verzenden van peilingen en reminders, verwerken van respons en terugkoppeling van de uitkomsten in heldere rapportages (niet tot personen terug te herleiden) voor RVO en panelleden na elk onderzoek en plaatsing daarvan op de portal ten behoeve van panelleden en niet-panelleden.
- U bent in staat panelleden te werven voor kwalitatieve bijeenkomsten. Hierbij hoort het opstellen van een uitnodigingstekst, screeningsvragenlijst en actief monitoren en terugkoppelen van het aantal en type panelleden dat gereageerd heeft.
- U bent in staat om panelleden in te plannen voor kwalitatieve onderzoeken.
- U bent in staat om indien gewenst kwalitatief onderzoek uit te voeren.
- U biedt de mogelijkheid om bij een bijeenkomst als Opdrachtgever mee te kunnen kijken.
- U bent in staat een vragenlijst van circa 20 vragen in voorkomende situaties binnen twee (2) dagdelen online te zetten. Hieronder vallen de werkzaamheden: overleg (fine-tuning) vragenlijst, programmeren, testen, online zetten en uitnodigen respondenten. In het geval van flitspeilingen (korte vragenlijst van max. 6 vragen) kunt u de vragenlijst in één (1) dagdeel online hebben.
- U biedt de mogelijkheid om via een online tool de respons van online onderzoeken tijdens de openstelling te kunnen volgen.
- U bent in staat na sluiting van een online onderzoek binnen twee (2) dagdelen (of één (1) dagdeel in het geval van een flitspeiling) de eerste onderzoeksresultaten in excell-vorm bij de Opdrachtgever aan te leveren. Vervolgens bent u in staat binnen maximaal drie (3) weken na het sluiten van een peiling/afsluiten van een onderzoek de resultaten op te leveren in een duidelijke rapportage voor RVO en voor panelleden. Het gaat hier om resultaten van zowel open als gesloten vragen. De (digitale) rapportages worden opgeleverd als zowel word- als pdf-bestand.
- Voor overleg of voor de voorbereiding van een onderzoek zal het contact telefonisch of via videobellen (MS teams) plaatsvinden. Een enkele keer zal het nodig zijn om naar een locatie van RVO (Assen, Zwolle, Utrecht, Den Haag) te komen. Naar verwachting zal dit ongeveer twee keer per jaar voorkomen.

3.3 Eisen met betrekking tot beschikbaar houden van de portal

- U draagt er zorg voor dat de portal continu beschikbaar is, goed werkt en beheert dit. Opdrachtnemer verklaart eigenaar van de portal te zijn of over de benodigde licenties te beschikken en garandeert Opdrachtgever gebruik (licentie) van de portal voor de overeen te komen duur.

3.4 Eisen met betrekking tot panelgegevens

- U bent in staat in voorkomende situaties te werken met databestanden van relaties die door RVO worden aangeleverd, en bent eveneens in staat (een selectie van) panelleden aan te leveren voor kwalitatief onderzoek door een andere van RVO.

- Door RVO aangeleverde data (relatiegegevens) blijven altijd eigendom van RVO. U stemt in met de voorwaarde dat RVO eigenaar is.
- Opdrachtnemer gebruikt de data conform het doel van deze aanbesteding en zoals wordt overeengekomen in separaat te sluiten Verwerkersovereenkomst. Zie bijlage 4b.
- Onderzoeksdata blijven altijd eigendom van RVO.

3.5 Eisen met betrekking tot vormgeving

- U houdt zich aan de kaders en richtlijnen van de rijkshuisstijl bij de opmaak van e-mailberichten, vragenlijsten en portal. Zie link naar de rijkshuisstijl-website <https://www.rijkshuisstijl.nl/>. En voor aanvullende rijkshuisstijl richtlijnen link <https://www.rijkshuisstijl.nl/organisatiespecifieke-richtlijnen/rijksdienst-voor-ondernemend-nederland>.

3.6 Eisen met betrekking tot kwaliteit en continuïteit van de uitvoering van de opdracht

- U bent in staat om structureel een kwalitatief hoogstaand en efficiënt team in te zetten voor de uitvoering van de diensten m.b.t. het klantenpanel van RVO. met bijzondere deskundigheid op het gebied van kwalitatief en kwantitatief onderzoek.
- U wijst één (1) persoon aan die op zal treden als contactpersoon richting Opdrachtgever.
- Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon nemen andere medewerkers van uw organisatie de werkzaamheden over.

3.7 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven

- U geeft, door middel van het invullen van bijlage 2 'Tarievenblad' (verplicht te hanteren bijlage) inzicht in de voor deze Raamovereenkomst te hanteren eenheidstarieven en uurtarieven.

Vaste kosten:

U dient een vast bedrag op te geven voor de volgende kosten, daarbij geldt dat dit bedrag niet zal worden beoordeeld. Onderstaand de maximum te offereerbare bedragen. Deze dient u te onderbouwen met een specificatie in een aparte bijlage, dit is vormvrij.

- beheer en aanpassingen van het panel, maximum € 8.000,-;
- inrichten (maatwerk RVO) en gebruik van de portal, maximum € 10.000,-.

Variabele kosten:

- kosten voor een kleine peiling, max 6 vragen (als een flitspeiling);
- kosten voor een reguliere peiling, max 20 vragen;
- werving voor een focusgroep van 10 panelleden (is exclusief organisatie van de bijeenkomsten);
- begeleiding focusgroep, uitgaande van een bijeenkomst van 2 uur met max 10 deelnemers, inclusief rapportage;
- Werving voor single interviews, 10 interviews van een uur.
- Uitvoeren van online single interviews, 10 interviews van een uur, inclusief rapportage.

Uurtarieven:

- U geeft de uurtarieven voor een senior, medior en junior medewerker.
- Een junior medewerkers heeft minimaal 1 jaar onderzoekservaring, een medior medewerker heeft minimaal 3 jaar onderzoekservaring en een senior medewerker tenminste 5 jaar onderzoekservaring.

- De tarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn in elk geval begrepen: de salariskosten, de overheadkosten (bijvoorbeeld huisvesting en salariskosten van ondersteunend personeel), de kosten voor het gebruik van apparatuur ten behoeve van de opdracht, verzekeringskosten, eventuele kosten voor e-factureren, lokale reis- en verblijfkosten.
- De overeengekomen prijzen/tarieven zijn in ieder geval vast tijdens de eerste twee jaar van de Raamovereenkomst tot en met 31 december 2024.
- Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober in 2024 en 2025 worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl
- De prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig het CBS CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld.
- De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.
- Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.
- Inschrijver offreert geen 0-prijzen/tarieven of negatieve prijzen/tarieven, ook niet op onderdelen.

3.8 Eisen met betrekking tot belastingen

- Inschrijver vrijwaart de Aanbestedende dienst voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.
- Indien Inschrijver aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de Aanbestedende dienst overlegt, binnen vijftien kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.
- U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien u deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij de Aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u. Wanneer de Aanbestedende dienst een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).
- U staat ervoor in dat de door u geoffreerde bedragen inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.
- U vrijwaart de Aanbestedende dienst voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.

3.9 Eisen met betrekking tot de facturatie

- Opdrachtnemer factureert per kwartaal de daadwerkelijk geleverde diensten gespecificeerd naar de vaste diensten (beheer en aanpassingen van het panel, inrichten en beheer van de portal) en daarnaast de bijkomende afgeronde diensten waarvoor separaat Opdrachten zijn verstrekt.
- U dient bij de factuur een overzicht bij te voegen van de daadwerkelijk verrichte uren/dagen activiteiten volgens de overeengekomen tarieven.
- De facturen dienen elektronisch ingediend te worden. Dit kan op drie verschillende manieren.

In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden is een bepaling over elektronisch factureren opgenomen. Dit kan op drie verschillende manieren:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid;
- E-factureren vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via Peppol;
- E-factureren via een dienstverlener.

3.10 Eisen met betrekking tot Social return

- Binnen de rijksoverheid is social return (het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt) belangrijk. Vanuit dat oogpunt dient Opdrachtnemer minimaal 1% van de totale loonsom van zijn raamovereenkomst per jaar te besteden aan een of meerdere van onderstaande doelgroepen:
 1. Uitkeringsgerechtigden op grond van WWB
 2. Uitkeringsgerechtigden op grond van WW
 3. Uitkeringsgerechtigden op grond van WIA / WGA / WAZ
 4. Uitkeringsgerechtigden op grond van WAJONG
 5. Uitkeringsgerechtigden op grond van IOAW / IOAZ
 6. SW-geïndiceerden
 7. Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties
 8. Leerlingen in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen
 9. Niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden.De inzet moet een direct verband hebben met het voorwerp van de raamovereenkomst.

4. Eisen aan Inschrijver

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk leest u welke eisen de Aanbestedende dienst stelt om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Raamovereenkomst uit te voeren. Hiervoor worden Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen gehanteerd.

Via het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is een pdf-document dat voor een deel voor u is ingevuld. De rest moet u nog aanvullen. U ondertekent het document of laat het ondertekenen door een rechtsgeldig bevoegde en voegt het toe aan uw Inschrijving via TenderNed.

4.2 Uitsluitingsgronden

in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' staan de volgende Uitsluitingsgronden:

- alle in deel III A en B opgenomen Uitsluitingsgronden;
- de door de Aanbestedende dienst in deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aangevinkte Uitsluitingsgronden.

U dient het in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' elektronisch in te vullen, uit te printen en vervolgens rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen in TenderNed (zie par. 7.3.15).

Zie voor de wijze van inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen hoofdstuk 7 waarin is aangegeven van wie in dat geval een ingevulde en ondertekende UEA bij de inschrijving moet worden ingediend.

De bewijsmiddelen met betrekking tot de Uitsluitingsgronden, hoeft u **niet** in te dienen bij de Inschrijving, maar pas na verzoek van de Aanbestedende dienst.

Het betreft:

- Een uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan 6 maanden);
- Een verklaring van de belastingdienst (niet ouder dan 6 maanden);
- Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) (niet ouder dan twee jaar).

Let op: het aanvragen van een GVA kan enkele weken in beslag nemen. Vraag deze dus tijdig aan als u nog niet over een geldige beschikt.

4.3 Geschiktheidseisen

Door het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren.

Door het ondertekenen van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' – Deel IV (In het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' wordt hier de term 'Selectiecriteria' gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld) – stelt de Inschrijver dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen zoals die in deze paragraaf van het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen. Deze Geschiktheidseisen zijn in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk nader gespecificeerd.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- a. te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Raamovereenkomst;
- b. dat hem geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn bedrijf in een zodanige

- positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht;
- c. dat de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat waarin de levensvatbaarheid van de organisatie wordt betwijfeld;
 - d. dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de Raamovereenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Bewijsmiddelen (**niet** indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- a. een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's, **of**
- b. overlegging van jaarrekeningen of uittreksels uit de jaarrekening, indien de wetgeving van het land waar de ondernemer is gevestigd, publicatie van jaarrekeningen voorschrijft, **of**
- c. een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is, over ten hoogste de laatste drie beschikbare boekjaren, afhankelijk van de oprichtingsdatum of van de datum waarop de ondernemer met zijn bedrijvigheid is begonnen, voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.

Indien met betrekking tot de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', dient de Inschrijver een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' te verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de Raamovereenkomst voortvloeien. De verklaring van de moedermaatschappij/holding dient te zijn ondertekend door een rechtsgeldig bevoegde.

4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid)

De aanbestedende dienst heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de opdracht:

- ervaring met werving, uitvoering en beheer van een online panel met meer dan 500 panelleden.
- ervaring met kwantitatief en kwalitatief onderzoek.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver per hierboven vermelde kerncompetentie minimaal één referentieopdracht te hebben uitgevoerd die voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie.
- De referentieopdracht moet uitgevoerd of afgerond zijn in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Raamovereenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.
- Het totaal van de referentieopdrachten dient een minimale waarde te hebben van €40.000,00 exclusief btw op jaarbasis. Deze waarde van de referentieopdracht dient dan uitsluitend de waarde te betreffen voor de onderdelen die gelijkwaardig zijn aan de in de aanbesteding gevraagde dienstverlening en/of levering. Bij een reeks van afzonderlijke, maar sterk vergelijkbare opdrachten die binnen één jaar voor dezelfde opdrachtgever zijn uitgevoerd, mag de omzet bij elkaar worden opgeteld.

Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Raamovereenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende

onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

Bewijsmiddelen (**niet** indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Per kerncompetentie overlegt u niet meer dan één referentie. Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken. De referentie(s) dient/dienen zowel te zijn ondertekend door de referent (de Opdrachtgever) als door de rechtsgeldig bevoegde persoon die Inschrijver mag vertegenwoordigen.

Tevens dient uit de referenties te blijken dat zij een minimale waarde hebben van € 40.000,00 excl. btw.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenties.

4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- lid te zijn van de MOA, Expertise Center voor Marketing-insights, Onderzoek & Analytics of een vergelijkbare organisatie als de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) of de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO);
- dat hij een kwaliteitszorgsysteem heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem zoals ISO 20252. Onder gelijkwaardig wordt verstaan: het voldoen aan de volgende kenmerken:
 - kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
 - aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
 - aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
 - aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
 - klantgerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen.

Of:

- dat hij beschikt over een geldig gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.

Ingeval er een samenwerkingsverband is tussen ondernemingen, zie hoofdstuk 7 "Inschrijving in samenwerking met andere ondernemingen".

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Het voldoen aan de vereisten van de kwaliteitszorg kan worden aangetoond door middel van:

- een beschrijving (maximaal 500 woorden) van het kwaliteitszorgsysteem dat u heeft waarbij wordt aangetoond dat dit kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. In de paragraaf 'Kwaliteitszorg' is aangegeven wat onder gelijkwaardig wordt verstaan. In uw beschrijving dient u op

de in die paragraaf genoemde punten in te gaan en uit de beschrijving dient de gelijkwaardigheid te blijken.

Of:

- het overleggen van het laatste auditverslag of (een) kopie certifica(a)t(en) van een kwaliteitszorgsysteem waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen op het gebied van kwaliteitszorg te verstrekken.

4.4.4 Uittreksel beroeps- of handelsregister

De Aanbestedende dienst verlangt dat de Inschrijver bevoegd is zijn beroep uit te oefenen. De Aanbestedende dienst kan de winnende Inschrijver daarom verzoeken aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, bedoeld in bijlage XI van richtlijn 2014/24/EU. Tevens is het noodzakelijk dat de in de Inschrijving ondertekende documenten door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger zijn ondertekend. Ook om deze reden kan de Aanbestedende dienst van de winnende Inschrijver verlangen dat deze de rechtsgeldigheid van de ondertekening aantoont.

Bewijsmiddel (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende (eigen) verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om een recent en actueel (**maximaal zes maanden oud**, terug te rekenen vanaf het tijdstip van indiening van de Inschrijving) uittreksel(s) uit het beroepsregister of handelsregister conform het gestelde in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet te overleggen. Uit het uittreksel dient de rechtsgeldigheid van de ondertekenaar te blijken.

Mocht degene die de (eigen) verklaringen en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaande in te dienen.

5. Wensen en beoordeling

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de wensen opgenomen. Een wens is een gunningscriterium, op basis waarvan een Inschrijving wordt beoordeeld.

U dient de antwoorden en reacties op de wensen in lettertype Verdana en lettergrootte 9 in TenderNed aan de Inschrijving toe te voegen.

Indien het vermelde maximaal aantal A4 wordt overschreden, komt het meerdere niet voor puntentoekenning in aanmerking.

U dient bij deze beantwoording rekening te houden met de gestelde eisen in hoofdstuk 3.

Er zijn maximaal 750 punten te behalen bij de beantwoording van de kwalitatieve wensen.

We hanteren de prijs per punt methode om de beste prijs kwaliteit verhouding te beoordelen.

Bij het invullen van de gevraagde prijzen/tarieven dient u gebruikt te maken van bijlage 2 'tarievenblad'. Tevens dient u rekening te houden met de eisen die hieromtrent in de het hoofdstuk 3 (Eisen mbt prijzen/tarieven) zijn gesteld.

5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit

Voor het subgunningscriterium kwaliteit (alle wensen) kunt u maximaal 750 punten behalen.

5.2.1 Wensen ten aanzien van onderzoeksvormen, maximaal te behalen punten 150

Doelstelling:

U bent in staat ons te adviseren over verschillende onderzoeksvormen en de best passende vorm bij de specifieke onderzoeksvraag.

Graag zien wij voor de beoordeling van deze wens de volgende producten:

In maximaal 4 A4 een voorbeeld aan te dragen van een vraag waar u een kwantitatief onderzoek en een vraag waar u een kwalitatief onderzoek zal adviseren of heeft geadviseerd.

Criteria:

Uw bijdrage wordt beoordeeld op

- Uw motivatie voor de aanpak voor een kwalitatief onderzoek (50 punten) en uw motivatie voor een kwantitatief onderzoek (100 punten) die u zal adviseren. Ga daarbij in op de onderzoeksvraag en de uitvoerbaarheid.

5.2.2 Wensen ten aanzien van gebruikersgemak vragenlijst, maximaal te behalen punten 50

Doelstelling:

U bent in staat vragenlijsten voor te leggen waarmee respondenten eenvoudig hun inbreng kunnen geven. Duidelijke vragenlijsten met een overzichtelijke opmaak en soepele werking zijn daarvoor essentieel.

Graag zien wij voor de beoordeling van deze wens de volgende producten:

Een voorbeeld van een (online) vragenlijst waarin tenminste 3 elementen opgenomen zijn die volgens u het gebruiksgemak aangeven. Wij ontvangen hiertoe een werkende versie van een online vragenlijst. Deze mag fictieve vragen bevatten.

Criteria:

Uw bijdrage wordt beoordeeld op:

- De mate waarin u aantoont in uw vragenlijsten gebruikersgemak te verwerken (50 punten).

5.2.3 Wensen ten aanzien van samenstelling van het panel, maximaal te behalen punten 150

Doelstelling:

U laat zien een visie te hebben op de wijze waarop het klantenpanel uitgebreid kan worden tot een RVO-breed panel, waarin de verschillende doelgroepen op een goede manier zijn vertegenwoordigd. Tevens komt u met mogelijkheden die we kunnen inzetten om leden van het klantenpanel lid te laten blijven.

Graag zien wij voor de beoordeling van deze wens de volgende producten:

Beschrijf in maximaal 2 A4 uw visie op de uitbreiding van het klantenpanel van RVO.

Beschrijf in maximaal 2 A4 mogelijkheden om leden lid te laten blijven.

Criteria:

Uw bijdrage wordt beoordeeld op:

- De mate waarin uw voorstel blijkt geeft van inzicht op uitbreiding van het klantenpanel van RVO (75 punten).
- De mate waarin uw mogelijkheden om leden lid te laten blijven toepasbaar zijn (75 punten).

5.2.4 Wensen ten aanzien van de inrichting van de portal, maximaal te behalen punten 150

Doelstelling:

U bent in staat een gebruiksvriendelijke portal in te richten en te beheren waarin:

- (potentiele) panelleden informatie kunnen vinden over het panellidmaatschap;
- potentiele panelleden zich desgewenst eenvoudig kunnen aanmelden;
- panelleden hun prive- en bedrijfsgegevens kunnen inzien en bijwerken;
- informatie wordt gegeven over de resultaten van eerdere peilingen voor alle partijen;
- de klantonderzoekers van RVO realtime inzage hebben in het panel.

Graag zien wij voor de beoordeling van deze wens de volgende producten:

Een werkende link met werkende (inlog) toegang tijdens de beoordelingsperiode van een voorbeeld van een portal met gegevens van een contactpersoon mocht de link niet functioneren, vergezeld van een beschrijving van de functionaliteiten van de portal in maximaal 2 A4. Een beschrijving van maximaal 1 A4 van de communicatie rondom het aanmelden voor het panel.

Criteria:

Uw bijdrage wordt beoordeeld op:

- De mogelijkheden die de portal biedt (50 punten).
- Gebruiksgemak / intuïtiviteit van de portal (50 punten).
- Eenvoud en helderheid van het aanmeldproces (50 punten).

5.2.5 Wensen ten aanzien van samenwerking, maximaal te behalen punten 150

Doelstelling:

U bent in staat om een structureel een kwalitatief hoogstaand en efficiënt team in te zetten dat beschikt over relevante kennis en kwantitatief onderzoekservaring, dat in een goede samenwerking met RVO uitvoering geeft aan de opdracht m.b.t. het klantenpanel van RVO.

Graag zien wij voor de beoordeling van deze wens de volgende producten:

Een beschrijving van maximaal 2 A4 van het team dat u voor deze dienstverlening inzet, waarbij u ingaat op de voor de werkzaamheden benodigde kennis en ervaring, borging van continuïteit en samenwerking met de opdrachtgever.

Criteria:

Uw bijdrage wordt beoordeeld op:

- De mate waarin het team beschikt over relevante kennis en ervaring en passend is. (50 punten)
- De wijze waarop u continuïteit van de bezetting en kwaliteit kunt borgen. (50 punten)

- De wijze waarop u de samenwerking met de opdrachtgever vorm geeft. (50 punten)

5.2.6 Wensen ten aanzien van social return, maximaal te behalen punten 100

Doelstelling:

Het kabinet heeft op 29 april 2011 besloten om social return vanaf 1 juli 2011 rijksbreed toe te passen bij passende aanbestedingen van 'werken' en 'diensten' boven het bedrag van € 250.000,- (minimale loonsom, exclusief btw). Social return sluit aan bij het overheidsbeleid om zoveel mogelijk personen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt gelijke kansen op de arbeidsmarkt te bieden en zo regulier mogelijk naar vermogen te laten werken. Het uiteindelijke doel is hen aan werk en werkervaring te helpen. Zie

<https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/social-return> voor meer informatie.

In eis 3.10 is aangegeven dat opdrachtnemer per jaar minimaal 1% van de totale loonsom van zijn raamovereenkomst aan de inzet van social return dient te besteden.

De aanbestedende dienst ziet echter graag dat dit een hoger percentage wordt waarbij het uiteraard van belang is dat dit percentage ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd op een zo goed mogelijke manier.

Graag zien wij voor de beoordeling van deze wens de volgende beschrijving:

- U geeft aan hoeveel u extra bovenop de genoemde eis van 1% aan social return kunt inzetten. Het extra percentage betreft het percentage van de loonsom van uw raamovereenkomst.
- Een plan van aanpak van maximaal 1 A4 waarin u beschrijft hoe u invulling zal geven aan social return gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

Randvoorwaarde

Het door u aangegeven extra percentage kent een bovengrens van 4% (samen met eis 3.10 is het totaal percentage social return derhalve maximaal 5%). Als u meer aanbiedt kunt u voor het meerdere geen extra punten ontvangen.

Criteria

Uw bijdrage wordt beoordeeld op:

- Het door u extra aangeboden percentage boven de 1% die als eis is opgenomen.
- De wijze waarop u borgt dat het percentage social return wordt gerealiseerd.

Hierbij geldt dat de score als volgt wordt berekend: totaal kunt u maximaal 100 punten ontvangen.

Deze is onderverdeeld in aanvullend percentage en plan van aanpak. Voor het plan van aanpak kunnen maximaal 40 punten worden behaald).

Voor het aanvullend percentage kunnen punten worden behaald zoals vermeld in onderstaande tabel. Echter, hierbij geldt dat de score van het plan van aanpak de score voor het aanvullend percentage corrigeert.

Eis 3.10	Aanvullend percentage	Aantal punten
1%	0%	0,0
1%	0,5%	7,5
1%	1,0%	15,0
1%	1,5%	22,5
1%	2,0%	30,0
1%	2,5%	37,5
1%	3,0%	45,0
1%	3,5%	52,5
1%	4,0%	60,0

Als een inschrijver dan een aanvullend percentage van 2,0% biedt en op het plan van aanpak, zie toekenningsmethodiek 5.2 een 'goed' (=8), scoort, geldt:

Plan van aanpak $(40 \times 8) / 10 = 32$ punten

Aanvullend percentage is $(30 \times 8) / 10 = 24$ punten

In totaal ontvangt inschrijver 56 punten

Als een inschrijver een aanvullend percentage van 4% biedt en op het plan van aanpak, zie toekenningsmethodiek 5.2 een 'matig' (=3) scoort:

Plan van aanpak $(40 \times 3) / 10 = 12$ punten

Aanvullend percentage is $(60 \times 3) / 10 = 18$ punten

In totaal ontvangt inschrijver 30 punten

5.2.7 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven

U wordt gevraagd om bijlage 2 'tarievenblad' in te dienen.

5.3 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen

5.3.1 Beoordeling wensen ten aanzien van kwalitatieve wensen

Bij de wensen staat aangegeven welke beoordelingsaspecten en wat de daarbij behorende weging is.

Het beoordelingsteam hanteert bij het beoordelen onderstaande schaalverdeling.

Kwaliteit beantwoording	Cijfer
Uitmuntend met toegevoegde waarde. De inschrijving ging in opvallende mate boven de verwachting uit en biedt veel extra's.	10
Goed , de inschrijving ging boven de verwachtingen uit en biedt op bepaalde punten wat extra's.	8
Voldoende , de inschrijving voldoet aan de verwachtingen.	5
Matig , de inschrijving voldoet niet helemaal aan de verwachtingen en schiet op bepaalde punten tekort.	3
Slecht , de inschrijving voldoet niet en schiet duidelijk tekort.	0

De beoordelingscommissie kent op basis van consensus een cijfer toe per gunningscriterium, conform bovenstaande.

5.3.2 Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven

In dit aanbestedingsdocument wordt de 'prijs per punt' methode gebruikt om de winnaar te bepalen. De Inschrijver die eindigt met de laagste prijs per punt heeft ingeschreven met de beste prijs-kwaliteitverhouding en krijgt de opdracht gegund. In dit geval is de verhouding prijs/kwaliteit 25% prijs en 75% kwaliteit.

De volgende formule wordt gebruikt om de prijs per punt te berekenen:

$$\frac{\text{Fictieve Inschrijfsom}^a}{\text{Kwaliteitsscore}^{(1-a)}} \times 100 = \text{prijs per punt}$$

a = de toegekende weging aan prijs (25% = 0,25)

1-a = is de toegekende weging aan kwaliteit (100% – 25% = 75% (0,75)).

De fictieve inschrijfsom is de door u geoffreerde totaalprijs exclusief btw (zie bijlage 2 'tarievenblad'). De kwaliteitsscore is het totaal aantal door u behaalde punten voor de kwalitatieve (sub)gunningscriteria zoals benoemd hierboven.

Alleen de behaalde 'prijs per punt' wordt afgerond op twee (2) decimalen achter de komma.

Voorbeeld

In de tabel staat als voorbeeld aangegeven hoe de formule werkt. In dit voorbeeld zijn drie Inschrijvingen ontvangen en is een totaal van 100 punten te scoren op de kwalitatieve Subgunningscriteria.

	Inschrijving A	Inschrijving B	Inschrijving C
Beoordelingsprijs	€ 50.000,-	€ 62.000,-	€ 69.000,-
Kwaliteitsscore	350 punten	600 punten	500 punten
Prijs per punt	$(50.000^{0,25}/350^{0,75}) *$ 100 = 18,48	$(62.000^{0,25}/600^{0,75}) *$ 100 = 13,02	$(69.000^{0,25}/500^{0,75}) *$ 100 = 15,33
Rangorde	3	1	2

6. Beoordeling Inschrijving

6.1 Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving

De Inschrijving zal op onderstaande procedurele punten worden beoordeeld:

1. Volledigheid inzake de aan te leveren documenten (zie de checklist in paragraaf "Vorm en inhoud van de Inschrijving" in hoofdstuk 7).
2. Juiste en volledige informatie, zonder wijzigingen op de door de Aanbestedende dienst verstrekte documenten.
3. Geen voorbehouden van de Inschrijver (zoals: geen eigen voorwaarden toepassen).
4. Rechtsgeldige ondertekening en volledige invulling van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

De Inschrijving zal van verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten en niet verder worden beoordeeld indien niet aan bovenstaande eisen is voldaan, tenzij binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht correctie is toegestaan.

6.2 Beoordelen eisen van de opdracht

Vervolgens wordt getoetst of is voldaan aan de eisen van de opdracht (hoofdstuk 3).

Inschrijvingen die niet aan de eisen van de opdracht voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

6.3 Beoordelen wensen van de opdracht

De niet uitgesloten Inschrijvingen worden vervolgens ten aanzien van de wensen conform hoofdstuk 5 beoordeeld. Indien er meer pagina's worden ingediend dan gevraagd dan zullen deze niet worden meegenomen in de beoordeling.

6.4 Bepaling definitieve totale eindscore

Er wordt gegund op basis van de Economisch meest voordelige Inschrijving. De Economisch meest voordelige Inschrijving is de Inschrijving met de hoogste definitieve totale eindscore.

De eindscore van een Inschrijver wordt tot twee cijfers achter de komma afgerond. Tot aan het moment van het bepalen van deze definitieve totale eindscore worden cijfers niet afgerond. Indien twee of meer Inschrijvers een gelijke definitieve totale eindscore hebben behaald en dit tot gevolg heeft dat de Aanbestedende dienst aan meer dan het gewenste aantal Inschrijvers zou moeten gunnen, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor het subgunningscriterium 5.2.5 Samenwerking. In het geval de hoogst scorende Inschrijvers ook op dit subgunningscriterium een gelijke score hebben behaald, zal door middel van loting worden bepaald aan welke Inschrijver de opdracht gegund zal worden.

6.5 Beoordelen bewijsmiddelen

Bij het rechtsgeldig ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van de Inschrijving, hoeft de Inschrijver bij zijn Inschrijving nog geen bewijsmiddelen te overleggen, tenzij uitdrukkelijk in dit Aanbestedingsdocument anders is aangegeven.

De Inschrijver gaat door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van zijn Inschrijving akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om op een later moment de winnende Inschrijver te verplichten bewijsstukken te overleggen.

De Aanbestedende dienst zal in de gunningsbeslissing uitsluitend de *winnende* Inschrijver verzoeken om bewijsmiddelen te overleggen. Indien de Aanbestedende dienst dit vanwege een goede voortgang van de procedure noodzakelijk acht, kan de Aanbestedende dienst de bewijsmiddelen op een eerder moment opvragen bij alle Inschrijvers.

De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de Inschrijver daadwerkelijk voldoet aan het gestelde in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en de Inschrijving. De Inschrijver moet binnen vijftien kalenderdagen na het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst de gevraagde bewijsmiddelen overleggen. Indien de Aanbestedende dienst niet akkoord is met de inhoud of geldigheid van een of meer van de door Inschrijver overgelegde bewijsmiddelen, kan dat er toe

leiden dat de Inschrijver voor het vervolg van de procedure wordt uitgesloten. In een dergelijk geval zal de Aanbestedende dienst iedere Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Aanbestedende dienst zal dan opnieuw de Economisch meest voordelige Inschrijving gaan bepalen. De scores van de terzijde gelegde Inschrijver zullen uit de beoordeling worden gehaald. Vervolgens zullen de berekeningen van de formules opnieuw worden uitgevoerd en zal er een nieuwe rangorde worden bepaald. Het gunningsproces zal vervolgens opnieuw worden uitgevoerd.

Ingeval een Inschrijver niet voor definitieve gunning in aanmerking komt, ontvangen alle Inschrijvers een bericht over de gevolgen hiervan voor de gunning.

7. Procedure Inschrijving

7.1 Akkoordverklaring

Door het indienen van een Inschrijving, vergezeld van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in dit Aanbestedingsdocument en de Nota van Inlichtingen zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Raamovereenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven, incl. evt. overeengekomen indexeringen, gestand zult doen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat uw Inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

7.2 Planning

Zie schema paragraaf 1.3.

7.3 Procedure algemeen

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012. In dit geval is gekozen voor de "openbare procedure". Hiertoe is op www.tenderned.nl en op Tender European Daily (TED) een aankondiging geplaatst.

In het geval dat een Inschrijving niet wordt ingediend overeenkomstig de in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen en voorschriften, kan de Aanbestedende dienst de Inschrijving terzijde leggen en de Inschrijver van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure uitsluiten.

7.3.1 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl), tenzij anders bepaald.

Nadat u op TenderNed heeft aangegeven dat u deze aanbesteding wilt volgen, kunt u via 'Mijn aanbestedingen' op TenderNed berichten over deze aanbesteding versturen en ontvangen. Vragen over de aanbesteding stuurt u via TenderNed naar de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.

Berichten ontvangt u via TenderNed. Via uw persoonlijke instellingen op TenderNed kunt u er voor zorgen dat u automatische attenderingen ook op uw eigen e-mailadres ontvangt. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailberichten worden toegelaten door uw e-mailbeveiliging. Indien de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden, kunt u contact opnemen met onderstaande contactpersoon:

Sacha Hulsman, Senior inkoper van het Inkoop Uitvoering Centrum, e-mailadres: iucezteam2@rvo.nl

Het is niet toegestaan andere dan de hierboven genoemde contactpersoon met betrekking tot deze aanbesteding rechtstreeks te benaderen.

Voor vragen die gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u op werkdagen van 8.30 tot 18.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376, of via servicedesk@tenderned.nl. Ook kunt u de handleiding raadplegen via <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen>.

7.3.2 eHerkenning

Inloggen en registreren met eHerkenning is verplicht voor iedere TenderNed-gebruiker van een bij de KvK geregistreerde Nederlandse onderneming.

Zie <http://www.tenderned.nl/eherkenning-en-tenderned-0> waarin informatie en voorwaarden over eHerkenning zijn opgenomen. De gevolgen van het niet (tijdig) registreren van eHerkenning zijn voor u.

7.3.3 Vragen en inlichtingen

Gedurende de procedure kunt u vragen stellen. Stel uw vragen zo snel mogelijk. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord. De Aanbestedende dienst heeft twee mogelijkheden om uw vragen via TenderNed te beantwoorden:

- door middel van een of meerdere Nota's van Inlichtingen;
- door middel van de in TenderNed opgenomen faciliteit "vragen en antwoorden".

De uiterste datum voor het stellen van uw vragen is opgenomen in de planning.

In elk geval zullen alle gestelde vragen ten minste 10 dagen voor de uiterste datum van indiening van de Inschrijving worden beantwoord.

Een vraag verzenden naar de Aanbestedende dienst

Uw vragen stelt u via TenderNed. Zie de handleiding van TenderNed:

<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/vragen-stellen-een-aanbesteding>.

Alle vragen en antwoorden worden aan alle geïnteresseerden kenbaar gemaakt. Echter, indien u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van een aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'Individueel behandelen' aan. Het is echter aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of uw vraag al dan niet individueel wordt behandeld.

Antwoorden van de Aanbestedende dienst

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van dit Aanbestedingsdocument.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden bestaan.

7.3.4 Gestanddoeningstermijn en Inschrijving

De door Inschrijver ingediende Inschrijving dient minimaal vier maanden vanaf de opening van de Inschrijving geldig te zijn. Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing bij de bevoegde rechter te Den Haag een voorlopige voorziening is gevraagd, dienen de Inschrijvers hun Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak van de voorzieningenrechter in eerste instantie.

7.3.5 Varianten

Inschrijver mag naast een Inschrijving conform het Aanbestedingsdocument geen variant daarop aanbieden.

7.3.6 Kosten van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst vergoedt geen kosten voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen.

Eventuele kosten of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan Inschrijver) zijn voor rekening en risico van Inschrijver.

7.3.7 Stopzetten aanbesteding

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Aanbestedende dienst zal in een dergelijke situatie in beginsel niet tot vergoeding van aanbestedingskosten overgaan. Dit kan anders zijn indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat de omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is.

7.3.8 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen het Aanbestedingsdocument en de Nota's van Inlichtingen, prevaleren de Nota's van Inlichtingen.

Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

7.3.9 Informatie over verplichtingen Inschrijver

Inschrijver dient rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht conform artikel 2.81 lid 2 van de Aanbestedingswet.

Informatie over bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van Inschrijver van toepassing zijn, is verkrijgbaar bij:

- voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl;
- voor bepalingen inzake milieubescherming: www.rijksoverheid.nl;
- voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl.

7.3.10 Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers

Het beveiligen van informatie en beschermen van persoonsgegevens heeft voor het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) de hoogste prioriteit. Dat vraagt om een grote inspanning van onze eigen medewerkers, maar zeker ook van onze leveranciers. In deze beknopte gids leest u er meer over.

[Brochure informatiebeveiliging en privacy EZK](#)

7.3.10 Tegenstrijdigheden of bezwaren

Indien de documenten volgens Inschrijver tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevatten of de Inschrijver daarover bezwaren heeft, dient Inschrijver dit direct schriftelijk aan de contactpersoon te melden, met concrete onderbouwing ervan.

7.3.11 Klachtenregeling

Wanneer een ondernemer het oneens blijft met de reactie van de Aanbestedende dienst op de vragen, verzoeken, opmerkingen of bezwaren van de geïnteresseerde, dan wel een reactie uitblijft, kan hij een klacht indienen.

In de bijlage 'Klachtenprocedure' is nadere informatie te vinden.

7.3.12 Beslechting van geschillen

Naast het gestelde in paragraaf inzake 'Klachtenregeling' geldt dat ieder geschil over deze aanbesteding kan worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl) en/of aan de bevoegde rechter te Den Haag. Uitsluitend het Nederlandse recht is daarop van toepassing.

7.3.13 Indiening van de Inschrijving

De uiterste inleverdatum en tijd van de Inschrijving is vastgesteld in de paragraaf Planning en is een fataal moment.

- Om te kunnen inschrijven dient uw onderneming geregistreerd te zijn op TenderNed. Een of meerdere geregistreerde gebruikers namens uw onderneming dienen te worden gekoppeld en geautoriseerd om via TenderNed in te schrijven.
Het advies van de Aanbestedende dienst is om het registratieproces in TenderNed niet uit te stellen tot (vlak voor) het einde van de uiterste inschrijvingstermijn, maar direct te starten. Na registratie van uw onderneming dient u deze aanbesteding via het aankondigingenplatform op TenderNed toe te voegen. Dit kan via de knop 'Toevoegen aan mijn aanbestedingen'.
- Raadpleeg de link '[Stappenplan digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed](#)' voor meer informatie over het registreren en inrichten van uw organisatie op TenderNed, alsmede over het digitaal inschrijven. Deze informatie en aanvullende informatie over het gebruik van TenderNed is ook toegankelijk via '[TenderNed voor ondernemingen](#)'.
- Uitsluitend Inschrijvingen die voor of op de uiterste inschrijvingstermijn zijn ingediend in de digitale kluis van deze aanbesteding op TenderNed, worden door de Aanbestedende dienst in behandeling genomen.
- De sluitingstijd voor het indienen van Inschrijvingen, aangegeven door de aftellende digitale klok in TenderNed, is leidend.
- De Aanbestedende dienst kan de Inschrijvingen pas inzien na het openen van de digitale kluis in TenderNed. Deze kan pas worden geopend nadat de uiterste inleverdatum en tijdstip zijn verstreken.

- Neem voor technische vragen of problemen bij het inschrijven via TenderNed contact op met de servicedesk van TenderNed. Indien uw vragen of signalen naar uw oordeel te laat of niet adequaat door de servicedesk van TenderNed worden beantwoord, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.
- Het risico van te late indiening van de Inschrijving en/of indiening van een onvolledige Inschrijving ligt bij Inschrijver.
- De Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen die u ondervindt van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.

De Aanbestedende dienst zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die door Inschrijver wordt verstrekt.

7.3.14 Vorm en inhoud van de Inschrijving

De Inschrijving dient volledig via TenderNed te worden ingediend. Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient rechtsgeldig te worden ondertekend.

Bij de indiening van uw offerte kunt u de volgende checklist gebruiken.

Betreft	Omschrijving	Actie Inschrijver
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument *	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend in PDF toevoegen aan TenderNed.
Bijlage 2 Tarievenblad	De geoffreerde Prijzen/tarieven	Ingevulde bijlage 2 toevoegen aan TenderNed. (geen andere prijspecificaties e.d. toevoegen)
Bijlage 3 Referentie- verklaring	Bewijsmiddel kerncompetentie m.b.t. technische bekwaamheid	Toevoegen aan TenderNed
Wensen	Uw reactie per wens van de Aanbestedende dienst **	Toevoegen aan TenderNed
Factureren	Om een voorspoedige verwerking van de factuur te bewerkstelligen, dient u in uw offerte onderstaande gegevens op te nemen: - NAW-gegevens; - KvK-nummer; - Vestigingsplaats volgens KvK; - IBAN.	Opnemen in Inschrijving en toevoegen aan TenderNed

* Zie paragraaf 7.3.16 ingeval in samenwerkingsverband wordt ingeschreven.

** Bij het overschrijden van het maximale aantal aangegeven woorden c.q. pagina's, wordt het meerdere niet beoordeeld; in die zin dat daarop geen punten kunnen worden gescoord.

7.3.15 Rechtsgeldige ondertekening

Onder een rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan dat een document door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger is ondertekend.

Wanneer in het beroeps- of handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten die rechtsgeldig moeten worden ondertekend, door die twee of meer personen ondertekend worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daarmee rekening worden gehouden.

Waar een rechtsgeldige ondertekening wordt verlangd, accepteert de Aanbestedende dienst hiervoor naast een originele handgeschreven handtekening tevens de gekwalificeerde elektronische handtekening in de zin van art. 3:15a van het Burgerlijk Wetboek.

NB: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan niet rechtstreeks worden voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening. U kunt het UEA van een handgeschreven handtekening voorzien of u dient een digitale pdf-afdruk van het pdf-formulier te maken, waarmee vervolgens op deze digitale pdf-afdruk de gekwalificeerde elektronische handtekening kan worden geplaatst.

Indien een vereiste rechtsgeldige ondertekening niet aanwezig is leidt dit in beginsel tot uitsluiting. Echter krijgt u in dat geval eenmalig, gedurende 48 uur, de mogelijkheid dit te herstellen.

7.3.16 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Indien u de opdracht niet zelfstandig kunt uitvoeren kunt u samenwerken met andere ondernemingen.

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op twee manieren:

- ofwel als combinatie waarbij elke deelnemer aan de combinatie ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst;
- ofwel als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Aanmelden als combinatie

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een combinatie:

- dient iedere combinant afzonderlijk de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij onder andere moet worden vermeld wie de combinanten zijn (zie deel II van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'). Geef aan welke rol de betreffende combinant heeft binnen de combinatie. In het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerderschap) van de combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde optreedt.
- geldt dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.
- Wanneer een combinant een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten om aan te tonen dat voldaan wordt aan de gestelde Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4 van dit aanbestedingsdocument), dan dienen de andere entiteiten een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen, de delen II A, II B, III en IV in te vullen en het document rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) en
- dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer waarbij hoofdaannemer geen beroep doet op de draagkracht van onderaannemers dient alleen de hoofdaannemer in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' de gegevens in te vullen in deel II D en rechtsgeldig te ondertekenen.

Indien hoofdaannemer wel een beroep doet op de draagkracht van onderaannemers om aan te tonen dat hij voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen, dan dient/dienen ook de onderaannemer(s) een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen en de delen II A, II B, III en IV in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

De onderaannemers op wiens draagkracht de hoofdaannemer wel een beroep doet dienen de gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is daarnaast aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Alle ingevulde en ondertekende bijlagen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dienen aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

7.3.17 Eén Inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vennootschap kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen) een Inschrijving indienen.

Daarbij geldt voor Inschrijvers die onderling met elkaar zijn verbonden door een afhankelijkheidsverhouding (concernrelatie) dat zij mogen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. Daarbij geldt de uitdrukkelijke voorwaarde dat zij als concurrenten aan deze aanbesteding deelnemen. Hierbij moet aangetoond worden dat de onderlinge verhouding hun inschrijfgedrag in het kader van deze aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed en de eerlijke mededinging niet heeft belemmerd.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

7.3.18 Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging

Elke Inschrijver die door zijn handelen een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht (zoals het gelijkheidsbeginsel) schendt, wanneer deze schending heeft geleid of heeft kunnen leiden tot het beperken van de eerlijke mededinging, wordt uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure. Dit is ook het geval wanneer het schenden of beperken van de eerlijke mededinging zich pas openbaart na het versturen van de mededeling gunningsbeslissing aan alle Inschrijvers. Voordat de Aanbestedende dienst om die reden beslist tot uitsluiting van een Inschrijver, stelt hij de desbetreffende Inschrijver in kennis van zijn voornemen, waarna de Inschrijver de gelegenheid krijgt om aan de Aanbestedende dienst aan te tonen dat geen sprake is van schending van dat fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht of beperking van de eerlijke mededinging.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de Inschrijver dat hij zich ervan bewust is dat in strijd handelen met een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht bovengenoemde gevolgen kan hebben. De Aanbestedende dienst kan het schenden van de fundamentele beginselen van het aanbestedingsrecht of het beperken van de eerlijke mededinging vaststellen met alle middelen die hem ter beschikking staan. Een rechterlijke beslissing is hiervoor geen noodzakelijk vereiste.

7.3.19 Communicatie en taal

Tijdens het aanbestedingstraject dient de communicatie met de Aanbestedende dienst plaats te vinden in de Nederlandse taal.

De inschrijving dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.

Tijdens de contractuitvoering dient in de Nederlandse taal gecommuniceerd te worden.

7.3.20 Algemene voorwaarden

Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden –hoe dan ook genaamd- van Inschrijver of zijn brancheorganisatie worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd. Op de Raamovereenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden van toepassing.

7.3.21 Contractvoorwaarden

De concept Raamovereenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de bijbehorende Algemene Rijksvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlagen. In de vragenronde hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen te stellen, opmerkingen en onderbouwde tekstvoorstellen in te dienen.

De Aanbestedende dienst is vrij in het al dan niet honoreren van de voorgestelde tekstvoorstellen. In de Nota van Inlichtingen zal de Aanbestedende dienst aangeven of zij de gedane voorstellen heeft geaccepteerd dan wel verworpen. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de (eventueel aangepaste) Raamovereenkomst. Alleen de definitieve Overeenkomst zal geldend zijn bij de uitvoering van de opdracht.

7.3.22 Toelichting op en verificatie van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst kan verlangen dat Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht en/of voorziet van onderbouwende documenten. De Aanbestedende dienst is gerechtigd, maar niet verplicht, om alle op basis van de Inschrijving in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren.

7.3.23 Mededeling gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers krijgen gelijktijdig digitaal een gemotiveerd bericht van de mededeling van de gunningsbeslissing. Iedere Inschrijver kan over deze beslissing informatie inwinnen bij de Aanbestedende dienst.

Opschortende termijn

Iedere Inschrijver c.q. belanghebbende die het met de gunningsbeslissing en (mondelinge) toelichting niet eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Den Haag. Belanghebbende dient dit te vragen uiterlijk 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn. Ingeval Inschrijver een voorlopige voorziening vraagt, wordt Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de Aanbestedende dienst op te sturen.

De gunningsbeslissing is op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet nog geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver. Gedurende 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing, is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de opdracht definitief te gunnen door het aangaan van de Overeenkomst.

Als gedurende deze 20 kalenderdagen een voorlopige voorziening is gevraagd, zal de uitspraak in kort geding in eerste instantie worden afgewacht. De uitspraak vormt de basis voor de verdere besluitvorming van de Aanbestedende dienst.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Inschrijver dient zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak in kort geding.

Belang bij uitspraak

Een Inschrijver die een belang heeft bij de uitspraak van dit kort geding kan alleen procederen door middel van tussenkomst of voeging. Inschrijver kan niet separaat een kort geding of een andere gerechtelijke procedure aanhangig maken.

7.4 Nadere gunning onder de Raamovereenkomst

7.4.1 Opdrachten binnen Raamovereenkomst

Een opdracht onder een Raamovereenkomst wordt een Nadere Opdracht genoemd. Per opdracht geeft gegunde partij aan welke werkzaamheden er worden uitgevoerd, de planning die van toepassing is en een kostenoverzicht conform geoffreerde prijzen/tarieven die onder de Raamovereenkomst zijn vastgesteld. RVO geeft schriftelijk akkoord indien de opdracht uitgevoerd kan worden.

Bijlagen

De volgende bijlagen maken een integraal onderdeel uit van dit Aanbestedingsdocument. Deze zijn met het Aanbestedingsdocument gepubliceerd.

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 2 Tarievenblad Klantenpanel

Bijlage 3 Referentieverklaring

Bijlage 4a Concept Raamovereenkomst,

Bijlage 4b Concept Verwerkersovereenkomst

Bijlage 5 ARVODI-2018

Bijlage 6 Klachtenprocedure