



Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor een Raamovereenkomst voor Klanttevredenheidssysteem ten behoeve van Instituut Mijnbouwschade Groningen en de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur

Publicatiedatum:	24 mei 2023 <u>Rectificatie 1 juni 2023</u> <u>Toevoeging paragrafen 7.3.23,</u> <u>7.3.24 en 7.3.25 en bijlagen 13 en</u> <u>14.</u>
Status:	definitief
Referentie:	202302158
TenderNed:	413190
Hoofd CPV code:	79342311-6 Onderzoek naar tevredenheid bij klanten

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen.....	4
1. Inleiding	7
1.1 Aanbestedende dienst, deelnemende dienst en IUC EZK	7
1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding.....	8
1.3 Tijdsplan.....	8
2. Opdrachtoomschrijving.....	9
2.1 Beschrijving en doel van de opdracht	9
2.2 Percelen.....	12
2.3 Looptijd van de Raamovereenkomst	12
2.4 Omvang van de opdracht	12
3. Eisen ten aanzien van de opdracht	14
3.1 Eisen met betrekking tot Algemeen	14
3.2 Eisen met betrekking tot Privacy en Persoonsgegevens.....	14
3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem	15
3.4 Eisen met betrekking tot rapportage/overleg	17
3.5 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven	17
3.6 Eisen met betrekking tot belastingen	18
3.7 Eisen met betrekking tot de facturatie	18
3.8 Eisen met betrekking tot social return	19
4. Eisen aan Inschrijver	20
4.1 Inleiding	20
4.2 Uitsluitingsgronden	20
4.3 Geschiktheidseisen	20
4.3.1 Financiële en economische draagkracht	20
4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid)	21
4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)	22
4.4 Informatiebeveiliging (technische bekwaamheid)	23
4.5 Uittreksel beroeps- of handelsregister.....	23
5. Wensen en beoordeling.....	25
5.1 Inleiding	25
5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit.....	25
5.2.1 Wens 1: Functionaliteiten en kenmerken van het Dashboard	25
5.2.2 Wens 2: Functionaliteiten en kenmerken van de Selfservice (tool/module/systeem)	26
5.2.3 Wens 3: Advisering	26
5.3 Wensen ten aanzien van Inkopen met Impact (duurzaamheid)	27
5.3.1 Wens 4: Beperken van energieverbruik.....	27
5.4 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw.....	28
5.4.1 Wens 5: Fictieve inschrijfsom	28
5.5 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen	31
5.5.1 Beoordeling van kwalitatieve wensen.....	31
5.6 Beoordelingsmethodiek prijzen/tarieven.....	31
5.6.1 Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven	31
6. Beoordeling Inschrijving.....	33
6.1 Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving	33
6.2 Beoordelen eisen van de opdracht.....	33
6.3 Beoordelen wensen van de opdracht	33
6.4 Bepaling definitieve totale eindscore.....	33
6.5 Beoordelen bewijsmiddelen	33
7. Procedure Inschrijving	35
7.1 Akkoordverklaring.....	35
7.2 Planning	35
7.3 Procedure algemeen.....	35
7.3.1 Communicatie	35
7.3.2 eHerkenning.....	35
7.3.3 Vragen en inlichtingen	35

7.3.4	<i>Gestanddoeningstermijn en Inschrijving</i>	36
7.3.5	<i>Varianten</i>	36
7.3.6	<i>Kosten van de Inschrijving</i>	36
7.3.7	<i>Stopzetten aanbesteding</i>	36
7.3.8	<i>Rangorde documenten</i>	36
7.3.9	<i>Informatie over verplichtingen Inschrijver</i>	36
7.3.10	<i>Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers</i>	37
7.3.11	<i>Tegenstrijdigheden of bezwaren</i>	37
7.3.12	<i>Klachtenregeling</i>	37
7.3.13	<i>Beslechting van geschillen</i>	37
7.3.14	<i>Indiening van de Inschrijving</i>	37
7.3.15	<i>Vorm en inhoud van de Inschrijving</i>	38
7.3.16	<i>Rechtsgeldige ondertekening</i>	39
7.3.17	<i>Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen</i>	39
7.3.18	<i>Eén Inschrijving</i>	40
7.3.19	<i>Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging</i>	40
7.3.20	<i>Communicatie en taal</i>	41
7.3.21	<i>Algemene voorwaarden</i>	41
7.3.22	<i>Contractvoorwaarden</i>	41
7.3.23	<i>Uitvoeringsvoorwaarde Diversiteit & Inclusie</i>	41
7.3.24	<i>Integriteitscode</i>	42
7.3.25	<i>Digitaal werken bij het Rijk</i>	42
7.3.26	<i>Toelichting op en verificatie van de Inschrijving</i>	42
7.3.27	<i>Mededeling gunningsbeslissing</i>	42
7.4	<i>Nadere gunning onder de Raamovereenkomst</i>	43
7.4.1	<i>Opdrachten binnen Raamovereenkomst</i>	43
Bijlagen		44

Begripsbepalingen

Aanbestedende dienst	Het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, mede namens de Deelnemende diensten.
Aanbestedingsdocument	Dit document, inclusief bijlagen.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012.
Algemene Rijksvoorwaarden	Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022).
Deelnemende dienst	De Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI)
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.
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.nl), 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 Staatssecretaris Mijnbouw/Minister van Economische Zaken en Klimaat, die ten behoeve van de Aanbestedende dienst en de Deelnemende dienst met Opdrachtnemer de Raamovereenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De partij met wie Opdrachtgever de Raamovereenkomst sluit.
Raamovereenkomst	De schriftelijke Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen overheidsopdrachten (Nadere overeenkomsten) zijn vastgelegd.
Nadere overeenkomst	De schriftelijke Nadere overeenkomst die op grond van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gesloten.
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 overeenkomsten (twee verwerkersovereenkomsten voor wel het IMG als de RDI) die ziet op de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer

Specifieke begripsbepalingen

Application Programming Interface (API)	Een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar kunnen communiceren.
Change	Een toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de IT-services en dat eventueel op een gestructureerde wijze wordt ingepland, uitgevoerd en gedocumenteerd.
Dashboard	Een visueel en aanpasbaar overzicht van de klanttevredenheid. Dashboards worden gemaakt door bijvoorbeeld: scorekaarten, diagrammen, tabellen of notities over uw prestatiegegevens in een aanpasbaar raster te plaatsen.
Feedbackmodule	In de Feedbackmodule wordt de feedback weergegeven die voldoet aan een aantal parameters (bijvoorbeeld alleen onvoldoendes, of alleen van respondenten die teruggebeld willen worden) en die gekoppeld is aan de medewerker. De medewerker dient de feedback tijdig en adequaat op te volgen en af te handelen aan de hand van vooraf gedefinieerde acties waarvan de afhandeling en registratie in deze Feedbackmodule dient plaats te vinden. Het moet mogelijk zijn om de registraties van de Feedbackmodule in zijn geheel te rapporteren. <i>De Feedbackmodule wordt alleen gebruikt door het IMG.</i>
Klantbeeld	De meningen, beelden en/of perceptie van respondenten over onderwerpen waar ze direct of indirect mee te maken hebben.
Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)	De mate waarin de waargenomen prestaties van een product voldoen aan de verwachtingen van een klant.
Migratie	Onder Migratie wordt het overnemen van bestaande vragenlijsten en rapportages van de afgelopen vijf jaar.
Selfservice	Het door het IMG en de RDI zelf kunnen bedienen van het systeem en daarmee eenvoudige onderzoeken kunnen doen waarbij export van gegevens naar Excel mogelijk is.
Systeem	Software met een specifieke functie, in dit geval software voor continu en incidenteel/periodiek uitvoeren van klantonderzoeken en het opleveren van rapportages

inclusief het platform waar het op draait en alle overige benodigdheden/zaken om het te kunnen gebruiken.

1. Inleiding

Het voor Inschrijver liggende Aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor het tot stand komen van Raamovereenkomst voor Klanttevredenheidssysteem ten behoeve van het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) en de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI).

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

1.1 Aanbestedende dienst, deelnemende dienst en IUC EZK

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd in opdracht van het IMG, mede namens de Deelnemende dienst die hieronder staan vermeld.

Het IUC EZK treedt tijdens deze aanbesteding op als procesbegeleider.

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG)

De gaswinning in het Groningenveld is in de jaren zestig van de vorige eeuw op gang gekomen. Het heeft Nederland veel welvaart gebracht. Hoewel er al langer signalen kwamen dat de gaswinning bodembeweging veroorzaakte, betekende de beving van Huizinge op 16 augustus 2012 een ommekeer. Sindsdien ontstond een roerige geschiedenis rond de schadeafhandeling die aanvankelijk door de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM) zelf werd opgepakt. Uiteindelijk mondde de onvrede daarover uit in een voor Nederland unieke aanpak. Het onafhankelijke bestuursorgaan het IMG handelt nu alle schade af en de NAM heeft bij de afhandeling geen rol meer.

Kwam voorheen alleen fysieke schade aan woningen in aanmerking, sinds 1 juli 2020 is het IMG ook verantwoordelijk voor andere vormen van schade zoals waardedaling en immateriële schade en voor schade aan infrastructurele werken en waterbouwkundige werken.

Het IMG heeft de opdracht de schadeafhandeling op een rechtvaardige, ruimhartige, onafhankelijke en voortvarende manier te doen. In de aanpak van het IMG moet de mens centraal worden gesteld. Dit alles moet bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in de overheid. Het IMG startte op 19 maart 2018 als Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (hierna: TCMG) in een sfeer van 'eerst zien, dan geloven'. Het vertrouwen in het IMG wordt bepaald door wat het IMG levert, wat daarbij van het IMG verwacht wordt en welke ervaringen aanvragers en omgeving daarbij hebben.

Het IMG is een zelfstandig bestuursorgaan zonder rechtspersoonlijkheid vallend onder het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK).

Het IMG is gebonden aan de kaders van de Tijdelijke wet Groningen, het civiele aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht en de Algemene wet bestuursrecht.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van het IMG:

<https://www.schadedoormijnbouw.nl/>.

De Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI)

De Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI) houdt Nederland veilig verbonden. De RDI is toezichthouder, uitvoerder en autoriteit, met een positie midden in het digitale domein. Binnen dit domein gaan veranderingen snel. De impact van digitalisering en telecommunicatie is enorm. Gelukkig hebben we in ons land geweldige netwerken: snel, betrouwbaar en overal bereikbaar. En dat moet natuurlijk zo blijven. De RDI zorgt daarvoor. De RDI houdt zich bezig met het verdelen van frequenties die hiervoor nodig zijn, kijken of graafwerkzaamheden in Nederland veilig verlopen en checken of apparatuur aan de eisen voldoet, zodat het geen storingen veroorzaakt. Daarnaast zet de RDI ook in op andere dossiers, zoals 5G, artificial intelligence, cyberveiligheid en ruimtevaart.

De RDI zorgt ervoor dat netwerken in Nederland betrouwbaar, beschikbaar en veilig zijn. Zo maakt de RDI ons land ook digitaal weerbaar. Want de gevolgen van telecomuitval zijn enorm: het openbaar vervoer komt stil te liggen, hulpdiensten kunnen hun werk niet doen en de hartbewaking in ziekenhuizen valt uit. Maar ook moet iedereen veilig online zaken kunnen regelen en kunnen vertrouwen op de beschikbaarheid, waar je ook bent.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van de RDI:

www.rdi.nl.

1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding

Het IMG neemt al vanaf 2019 klanttevredenheids- en klantbehoefte-onderzoeken (KTO's) af. Om dit te doen heeft het IMG een contract met een leverancier, maar het huidige contract is aflopend in oktober 2023. Het IMG wil de KTO's voortzetten en is daarom op zoek naar een leverancier die de KTO's kan voortzetten.

De RDI heeft ook een lopend contract voor het uitvoeren van KTO's waarbij het contract in oktober 2023 afloopt. De RDI is daarom op zoek naar een nieuwe leverancier. Voor de komende vier jaar wenst de RDI een Raamovereenkomst te sluiten met een Opdrachtnemer voor het meten van de klanttevredenheid.

1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbesteding is onderstaand termijnschema van toepassing.

24 mei 2023	Verzenden publicatie, start inschrijvingstermijn
5 juni 2023 12:00 uur	Sluiting 1 ^e vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver over dit Aanbestedingsdocument de Verwerkersovereenkomsten en de Raamovereenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden) en voor het doen van tekstvoorstellen door Inschrijver op de concept Raamovereenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden)
12 juni 2023	Verzenden 1 ^e Nota van Inlichtingen
19 juni 2023 12:00 uur	Sluiting 2 ^e vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver.
26 juni 2023	Verzenden 2 ^e Nota van Inlichtingen
7 juli 2023 12:00 uur	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen en vervolgens openen Inschrijvingen door Aanbestedende dienst
10 juli 2023 tot en met 28 juli 2023	Beoordelen Inschrijvingen
31 juli 2023	Verzenden mededeling gunningsbeslissing
15 augustus 2023	Uiterste datum voor het door de winnende Inschrijver aanleveren van de door de Aanbestedende dienst gevraagde bewijsmiddelen
22 augustus 2023	Uiterste datum voor het stellen van vragen en/of het vragen om een voorlopige voorziening inzake de mededeling gunningsbeslissing
1 oktober 2023	Ingangsdatum Raamovereenkomst
Zo snel mogelijk en uiterlijk binnen drie maanden na ingang Raamovereenkomst	Migratie van bestaande vragenlijsten en rapportages van het IMG

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

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Beschrijving en doel van de opdracht

Het eerste doel van de aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst om goede KTO's uit te kunnen zetten via een Systeem waarin de resultaten goed gemonitord kunnen worden.

De uitvoering van de KTO's heeft tot doel om het IMG en de RDI inzicht te geven in de klanttevredenheid- en klantbehoefte en daarmee de dienstverlening en processen continu te verbeteren.

Voor de uitvoering van de KTO's zoeken de Aanbestedende dienst en Deelnemende dienst naar een Systeem dat verschillende typen bestaande doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken kan overnemen en uitvoeren en nieuwe (zowel eenmalige als doorlopende) klanttevredenheidsonderzoeken kan uitvoeren. Het Systeem dient ook aanvullende functionaliteiten te bieden zodat de Opdrachtgever zelfstandig eenvoudige onderzoeken kan uitvoeren en de gegevens kan exporteren.

Bij de inrichting en uitvoering van onderzoeken in het Systeem is er behoefte aan support en advies. Ook wordt gevraagd aan de leverancier om zorg te dragen voor consistentie en een goede betrouwbare meetbaarheid van informatie.

De aanbesteding is niet onnodig samengevoegd, want:

De onderdelen uit de aanbesteding vormen in zijn geheel één opdracht waar het IMG en de RDI behoefte aan hebben: voorzien in de uitvoering van KTO's. Er is sprake van lopende onderzoeken, nieuwe onderzoeken en advisering ter verbetering van onderzoeken, maar deze onderdelen beogen hetzelfde doel, namelijk inzicht krijgen in de klanttevredenheid over de dienstverlening van het IMG en de RDI. Daarmee gaat het om één functioneel samenhangende opdracht en kan de opdracht bij één leverancier worden afgenomen. Er worden dus geen opdrachten onnodig samengevoegd.

Naast bovenstaand doel heeft Opdrachtgever in zijn algemeenheid ambities op het gebied van Social Return, Diversiteit & Inclusie, Ketenvaerwoordelijkheid (ISV), Milieu (inclusief Biodiversiteit), Klimaat / Circulair (inclusief Biobased), MKB vriendelijk en Innovatiegericht Inkopen.

Om deze ambities te verwezenlijken wordt onder meer Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) als instrument ingezet.

MVI vloeit voort uit (internationale) afspraken, zoals de Sustainable Development Goals, het Klimaatverdrag van Parijs en het Klimaatakkoord.

Het kabinetsbeleid 'Inkopen met impact' stelt dat er bij inkoop altijd eerst en vooral gekeken wordt naar wat er met inkoop wordt bereikt.

Met deze aanbesteding wil Opdrachtgever arbeidsparticipatie stimuleren, Diversiteit & Inclusie stimuleren en MKB vriendelijk inkopen.

Door het stellen van eisen ten aanzien van Social Return en het hanteren van een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde met betrekking tot Diversiteit & Inclusie wordt er opzoek gegaan naar een Opdrachtnemer die bijdragen aan het realiseren van de doelen.

Klanttevredenheidsonderzoeken voor het IMG:

Het IMG heeft de afgelopen vijf jaar al klanttevredenheids- en klantbehoefte-onderzoeken uitgevoerd en beschikt daarom al over vragenlijsten en rapportages. Deze data wil het IMG blijven gebruiken. Opdrachtnemer moet in staat zijn de uitvoering van lopende onderzoeken (metingen aan de hand van de huidige vragenlijsten en rapportage van de resultaten in het Dashboard) over te nemen, zo snel mogelijk, uiterlijk binnen drie maanden na ingang van de Raamovereenkomst om een soepele overgang te waarborgen en een hiaat in de onderzoeken te vermijden. De

inrichting mag qua ontwerp en functionaliteit anders zijn. Zie bijlage 12 voor voorbeelden van enkele doorlopende onderzoeken van het IMG.

Op dit moment voert het IMG de huidige twaalf doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken uit door zelf meerdere keren per week e-mailadressen te uploaden. De wens en doelstelling is om dit via een API of een vergelijkbare geautomatiseerde functionaliteit in te richten.

Scope voor het IMG:

Voortzetting van de doorlopende onderzoeken:

- Weergave via een Dashboard van de klanttevredenheid op kanalen (momenteel zijn de kanalen telefonie, e-mail en website. In de toekomst is ook behoefte om gebruik te maken van de kanalen chat en whatsapp).
- Weergave via een Dashboard van de klanttevredenheid op de, op dit moment een twaalfstal, onderzoeken, in verschillende fases van het schade-afhandelingsproces en andere regelingen die het IMG uitvoert. Hieronder de twaalfstal lopende onderzoeken van het IMG:
 1. KTO website
 2. KTO telefonie/email
 3. KTO fysieke schade opname
 4. KTO fysieke schade rapport
 5. KTO fysieke schade besluit
 6. KTO waardedaling
 7. KTO VES (vergoeding eerste schademelding/ vaste vergoeding)
 8. KTO AOS (acuut onveilige situatie)
 9. KTO HIN (herstel in natura)
 10. KTO immateriële schade – aanvraag
 11. KTO immateriële schade – besluit
 12. KTO Bezwaar (alle regelingen)

Huidige lopende onderzoeken inclusief aantallen, looptijd en respondenten (*peildatum 9 mei 2023*):

Onderzoek	Gestart op	Aantal enquêtes	Aantal respondenten	Response percentage
Materiele Schade – opname	14-05-2019	32.419	12.703	39.2%
Materiele Schade - rapport	06-06-2019	61.961	18.707	30.2%
Materiele Schade – besluit	06-06-2019	66.024	17.886	27.1%
Immateriële Schade – aanvraag	09-12-2021	28.146	8.476	30.1%
Immateriële Schade – besluit	01-04-2022	44.257	9.887	22.3%
Vaste vergoeding	09-12-2021	24.435	8.598	35.2%
Waardedaling	30-10-2020	35.490	13.323	37.5%
Acuut Onveilige Situatie	02-01-2019	2.106	566	26.9%
Herstel in Natura	17-02-2021	338	177	52.4%
Telefonie (serviceloket)*	19-03-2018	85.625	22.832	26.7%
Planning*	11-04-2023	1.937	495	25.6%
Zaakbegeleiding*	06-06-2019	66.024	8.389	12.7%

**inclusief Feedbackmodule*

Naar verwachting komen er jaarlijks twee à drie nieuwe doorlopende KTO's bij, dit is echter een inschatting waaraan geen rechten ontleend kunnen worden.

De resultaten van de onderzoeken (zowel de twaalf lopende onderzoeken als de nieuwe onderzoeken) dienen op overzichtelijke en visueel aantrekkelijke Dashboard (een Dashboard voor iedere KTO) gepresenteerd te worden. Het moet voor het IMG mogelijk zijn in het Dashboard te filteren op periode, regeling en kanaal, om zo op maat naar de verschillende Interne opdrachtgevers te kunnen rapporteren.

Eenmalige klantbehoefte-onderzoeken:

- Eenmalige klantbehoefte-onderzoeken uitvoeren naar Klantbeeld (zowel kwantitatief als kwalitatief (telefonisch) en interne onderzoeken naar bijvoorbeeld medewerkerstevredenheid en hybride werken. Dit kan ook door de Opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, middels Selfservice. De verwachting is dat er vier tot zes van dergelijke onderzoeken per jaar zullen worden geïmplementeerd, waarvan de helft via Selfservice.

Advisering:

- Advisering aan het IMG over de formulering van vragen, antwoordopties en frequentie van uitnodigen en over response-verbeterende maatregelen en opvolging van de uitkomsten in de organisatie, ten behoeve van nieuwe (doorlopende en eenmalige) onderzoeken en ter verbetering van bestaande doorlopende onderzoeken.

Het IMG is op zoek naar een partij die actief kan helpen bij het opstellen en continu verbeteren van de doorlopende onderzoeken. Hierbij is het goed regelmatig met elkaar te bespreken wat het IMG nu precies wil weten van aanvragers en hoe het IMG deze informatie het beste kan ophalen. Ook de meetbaarheid van de KPI's van het IMG is daarin van belang. Daartoe wordt iedere zes maanden een overleg gevoerd waarbij de leverancier de huidige onderzoeken analyseert en verbeteradviezen geeft aan het IMG.

Selfservice (tool/module/systeem):

- Kleinschalige of eenmalige onderzoeken moeten door het IMG zelf kunnen worden gedaan met behulp van het KTO-systeem. Deze onderzoeken moeten ten minste op een eenvoudige manier resultaten kunnen laten zien middels een export naar Excel en via een "basis" Dashboard.

Feedbackmodule:

- In de Feedbackmodule wordt de feedback weergegeven die voldoet aan een aantal parameters (bijvoorbeeld alleen onvoldoendes, of alleen van respondenten die teruggebeld willen worden) en die gekoppeld is aan de medewerker. De medewerker dient de feedback tijdig en adequaat op te volgen en af te handelen aan de hand van vooraf gedefinieerde acties waarvan de afhandeling en registratie in deze Feedbackmodule dient plaats te vinden. Het moet mogelijk zijn om de registraties van de Feedbackmodule in zijn geheel te rapporteren. Het IMG geeft zelf aan bij welke KTO een Feedbackmodule nodig is.

Klanttevredenheidsonderzoeken voor RDI:

De RDI streeft ernaar de door haar verkregen informatie van de klant en stakeholders over hoe de dienstverlening van de RDI (in meest brede zin van het woord) in de maatschappij wordt ervaren, te benutten om de dienstverlening te verbeteren. De informatie gebruikt de RDI om de resultaten en processen verder te optimaliseren om klanten en stakeholders (nog) sneller en beter van informatie te voorzien.

De KTO's zijn voor de RDI een belangrijk instrument om deze informatie en ervaringen op te halen. De RDI heeft te maken met heel diverse doelgroepen, hierdoor is maatwerk noodzakelijk. De RDI werkt daarom momenteel met losse eenmalige KTO's gericht op een specifieke doelgroep. In een dergelijk KTO kan de RDI heel gericht ervaringen en behoeftes opvragen bij haar klanten en stakeholders. Momenteel heeft de RDI geen behoefte aan doorlopende KTO's, maar aan eenmalige KTO's in combinatie met advies.

De RDI heeft een adviseur Dienstverlening in dienst. Deze adviseur is verantwoordelijk voor de opzet van KTO's en het verdere proces van meten, analyseren, rapporteren en presenteren. De Opdrachtnemer dient het opzetten van een KTO nader te faciliteren.

Scope voor de RDI:

Eenmalige KTO's inclusief Dashboard:

- De RDI streeft ernaar om per jaar vier eenmalige KTO's uit te voeren. De KTO's bestaan uit online vragenlijsten waarin de tevredenheid over de dienstverlening en communicatie van de RDI wordt uitgevraagd. Tevens is er in deze onderzoeken voor klanten de ruimte

voor toelichtingen en verbeter suggesties. Naast het ophalen van cijfers, is het vooral belangrijk om uit de respons verbeteracties te destilleren.

De KTO's worden voor specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld vergunninghouders voor portofoongebruik en maritieme registratiehouders) ingezet en hebben geen continu karakter. De RDI heeft geen kant-en-klare planning voor de onderzoeken. Er wordt gekeken naar wat er op een bepaald moment leeft binnen en buiten de organisatie.

Het is van belang dat er een online Systeem met Dashboard(s) beschikbaar wordt gesteld, waarin onderzoeken worden ingericht, van waaruit de uitnodigingen worden verstuurd aan de doelgroep en waarin de resultaten elke 30 minuten worden ververs en te raadplegen zijn. De responsdata kan de RDI downloaden in een Excel-bestand.

Selfservice (tool/module/systeem):

- (Eenvoudige) onderzoeken moeten door de RDI zelf kunnen worden gedaan met behulp van het KTO-systeem. Deze onderzoeken moeten ten minste op een eenvoudige manier resultaten kunnen laten zien middels een export naar Excel en via een "basis" Dashboard.

Advisering:

- Advisering aan de RDI over de formulering van vragen, antwoordopties en frequentie van uitnodigen en over response-verbeterende maatregelen en opvolging van de uitkomsten in de organisatie, ten behoeve van nieuwe eenmalige onderzoeken.

Samengevat vraagt RDI:

- Dat er per onderzoek een online vragenlijst klaar wordt gezet die door respondenten kan worden ingevuld;
- De klanten/contactpersonen, uit het door de RDI aangeboden adressenbestand/klantenbestand, per e-mail kunnen worden uitgenodigd voor deelname aan een onderzoek;
- De respons per onderzoek wordt verzameld, wordt veilig opgeslagen en de responsdata beschikbaar worden gesteld aan de RDI;
- Een basisrapportage per onderzoek waarin in ieder geval de resultaten per vraag in tabellen en/of grafieken is opgenomen;
- Een mogelijkheid voor de RDI om zelf onderzoeken op te stellen, uit te sturen, de resultaten van dit onderzoek in te kunnen zien en te kunnen exporteren naar Excel.

2.2 Percelen

De aanbesteding is niet onderverdeeld in percelen, omdat er een sterke onderlinge samenhang is waarbij splitsing van de onderzoeken bij verschillende leveranciers verwarrend zou werken. Ook advisering in een apart perceel beleggen is onlogisch gezien het advies gegeven moet worden over de onderzoeken en er een relatie is tussen de twee componenten. Hierbij is één leverancier en één aanspreekpunt de meest passende oplossing.

2.3 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 met, éézijdig door de Aanbestedende dienst uit te oefenen, twee maal de optie tot verlenging van één (1) jaar.

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

De Aanbestedende dienst wenst met één Inschrijver een Raamovereenkomst te sluiten.

2.4 Omvang van de opdracht

De onder de Raamovereenkomst (inclusief optie jaren) af te nemen totale maximale opdrachtwaarde is:

Het IMG	€ 277.200,- exclusief btw
De RDI	€ 50.000,- exclusief btw
Totale maximale opdrachtwaarde	€ 327.200,- exclusief btw

Opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontlelen.

Prijsindexerings-clausule

De totale financiële waarde van de opdracht wordt opgehoogd indien Opdrachtnemer gebruik maakt van het recht om te indexeren. De totale financiële waarde wordt met hetzelfde percentage opgehoogd als met het percentage in de goedgekeurde indexeringsaanvraag. Zie eis 3.5.3 in hoofdstuk 3 voor meer informatie.

Het IMG

Inschrijvers dienen er echter rekening mee te houden dat de daadwerkelijke afname aanmerkelijk lager kan liggen dan hierboven aangegeven. Dit komt omdat er sprake is van een aantal onzekere factoren die van invloed zijn op de afname. Denk hierbij aan nieuwe (zware) aardbevingen en/of politieke besluiten die in de toekomst genomen kunnen worden bijvoorbeeld naar aanleiding van de parlementaire enquête waardoor bestaande regelingen worden aangepast of beëindigd. Indien de maximale waarde bereikt wordt eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege.

Herzieningsclausule

Opdrachtgever heeft het recht om, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, zonder nieuwe Europese aanbestedingsprocedure de totale opdrachtwaarde met maximaal 25% op te hogen indien:

- 1) Voor Opdrachtgever relevante wetgeving verandert;;
- 2) Beleid van Opdrachtgever op het gebied van schadeafhandeling verandert;

dat resulteert in aanvullende werkzaamheden door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever een beroep doet op bovenstaande herzieningsclausule bedraagt de opdrachtwaarde maximaal:
 $€ 277.200 \times 1,25 = € 346.500,-$ exclusief btw. Opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontlelen.

De RDI

Bij de RDI worden er op dit moment een gering aantal klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, maar het streven is om dit de komende jaren uit te breiden naar vier eenmalige klanttevredenheidsonderzoeken per jaar. De daadwerkelijke afname kan vanwege klantbehoefte binnen de RDI lager uitvallen.

Herzieningsclausule

Opdrachtgever heeft het recht om, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, zonder nieuwe Europese aanbestedingsprocedure de totale opdrachtwaarde met maximaal 25% op te hogen indien:

- 1) Voor Opdrachtgever relevante wetgeving verandert;
- 2) Beleid van Opdrachtgever ten aanzien van de uit te voeren taken door Opdrachtgever verandert;

dat resulteert in aanvullende werkzaamheden door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever een beroep doet op bovenstaande herzieningsclausule bedraagt de opdrachtwaarde maximaal:
 $€ 50.000 \times 1,25 = € 62.500,-$ exclusief btw. Opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontlelen.

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. Bij de Inschrijving in TenderNed dient Inschrijver bijlage 10 – Akkoordverklaring rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen bij zijn Inschrijving.

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

3.1 Eisen met betrekking tot Algemeen

- 3.1.1 Alle dienstverlening en services van Opdrachtnemer worden in het Nederlands geleverd. Minimale dienstverlening in het Nederlands is: adviesdiensten, ondersteuning aan gebruikers (zowel in de zin van hulp door Opdrachtnemer zelf als de instructies binnen het Systeem), vragenlijsten, resultaten, rapportages en presentaties.
- 3.1.2 De Opdrachtnemer dient concreet bij te dragen aan de doelstellingen van het IMG en de RDI ten aanzien van klanttevredenheid en dient de continuïteit van het meten van de klanttevredenheid te waarborgen.
- 3.1.3 Het uitvoeren van klantonderzoek betreft een kwantitatief onderzoek dat online kan worden uitgevoerd.
- 3.1.4 Het door de Opdrachtnemer gebruikte Systeem voorziet in de mogelijkheid continu-, periodiek- en incidenteel klantonderzoek te kunnen uitvoeren.
- 3.1.5 Opdrachtnemer is op basis van kennis en ervaring in staat om te kunnen adviseren over het opzetten en inrichten van een onderzoek, inrichten en samenstellen van vragenlijsten en hoe idealiter resultaten worden gepresenteerd.

3.2 Eisen met betrekking tot Privacy en Persoonsgegevens

- 3.2.1 Alleen medewerkers van de Opdrachtnemer die in het kader van de uitoefening van hun werkzaamheden toegang nodig hebben tot de persoonsgegevens, mogen daadwerkelijk toegang krijgen tot de e-mailadressen en de overige persoonsgegevens.
- 3.2.2 Persoonsgegevens van klanten/respondenten dienen gepseudonimiseerd opgeslagen te worden en waar mogelijk te worden geanonimiseerd. Voor het IMG geldt dat persoonsgegevens na drie maanden gepseudonimiseerd opgeslagen te worden en waar mogelijk te worden geanonimiseerd.
- 3.2.3 Indien de gegevens niet correct zijn en de Opdrachtnemer wordt hiervan op de hoogte gesteld, dan vergewist Opdrachtnemer zich ervan dat de gegevens geactualiseerd/gerectificeerd worden.
- 3.2.4 De gegevensverwerkingen moeten binnen de EER (Europese Economische Ruimte) plaats vinden.
- 3.2.5 Alleen voor het IMG: Er moet een beperkte bewaartermijn, maximaal drie maanden, ingesteld kunnen worden voor de e-mailadressen, nadat de uitnodigingen zijn verzonden.
- 3.2.6 Alleen voor het IMG: In een onderzoek kan er gevraagd worden of de respondent teruggebeld wil worden. De respondent moet dan de mogelijkheid krijgen om contactgegevens/persoonsgegevens achter te laten. Deze contactgegevens/persoonsgegevens dienen door de Opdrachtnemer na drie maanden geanonimiseerd te worden.
- 3.2.7 Alleen voor de RDI: De door de RDI verstrekte e-mailadressen van respondenten worden na het versturen van het herhalingsverzoek van een onderzoek direct verwijderd. Tenzij anders wordt afgesproken tussen Opdrachtnemer en de RDI.
- 3.2.8 Alleen voor de RDI: Als men persoonsgegevens achterlaat in een KTO moet hierop een beperkte bewaartermijn, maximaal drie maanden, ingesteld kunnen worden.
- 3.2.9 Alleen voor de RDI geldt: Er mag geen koppeling zijn tussen de persoonsgegevens en het resultaat tenzij respondenten dit zelf aangeven.

- 3.2.10 Er moet een beveiligde wijze worden gehanteerd bij het verstrekken van persoonsgegevens van het IMG en de RDI naar de Opdrachtnemer.

3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem

Algemeen:

- 3.3.1 Het systeem moet een cloudoplossing zijn.
- 3.3.2 Opdrachtnemer dient een uptime van het Systeem te garanderen van minimaal 98% tijdens kantooruren (kantooruren = van maandag tot en met vrijdag van 7:00 uur tot en met 18:00 uur). Opdrachtnemer dient een uptime van het Systeem te garanderen van minimaal 90% buiten kantooruren.
- 3.3.3 Als er storing is, dan mag er geen data-verlies optreden.

Gebruikersrechten en -structuur:

- 3.3.4 De systemen en data van het IMG en de RDI dienen gescheiden te zijn van elkaar.
- 3.3.5 Gebruikersrechten dienen zodanig te worden ingericht dat de weergegeven informatie is afgestemd op geautoriseerde gebruikersgroepen.
- 3.3.6 De doorlooptijd van het aanmaken van een nieuw gebruikersaccount is maximaal 5 werkdagen.
- 3.3.7 In het Systeem zijn meerdere rollen te onderscheiden met verschillende autorisaties.
- 3.3.8 Er kunnen ten minste 1000 gebruikersaccounts voor het IMG aangemaakt worden en voor de RDI 100 gebruikersaccounts.
- 3.3.9 Eigendom data: Mochten het IMG en de RDI het Systeem willen onderbrengen bij een andere Opdrachtnemer, dan stelt de Opdrachtnemer kosteloos alle data beschikbaar aan de nieuwe Opdrachtnemer of aan de Opdrachtgever.

Data-uitwisseling functionaliteiten:

- 3.3.10 Data-uitwisseling dient zowel handmatig (zelf te uploaden) als geautomatiseerd (middels interfaces) mogelijk te zijn.
- 3.3.11 Het Systeem meldt direct na afloop indien data-upload (niet) succesvol is uitgevoerd.
- 3.3.12 Er kunnen minimaal 200 kenmerken en/of variabelen worden meegegeven in het bronbestand. Alle aangeleverde kenmerken en/of variabelen kunnen worden gekoppeld aan de onderzoeksresultaten.

Transacties uitvraagproces:

- 3.3.13 Alle componenten met betrekking tot transacties dienen online zichtbaar en exporteerbaar (minimaal .xls) te zijn. Minimaal beschikbaar: aantal verzonden enquêtes, aantal 'bounced', aantal afgebroken, aantal afgerond, aantal voltooid, respons %.
- 3.3.14 Resultaten genoemd in eis 3.2.10 dienen per periode en voor alle categorieën in het bronbestand zichtbaar te zijn, alsmede voor specifiek aan te geven periodes/categorieën (van .. tot).
- 3.3.15 Bounced e-mailadressen dienen online zichtbaar en exporteerbaar (minimaal .xls) te zijn voor een specifiek aan te geven periode.

Uitvraagproces:

- 3.3.16 Voor het doen van uitvragen moet het minimaal mogelijk zijn gebruik te maken van e-mail, sms, hyperlink, chat en WhatsApp.
- 3.3.17 Het Systeem biedt diverse mogelijkheden en vormen m.b.t. vraagsoorten.
- 3.3.18 Antwoordschalen dienen minimaal te kunnen voldoen aan de door het IMG en de RDI toegepaste schaalverdeling:
Schaal 0 – 10
Schaal 1 – 10
5-puntsschaal / 4-puntsschaal / 3-puntsschaal / 2-puntsschaal (zowel cijfermatig als in woord)
- 3.3.19 Het moet mogelijk zijn om aan de hand van bepaalde criteria klanten uit te sluiten van deelname aan een onderzoek.
- 3.3.20 De uitnodiging naar respondenten dient in het Nederlands te zijn.

- 3.3.21 De uitnodiging naar respondenten moet kunnen worden gepersonaliseerd aan de hand van de gegevens in het bronbestand.
- 3.3.22 De uitnodiging naar respondenten moet voldoen aan de huisstijlen van het IMG en de RDI. De huisstijl moet kunnen worden aangepast aan specifieke klanten.
- 3.3.23 Alle invoer van de respondent dient in het Systeem geautomatiseerd of met gecontroleerde velden te worden gedaan, tenzij er gebruik wordt gemaakt van open vragen.
- 3.3.24 In het uitvraagproces moet het voor de respondent herkenbaar zijn wie de afzender is.
- 3.3.25 Het Systeem moet een vloeiende gebruikerservaring opleveren. Het Systeem moet omnichannel zijn, alle gangbare devices & operating systems ondersteunen en op zo'n manier zijn ingericht dat de respondent zonder onnodig scrollen of klikken op een logische manier door het uitvraagproces wordt geleid.
- 3.3.26 Het moet voor een respondent mogelijk zijn om zich voor het onderzoek te kunnen uitschrijven. Dit moet minimaal mogelijk zijn in de uitnodiging.
- 3.3.27 Bij het ontstaan van een fout in het Systeem moet het mogelijk blijven voor respondenten om Klantonderzoeken in te vullen en op te sturen.
- 3.3.28 Alle componenten ten behoeve van het uitvraagproces dienen online zichtbaar en te exporteren te zijn (minimaal in pdf-formaat). Beschikbaar moeten zijn: vragenlijsten, verzonden uitnodigingen en herinneringsmail.

Onderhoudbaarheid:

- 3.3.29 Het Systeem moet aan te passen zijn aan nieuwe gebruikerswensen.

Rapportage en Dashboard:

- 3.3.30 Resultaten en visuele weergaven van resultaten dienen middels verschillende typen dashboardmeters te kunnen worden weergegeven. De weergave van de gegevens in het Dashboard zijn maximaal 30 minuten oud (verversing elke 30 minuten).
- 3.3.31 Resultaten dienen per periode en voor alle categorieën in het bronbestand zichtbaar te zijn alsmede voor specifiek aan te geven periodes/categorieën (van .. tot) in een getalsmatige weergave en een tekstuele weergave (in geval van open antwoorden).
- 3.3.32 Resultaten dienen per dag, week, maand, kwartaal en jaar zichtbaar te zijn, alsmede specifiek per aan te geven periodes (van ..tot), in een grafische weergave middels (trend)grafieken. Resultaten en visuele weergaven dienen exporteerbaar te zijn.
- 3.3.33 Resultaten dienen in de door het IMG/de RDI aangereikte schaalverdeling te kunnen worden weergegeven, zoals het aantal respondenten met score 1-5, 6-7, 8-10, NPS-score, CES score. Deze verdeling dient schaalbaar te zijn.
- 3.3.34 Verbeterpotentieel aan de hand van de resultaten is in het Dashboard weergegeven. Dit kan worden weergegeven per categorie van het door de Opdrachtgever aangeleverde bronbestand.
- 3.3.35 Resultaten van verschillende onderzoeken kunnen indien gewenst aan elkaar gekoppeld worden en visueel worden gemaakt in een Dashboard.
- 3.3.36 Rapportages dienen zowel in het online Dashboard zelf zichtbaar te zijn en genereerd te kunnen worden als middels een exportbestand tot stand te komen (minimaal .xls).
- 3.3.37 Het Systeem moet mogelijk maken dat de correlatie tussen tevredenheid en waarde van de klant inzichtelijk zijn.

Klantfeedback en opvolging:

- 3.3.38 Tekstuele klantfeedback (open velden) dient zichtbaar getoond te worden en dient eveneens via een export te kunnen worden weergegeven (minimaal .xls).
- 3.3.39 Alleen voor het IMG: Het Systeem heeft een functionaliteit waarbij klantfeedback die aan bepaalde parameters voldoet in een 'opvolgsysteem' (Feedbackmodule) wordt geplaatst.
- 3.3.40 Alleen voor het IMG: Het Systeem stuurt een signaal naar verantwoordelijke functionaris indien Klantfeedback zoals in eis 3.3.39 genoemd in de Feedbackmodule is geplaatst. Dit kan per e-mail of sms zijn.
- 3.3.41 Alleen voor het IMG: In de Feedbackmodule dient de mogelijkheid te zijn om te registreren welke opvolging gedaan is. Er dient ook vanuit de Feedbackmodule gerapporteerd te kunnen worden, via online Dashboard en als export (minimaal .xls) over minimaal aantal opgevolgde klantfeedback en datum van opvolging.

- 3.3.42 Alleen voor het IMG: Een individueel opgevolgde klantfeedback dient direct te kunnen worden doorgestuurd of geëxporteerd te kunnen worden aan medewerkers die geen toegang hebben tot de Feedbackmodule.

Gebruikersgemak:

- 3.3.43 Het Systeem moet een vloeiende gebruikerservaring opleveren. Bij regulier werk moet de schermopbouw niet vertragend werken. Voor het generen van grote bestanden of batches wordt een wacht-indicator aangegeven.
- 3.3.44 Er zijn instructies beschikbaar over het gebruik van het Systeem.

3.4 Eisen met betrekking tot rapportage/overleg

- 3.4.1 Alleen voor het IMG: Opdrachtnemer dient minimaal twee maal per contractjaar overleg te voeren met Opdrachtgever inzake lopende onderzoeken en verbeteradviezen.
- 3.4.2 Opdrachtnemer dient één maal per contractjaar een rapportage aan de contractmanager te leveren (eigen format) met betrekking tot het betreffende contractjaar.
- 3.4.3 Opdrachtnemer neemt één maal per jaar initiatief tot overleg met de contractmanager met betrekking tot de rapportage. De volgende aspecten dienen aan bod te komen:
- Percentage Social Return;
 - Aantal klachten en de afhandeling daarvan;
 - (Plan van aanpak inzake) Diversiteit en Inclusie
 - De voorstellen die hij aan Opdrachtgever biedt tot verbetering van zijn dienstverlening aan Opdrachtgever.
- 3.4.4 Opdrachtnemer dient op onderstaande data de rapportage aan te leveren aan de contractmanager:

1 ^e contractjaar	November 2024
2 ^e contractjaar	November 2025
Alleen bij verlenging van de Raamovereenkomst: 3 ^e contractjaar	November 2026
Alleen bij verlenging van de Raamovereenkomst: 4 ^e contractjaar (10/11 maanden)	1 maand voor afloop Raamovereenkomst

3.5 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven

- 3.5.1 Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage 2 'Prijzen/tarieven' inzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven.
- 3.5.2 De tarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn alle kosten inbegrepen, zoals onder andere maar niet uitsluitend 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.
- 3.5.3 De overeengekomen tarieven zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2025.

Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober, 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, Bedrijfstakken/branches: M-N 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

Raamovereenkomst 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.

De tarieven van reeds verstrekte Nadere Overeenkomsten op basis van de Raamovereenkomst worden niet geïndexeerd.

- 3.5.4 Inschrijver offreert geen 0-prijzen/tarieven of negatieve prijzen/tarieven, ook niet op onderdelen.

3.6 Eisen met betrekking tot belastingen

- 3.6.1 Inschrijver vrijwaart de Aanbestedende dienst en de Deelnemende dienst voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.
- 3.6.2 Inschrijver offreert de prijzen als volgt:
- het bedrag exclusief Nederlandse btw en eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU;
 - het btw-bedrag in Nederland en de eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU en;
 - het bedrag inclusief Nederlandse btw/inclusief verschuldigde omzetbelasting buiten de EU.
- 3.6.3 Indien Inschrijver aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat Inschrijver ermee akkoord dat Inschrijver de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de Aanbestedende dienst overlegt, binnen vijftien kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.
- 3.6.4 Inschrijver is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien Inschrijver 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 Inschrijver. Wanneer de Aanbestedende dienst en/of de Deelnemende 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 en/of de Deelnemende dienst zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).
- 3.6.5 Inschrijver staat ervoor in dat de door Inschrijver 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.
- 3.6.6 Inschrijver vrijwaart de Aanbestedende dienst en de Deelnemende 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.

3.7 Eisen met betrekking tot de facturatie

- 3.7.1 Opdrachtnemer factureert per maand de daadwerkelijk geleverde diensten. De abonnementsprijzen dienen maandelijks achteraf gefactureerd te worden.
- 3.7.2 Opdrachtnemer dient bij de factuur een overzicht toe te voegen van de daadwerkelijk verrichten activiteiten en uren volgend de overeengekomen tarieven.
- 3.7.3 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 het (boekhoud)softwarepakket van Inschrijver via Peppol;
- E-factureren via een dienstverlener.

3.8 Eisen met betrekking tot social return

3.8.1 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 3% van de totale loonsom van zijn Raamovereenkomst 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 onderwerp van de Raamovereenkomst.

4. Eisen aan Inschrijver

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk leest Inschrijver 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 Inschrijver aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de Geschiktheidseisen.

Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is een pdf-document dat voor een deel voor Inschrijver is ingevuld. De rest moet Inschrijver nog aanvullen. Inschrijver ondertekent het document en voegt het toe aan de 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.

Inschrijver dient het in de bijlage opgenomen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' elektronisch in te vullen, uit te printen en vervolgens rechtsgeldig te ondertekenen (zie par. 7.3.16).

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 Inschrijver 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 Inschrijver 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 Raamovereenkomst 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. passende bankverklaringen of een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's,
- 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 van de onderneming 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 kerncompetentie vastgesteld die overeenkomt met ervaring op essentiële punten van de opdracht:

- Ervaring met het uitvoeren van drietal (3) klanttevredenheidsonderzoeken tegelijkertijd bij één klant met minimaal 200 interne gebruikers inclusief een ondersteunend platform en beheer daarvan waarop de oplossing wordt gehost.

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 referentieopdracht dient een minimale waarde te hebben van € 30.000,- exclusief btw. Deze waarde van de referentieopdracht dient uitsluitend de waarde te betreffen voor de onderdelen die gelijkwaardig zijn aan de in de aanbesteding gevraagde dienstverlening. Bij een reeks van afzonderlijke, maar sterk vergelijkbare opdrachten die binnen de referentieperiode voor dezelfde opdrachtgever zijn uitgevoerd, mag de omzet daarvan bij elkaar worden opgeteld.

Het gebruikmaken bij de referentie 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 (LET OP: direct indienen bij Inschrijving.)

Ten behoeve van de kerncompetentie overlegt Inschrijver niet meer dan één referentie. Inschrijver gebruikt hiervoor bijlage 9.

Tevens dient uit de referenties te blijken dat zij een minimale waarde hebben van € 30.000,- exclusief btw .

Let op, de referentie dient direct bij de Inschrijving te worden ingediend. Echter, om de lasten van de Inschrijver te beperken hoeft de referentie dan nog niet door de referent (de opdrachtgever te zijn ondertekend). Dat verlangt de Aanbestedende dienst alleen van de winnaar van de aanbesteding.

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 referenten.

4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver: dat hij een kwaliteitszorgsysteem heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. Onder gelijkwaardig wordt verstaan: het voldoen aan de volgende kenmerken:

- o kwaliteitszorg is organisatiebeleid verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- o 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;
- o aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- o aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- o 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 2 A4 eenzijdig) van het kwaliteitszorgsysteem dat Inschrijver 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 de beschrijving dient Inschrijver op de in die paragraaf genoemde punten in te gaan en uit de beschrijving dient de gelijkwaardigheid te blijken. Indien er meer dan het maximumaantal pagina's wordt ingediend, wordt het meerdere niet beoordeeld.

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 Informatiebeveiliging (technische bekwaamheid)

Inschrijver levert de dienstverlening conform de richtlijn Baseline Informatievoorziening Overheid (BIO) en draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst de ICT-dienstverlening en/of projectwerkzaamheden die worden aangeboden het beveiligingsniveau BBN-2, zoals beschreven in het BIO versie 1.04, niet aantasten. Inschrijver draagt er tevens zorg voor dat eventuele onderaannemers zich ook committeren aan bovenstaande zodat beveiliging in de keten geborgd is. De BIO staat vermeld op de volgende website: <https://bio-overheid.nl/>.

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

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

- een beschrijving (maximaal 2 A4 eenzijdig) van het informatiebeveiligingssysteem waarbij wordt aangetoond dat dit informatiebeveiligingssysteem minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem. In de 'BIO' is aangegeven wat onder gelijkwaardig wordt verstaan. In de beschrijving dient Inschrijver op de in de 'BIO' opgenomen basis beveilig niveau punten in te gaan en uit de beschrijving dient de gelijkwaardigheid te blijken. Indien er meer dan het maximumaantal pagina's wordt ingediend, wordt het meerdere niet beoordeeld.

Of:

- een kopie van een geldig certificaat als bedoeld in de EMAS- verordening, zoals in Nederland het ISO-27001/27002 certificaat, te verstrekken.

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 informatiebeveiliging te verstrekken.

4.5 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 art. 2.98 lid 1 Aw. 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 te overleggen. Uit het uittrekstel 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 bovengenoemd bewijsmiddel 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.

Inschrijver dient de antwoorden en reacties op de wensen in TenderNed aan de Inschrijving toe te voegen. Inschrijver dient bij deze beantwoording rekening te houden met de gestelde eisen in hoofdstuk 3.

Er zijn maximaal 1000 punten te behalen bij de beantwoording van de wensen, welke als volgt zijn verdeeld:

Nr	Punten	Vraag
Kwaliteit (650 punten)		
1.	300	Functionaliteiten en kenmerken van het Dashboard
2.	150	Functionaliteiten en kenmerken van Selfservice (tool/module/systeem)
3.	200	Advisering
Inkopen met Impact (duurzaamheid) (50 punten)		
4.	50	Beperken van energieverbruik
Prijs (300 punten)		
5.	300	Fictieve inschrijfsom
Totaal	1000	

5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit

5.2.1 Wens 1: Functionaliteiten en kenmerken van het Dashboard

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
300	Doelstelling: Inschrijver is in staat om per klanttevredenheidsonderzoek een Dashboard aan te bieden waar het IMG en de RDI behoefte aan hebben. Opdracht: Opdrachtgever vraagt Inschrijver om de functionaliteiten en kenmerken van zijn Dashboard SMART toe te lichten en een visuele weergave in PDF-aan te leveren. Inschrijver wordt beoordeeld op de volgende onderwerpen: - Verwerkingstijd van data naar het Dashboard - De beschikbare functionaliteiten en aantal te weergeven onderzoeken. - Overzichtelijkheid van het Dashboard. - Gebruiksvriendelijkheid van het Dashboard op verschillende devices. Bovenstaande dient in maximaal vijf pagina's A4 inclusief aanlevering van de visuele weergave van het Dashboard te worden uitgewerkt. Indien dit maximum aantal wordt overschreden, komt het meerdere niet voor puntentoekenning in aanmerking. De lettergrootte dient leesbaar te zijn. De beantwoording dient per subonderdeel, zoals hierboven onder a t/m d genoemd, gegeven te worden. Er wordt per subonderdeel beoordeeld.

5.2.2 Wens 2: Functionaliteiten en kenmerken van de Selfservice (tool/module/systeem)

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
150	Doelstelling: Inschrijver is in staat om een Selfservice (tool/module/systeem) aan te bieden waar het IMG en de RDI behoefte aan hebben. Opdracht: Opdrachtgever vraagt Inschrijver om de functionaliteiten en kenmerken van zijn Selfservice (tool/module/systeem) SMART toe te lichten en een visuele weergave in PDF-aan te leveren. Inschrijver wordt beoordeeld op de volgende onderwerpen: - De beschikbare functionaliteiten. - Overzichtelijkheid van de Selfservice (tool/module/systeem). - Gebruiksvriendelijkheid van de Selfservice (tool/module/systeem). Bovenstaande dient in maximaal vier pagina's A4 inclusief aanlevering van de visuele weergave van de Selfservice (tool/module/systeem) te worden uitgewerkt. Indien dit maximum aantal wordt overschreden, komt het meerdere niet voor puntentoekenning in aanmerking. De lettergrootte dient leesbaar te zijn. De beantwoording dient per subonderdeel, zoals hierboven onder a t/m c genoemd, gegeven te worden. Er wordt per subonderdeel beoordeeld.

5.2.3 Wens 3: Advisering

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
200	Doelstelling Inschrijver is in staat vragenlijsten voor te leggen waarmee respondenten eenvoudig hun feedback kunnen geven. Duidelijke vragenlijsten met een overzichtelijke opmaak en soepele werking zijn daarvoor essentieel. Een goede respons is belangrijk voor de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten. Inschrijver is in staat te adviseren over bereiken van een optimale respons. Inschrijver is in staat om IMG en RDI te adviseren over hoe met de KTO's een zo groot mogelijke impact kan worden gemaakt, teneinde de dienstverlening van IMG en RDI te verbeteren. Opdracht Inschrijver dient voor beoordeling van wens 3 de volgende zaken aan te leveren: - Een voorbeeld van een (online) vragenlijst waarin tenminste drie elementen opgenomen zijn die volgens Inschrijver het gebruiksgemak aangeven. - Een overzicht van maatregelen die kunnen worden ingezet ter verhoging van de respons. Inschrijver dient minimaal vier maatregelen te noemen. - Een voorbeeld geeft van hoe Inschrijver bij een andere organisatie er voor heeft gezorgd dat de impact van KTO's is

	toegenomen en de dienstverlening van de betreffende organisatie is verbeterd. Inschrijver wordt beoordeeld op de volgende onderwerpen: - De mate waarin Inschrijver aantoont in zijn vragenlijsten gebruikersgemak te verwerken. - De maatregelen die Inschrijver noemt die kunnen worden ingezet om de respons te verhogen. Noem minimaal vier maatregelen. - De mate waarin Inschrijver met het voorbeeld aantoont over de relevante kennis en ervaring te beschikken om de impact van KTO's te vergroten en de dienstverlening van de betreffende organisatie te verbeteren. Bovenstaande dient in maximaal drie pagina's A4 te worden uitgewerkt. De lettergrootte dient leesbaar te zijn. Het verwijzen naar bijlagen of andere documenten is niet toegestaan en het document waarnaar verwezen wordt, wordt niet meegenomen in de beoordeling. Indien dit maximumaantal pagina's wordt overschreden, komt het meerdere niet voor puntentoekenning in aanmerking. De beantwoording dient per subonderdeel, zoals hierboven onder a t/m c genoemd, gegeven te worden. Er wordt per subonderdeel beoordeeld.
--	--

5.3 Wensen ten aanzien van Inkopen met Impact (duurzaamheid)

De Rijksoverheid staat voor grote opgaven. Om er een paar te noemen: de Rijksoverheid pakt de gevolgen van de klimaatverandering aan, versnelt de ontwikkeling naar een circulaire economie en creëert baankansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De Rijksoverheid koopt jaarlijks voor ruim 10 miljard euro in bij vele bedrijven. Met de andere (lagere) overheden samen, loopt dat bedrag zelfs op tot rond de 73 miljard euro. Via die inkoop kunnen en willen wij als Rijksoverheid een verschil maken. Dat staat in 'Inkopen met Impact' (zie Bijlage 11), de strategie voor duurzaam, sociaal en innovatief opdrachtgeverschap door de Rijksoverheid.

Ook met deze aanbesteding wil Opdrachtgever hier een bijdrage aan leveren. Gezien de aard van de dienstverlening verwachten het IMG en de RDI voor deze Raamovereenkomst impact te kunnen realiseren op twee thema's: duurzaam en sociaal. Duurzaam staat hieronder uitgewerkt.

5.3.1 Wens 4: Beperken van energieverbruik

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
50	Voor deze wens wordt Inschrijver gevraagd om te beschrijven welke maatregelen hij aanbiedt die bijdragen aan de doelstelling van de Rijksoverheid met het thema Duurzaamheid zoals beschreven in Bijlage 11 Inkopen met Impact, specifiek met betrekking tot het beperken van energieverbruik. Inschrijver beschrijft hiervoor op welke wijze, welke mogelijkheden en welke maatregelen hij treft om invulling te geven aan het zo klein mogelijk maken van het gebruik van energie door Inschrijver bij levering van de dienstverlening aan Opdrachtgever. Beschrijf in de beantwoording: De maatregel zelf; Het resultaat van de maatregel (zo concreet en meetbaar mogelijk), met een toelichting hoe de aangeboden maatregel bijdraagt aan de doelstellingen in het kader van

	het thema Duurzaam in Inkopen met Impact en/of door bewijs aan te leveren dat de maatregel bijvoorbeeld in een andere opdracht tot het beoogde resultaat heeft geleid of dat dit uit onderzoek blijkt; b. Een beschrijving van de wijze waarop Inschrijver de maatregel gaat uitvoeren door een beknopte toelichting op de werkwijze/aanpak of gekozen oplossing en/of door een bewijs aan te leveren dat de maatregel bijvoorbeeld in een pilot of in een andere opdracht tot het beoogde resultaat heeft geleid. Uit de verstrekte onderbouwing moet blijken dat de maatregel aanvaardbaar is en dat het realistisch en aannemelijk is dat de maatregel wordt uitgevoerd en dat het beschreven resultaat wordt behaald. Ten aanzien van de maatregelen: c. Welke maatregelen Inschrijver per ingangsdatum van de dienstverlening neemt om het verbruik van energie voor het leveren van de dienstverlening aan Opdrachtgever zo klein mogelijk te maken. d. Welke toekomstige ontwikkelingen Inschrijver verwacht/voorziet en die Inschrijver inzet in maatregelen om het verbruik van energie voor het leveren van de dienstverlening aan Opdrachtgever verder te beperken. e. Welke inspanningen/maatregelen Inschrijver van Opdrachtgever verwacht om het verbruik van energie voor het leveren van de dienstverlening aan Opdrachtgever zo klein mogelijk te maken. Bovenstaande dient in maximaal twee pagina's A4 te worden uitgewerkt. De lettergrootte dient leesbaar te zijn. Het verwijzen naar bijlagen of andere documenten is niet toegestaan en het document waarnaar verwezen wordt, wordt niet meegenomen in de beoordeling. Indien dit maximumaantal pagina's wordt overschreden, komt het meerdere niet voor puntentoekenning in aanmerking. De beantwoording dient per subonderdeel, zoals hierboven onder a t/m e genoemd, gegeven te worden. Er wordt per subonderdeel beoordeeld.
--	--

5.4 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw

5.4.1 Wens 5: Fictieve inschrijfsom

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
300	Inschrijver dient bij haar Inschrijving een volledig ingevulde Bijlage 2 Prijzen/Tarieven in te dienen. Let op: het maximale fictieve jaarbedrag van € 81.800,- excl. btw mag niet worden overschreden. Indien Inschrijver een hoger bedrag offereert dan € 81.800,- excl. btw, dan komt de offerte niet in aanmerking voor verdere beoordeling en zal terzijde worden gelegd. Bijlage 2 bestaat uit de volgende onderdelen: a. Stukprijzen klanttevredenheidsonderzoeken Deze kosten mogen op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht.

	- Bouw en inrichting nieuwe onderzoeken incidenteel en periodiek (prijs per stuk): Bouwen van een incidenteel/periodiek onderzoek houdt in: implementeren (nieuw) vragenlijst, implementeren (nieuw) Dashboard (indien van toepassing), implementeren mogelijkheid tot verzenden e-mail uitnodiging (inclusief herhaalbericht) inclusief kleine aanpassingen totdat het incidenteel/periodieke onderzoek naar tevredenheid is van de Opdrachtgever met een maximale periode van 2 maanden na oplevering. - Bouw en inrichting nieuwe onderzoeken continu (prijs per stuk <u>per jaar</u>): Bouwen van een nieuw onderzoek houdt in: implementeren (nieuw) vragenlijst, implementeren (nieuw) Dashboard, implementeren mogelijkheid tot verzenden e-mail uitnodiging (inclusief herhaalbericht) inclusief kleine aanpassingen totdat het nieuwe onderzoek naar tevredenheid is van de Opdrachtgever met een maximale periode van 2 maanden na oplevering. - Bouw en inrichting Feedbackmodule (prijs per stuk <u>per jaar</u>): Bouwen van een nieuwe Feedbackmodule houdt in: implementeren (nieuw) vragenlijst, implementeren (nieuw) Dashboard, inclusief kleine aanpassingen totdat de nieuwe Feedbackmodule naar tevredenheid is van de Opdrachtgever met een maximale periode van 2 maanden na oplevering. Let op! De feedbackmodule wordt alleen gebruikt door het IMG. Alvorens Opdrachtnemer stukprijzen in rekening mag brengen dient Opdrachtnemer een offerte in te dienen bij het IMG/de RDI. In deze offerte worden maximaal de stukprijzen gehanteerd zoals opgegeven in bijlage 2 prijzen/tarieven. De offerte dient inzicht te bieden in de werkzaamheden die uitgevoerd worden. De werkzaamheden worden pas uitgevoerd indien het Opdrachtgever schriftelijk/per e-mail akkoord is gegaan met de offerte. b. Jaarlijkse kosten De jaarlijkse kosten worden maandelijks achteraf gefactureerd en bestaan uit: - Abonnementsprijs gebruik Selfservice (tool/module/systeem) - Abonnementsprijs gebruik platform/Systeem De volgende onderdelen dienen inbegrepen te zijn in de abonnementsprijzen: - Onderhoud en Beheer Hieronder worden alle activiteiten verstaan die nodig zijn om het Systeem veilig en beschikbaar te houden. - Support Alle kosten samenhangend met het bieden van 1^e en 2^e lijns- support voor het oplossen van verstoringen, het doorvoeren van kleine aanpassingen. - Hosting Alle kosten samenhangend met Hosting. Hosting (ofwel webhosting) is de fysieke ruimte op een server. Door middel van Hosting staat een Website of app in verbinding met het internet. Hosting (Website Hosting, domain Hosting) is het 24 uur per dag beschikbaar stellen van een Website op internet door een Internet presence provider. - (Software) licenties. Alle kosten rondom in te zetten licenties van plug-ins om software te kunnen gebruiken binnen de omgeving.
--	---

	c. Uurtarieven Voor adviesvragen en/of wijzigingen (niet zijnde simpele vragen en/of wijzigingen welke vallen binnen de stukprijzen en/of jaarlijkse abonnementskosten) kan Opdrachtnemer op nacalculatiebasis uurtarieven in rekening brengen. Opdrachtnemer dient voor de volgende activiteiten uurtarieven in te vullen in bijlage 2 Prijzen/Tarieven: - Advies - Doorvoeren van wijzigingen/Changes De uurtarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn alle kosten inbegrepen, zoals onder andere maar niet uitsluitend de salariskosten of andere inzetvergoeding, overheadkosten (bijvoorbeeld huisvesting en salariskosten van ondersteunend personeel), kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, BYOD-kosten, kosten voor VOG, reis- en verblijfkosten naar de standplaats(en), parkeerkosten, opleidingskosten, vervangingen, premies, lasten, winst, rapportages, management, kosten voor bewijslasten, verzekeringskosten, eventuele kosten voor e-factureren, alsmede de (bureau)marge of opslag voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Alvorens Opdrachtnemer uurtarieven in rekening mag brengen dient Opdrachtnemer een offerte (dit mag per mail) in te dienen bij het IMG/de RDI. In deze offerte worden maximaal de uurtarieven gehanteerd zoals opgegeven in bijlage 2 prijzen/tarieven. De offerte dient inzicht te bieden in de urenverdeling en de werkzaamheden die uitgevoerd worden. De werkzaamheden worden pas uitgevoerd indien het Opdrachtgever schriftelijk/per e-mail akkoord is gegaan met de offerte. In de gele cellen in Bijlage 2 Prijzen/Tarieven offreert Inschrijver haar Prijzen/Tarieven voor de dienstverlening die invulling geeft aan de Raamovereenkomst met Bijlagen. Let ook op de tekst zoals vermeld is in Bijlage 2 Prijzen/Tarieven. In het prijzenblad zijn in de kolom 'Indicatieve aantallen voor één jaar' ingeschatte aantallen opgenomen. De aantallen zoals vermeld in het Prijzenblad zijn indicatief, hier kan Inschrijver op geen enkele manier rechten aan ontleen. Op basis van de door Inschrijver ingevulde Prijzen/tarieven in de gele cellen, wordt automatisch het 'Subtotaal' per regel berekend op basis van de overige gegevens zoals opgenomen in Bijlage 2. Op basis van deze subtotalen wordt automatisch het totaal berekend. De waarden in de parse cellen tellen automatisch op tot de 'Totale Fictieve Inschrijfprijs voor één jaar'. Het aantal punten dat de Inschrijver scoort op basis van de aangeboden fictieve inschrijfprijs wordt afgerond op 2 decimalen (zie ook paragraaf 5.5.2).
--	--

5.5 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen

5.5.1 Beoordeling van kwalitatieve wensen

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

De beschrijvingen van 'wens 1: Functionaliteiten en kenmerken van het Dashboard', 'wens 2: Functionaliteiten en kenmerken van de Selfservice (tool/module/systeem)' en 'wens 3: Advisering' van de Inschrijver moeten per wens gemiddeld minimaal een voldoende scoren (knock-out criterium) om voor gunning in aanmerking te komen.

Het beoordelingsteam hanteert bij het beoordelen onderstaande schaalverdeling.

Kwaliteit beantwoording	Percentage van maximum te behalen punten per wens
Uitmuntend , de beantwoording ging in opvallende mate boven de verwachting uit en biedt veel extra's en heeft daardoor toegevoegde waarde.	100%
Goed , de beantwoording ging boven de verwachtingen uit en biedt op bepaalde punten wat extra's.	80%
Voldoende , de beantwoording voldoet aan de verwachtingen.	60%
Matig , de beantwoording voldoet niet helemaal aan de verwachtingen en schiet op bepaalde punten tekort.	40%
Slecht , de beantwoording voldoet niet en schiet duidelijk tekort.	20%
Geen antwoord op de vraag gegeven.	0%

5.6 Beoordelingsmethodiek prijzen/tarieven

5.6.1 Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven

De puntentoekenning voor de aangeboden fictieve inschrijfprijs geschiedt op basis van de navolgende formule:

<u>Maximaal 300 punten</u> <i>Minimale waarde van de fictieve inschrijfprijs per jaar is: € 30.000,- excl. btw.</i> <i>De maximale waarde van de fictieve inschrijfprijs per jaar is: € 81.800,- excl. btw.</i> <i>Indien Inschrijver een fictieve inschrijfprijs aanbiedt onder de € 30.000,- excl. btw, dan ontvangt Inschrijver daarvoor geen extra punten. Het maximale aantal punten is 300.</i> <i>Een fictieve inschrijfprijs aanbieden met een waarde boven de € 81.800,- excl. btw is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting</i>	$S = 0,0057915058 \times (81.800 - T_i)$ Waarbij: T_i = het door Inschrijver geboden fictieve inschrijfprijs <u>Voorbeeldberekening:</u> Inschrijver A biedt een fictieve inschrijfprijs aan van € 70.000. Inschrijver A krijgt daarvoor 68,34 punten. De berekening is: $0,0057915058 \times (81.800 - 70.000) = 68,33976844$. De score wordt afgerond op 2 decimalen. Inschrijver B biedt een fictieve inschrijfprijs aan van € 30.000. Inschrijver B krijgt daarvoor 300,00 punten. De berekening is: $0,0057915058 \times (81.800 - 30.000) = 300,00000044$. De score wordt afgerond op 2 decimalen. Inschrijver C biedt een fictieve inschrijfprijs aan van € 25.000. Inschrijver C krijgt daarvoor 300,00 punten. De berekening is: $0,0057915058 \times (81.800 - 25.000) = 328,95752944$. Echter kan er niet meer dan 300 punten gescoord worden.
---	--

(terzijdelegging van de Inschrijving).	
---	--

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. Bevat geen voorbehouden van de Inschrijver (zoals: het van toepassing verklaren van eigen voorwaarden).
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 overeenkomstig hoofdstuk 5 'Wensen en beoordeling' beoordeeld.

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 definitieve totale 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 wens 1 'functionaliteiten en kenmerken van het Dashboard' (wens 5.2.1). In het geval de hoogst scorende Inschrijvers ook op dit subgunningscriterium een gelijke score hebben behaald, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore op het subgunningscriterium wens 3 'Advisering' (wens 5.2.3). 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 ermee 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 hetgeen Inschrijver verklaart in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en in de Inschrijving. De Inschrijver moet binnen vijftien kalenderdagen na het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst de gevraagde bewijsmiddelen overleggen. De Aanbestedende dienst zal pas tot definitieve gunning overgaan indien hij akkoord is met de inhoud en geldigheid van de opgevraagde en door Inschrijver overgelegde bewijsmiddelen; tot dat moment kan de betreffende Inschrijver nog van de procedure worden uitgesloten. In een dergelijk geval zal de Aanbestedende dienst iedere Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. In beginsel komt de Inschrijver die op plaats 2 is geëindigd dan voor gunning in aanmerking. Overigens geldt hierbij het gestelde onder § 6.4 inzake gelijke score. 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 die in dit Aanbestedingsdocument zijn opgenomen en verklaart Inschrijver dat hij gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met hem gesloten Raamovereenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt Inschrijver hiermee dat hij alle opgegeven prijzen en tarieven gestand zal doen.

7.2 Planning

Zie schema paragraaf 1.3.

7.3 Procedure algemeen

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

7.3.1 Communicatie

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

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

Berichten ontvangt Inschrijver via TenderNed. Via de persoonlijke instellingen op TenderNed kan Inschrijver er voor zorgen dat hij automatische attenderingen ook op zijn eigen e-mailadres ontvangt. Inschrijver is er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailberichten worden toegelaten door zijn e-mailbeveiliging.

Indien de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden, kan Inschrijver contact opnemen met onderstaande contactpersoon/contactpersonen:

Jong-Ping Teong, jong-ping.teong@rvo.nl en iucezteam8@rvo.nl met een cc aan suzanne.vanderploeg3@rvo.nl.

Het is niet toegestaan andere dan de hierboven genoemde contactperso(n)en(en) met betrekking tot deze aanbesteding rechtstreeks te benaderen.

Voor vragen die gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kan Inschrijver op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376, of via servicedesk@tenderned.nl. Ook kan Inschrijver de handleiding raadplegen via <https://www.tenderned.nl/cms/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 <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/een-onderneming-registreren-op-tenderned> waarin informatie en voorwaarden over eHerkenning zijn opgenomen. De gevolgen van het niet (tijdig) registreren van eHerkenning zijn voor Inschrijver.

7.3.3 Vragen en inlichtingen

Gedurende de procedure kan Inschrijver vragen stellen. Vragen dienen zo snel mogelijk gesteld te worden. 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 Inschrijvers 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 deze aanbesteding.

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 uiterste datum en tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen 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 die (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding 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 Raamovereenkomst 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 Raamovereenkomst 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 Inschrijver er meer over. [Brochure informatiebeveiliging en privacy EZK](#)

7.3.11 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.

7.3.12 Klachtenregeling

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

In de bijlage 6 'Klachtenprocedure' is nadere informatie te vinden.

7.3.13 Beslechting van geschillen

Naast het gestelde in de 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.

7.3.14 Indiening van de Inschrijving

De uiterste inleverdatum en tijd van ontvangst van de Inschrijvingen is vastgesteld in de paragraaf Planning.

- Om te kunnen inschrijven dient de onderneming van Inschrijver geregistreerd te zijn op TenderNed. Een of meerdere geregistreerde gebruikers namens de onderneming van Inschrijver 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 de onderneming dient Inschrijver deze Inschrijving via het aankondigingsplatform op TenderNed toe te voegen. Dit kan via de knop 'Toevoegen aan mijn aanbestedingen'.
- Raadpleeg de link [In 6 stappen inschrijven op een aanbesteding via TenderNed | TenderNed](#) voor meer informatie over het registreren en inrichten van de 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 | TenderNed](#).
- 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 de vragen of signalen naar oordeel van Inschrijver te laat of

niet adequaat door de servicedesk van TenderNed worden beantwoord, kan Inschrijver 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 Inschrijver ondervindt van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.

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

7.3.15 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 de Inschrijving kan Inschrijver de volgende checklist gebruiken.

Betreft	Omschrijving	Actie Inschrijver
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument*	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toevoegen aan TenderNed.
Wensen	Inschrijving, incl. reactie op de wensen van de Aanbestedende dienst. <i>Let op het maximale aantal pagina's. Het maximale aantal pagina's staat vermeld bij de wensen in hoofdstuk 5.**</i> <i>De wensen '1. Functionaliteiten en kenmerken van het Dashboard', '2. Functionaliteiten en kenmerken van de Selfservice (tool/module/systeem)' en '3. Advisering' (5.2.1. t/m 5.2.3) moeten minimaal een voldoende scoren (knock-out criterium) om voor gunning in aanmerking te komen.***</i>	Toevoegen aan TenderNed
Bijlage 2 prijzen / tarieven	De geoffreerde prijzen/tarieven	Toevoegen aan TenderNed
Factureren	Om de verwerking van de factuur te bewerkstelligen, dient u in uw Inschrijving onderstaande gegevens op te nemen: - NAW-gegevens; - KvK-nummer; - Vestigingsplaats volgens KvK; - IBAN.	Opnemen in inschrijving, mag als aparte bijlage.
Bijlage 9 Referentieverklaring	Volledig ingevulde referentieverklaring	Toevoegen aan TenderNed
Bijlage 10 Akkoordverklaring	Rechtsgeldig ondertekende Akkoordverklaring	Toevoegen aan TenderNed

* Zie paragraaf 7.3.17 geval in samenwerkingsverband wordt ingeschreven.

** Bij het overschrijden van het maximale aantal pagina's, komt het meerdere niet voor puntentoekenning in aanmerking.
*** Wanneer wensen 5.2.1. t/m 5.2.3 niet als voldoende beoordeeld worden dan wordt de Inschrijving uitgesloten.

7.3.16 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. Inschrijver kan het UEA van een handgeschreven handtekening voorzien of Inschrijver 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 Inschrijver in dat geval eenmalig, gedurende 48 uur, de mogelijkheid dit te herstellen.

7.3.17 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Indien Inschrijver de opdracht niet zelfstandig kan uitvoeren kan Inschrijver 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 Raamovereenkomst;
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 Raamovereenkomst.
- 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.

7.3.18 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.

7.3.19 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.

7.3.20 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.

Aanvullende documenten (zoals voorlichtingsmateriaal etc.) moeten ook in het Nederlands worden aangeleverd.

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

7.3.21 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.

7.3.22 Contractvoorwaarden

De concept Raamovereenkomst, de Verwerkersovereenkomsten en de 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) Overeenkomst(en). Alleen de definitieve Raamovereenkomst en Verwerkersovereenkomsten zullen geldend zijn bij de uitvoering van de opdracht.

7.3.23 Uitvoeringsvoorwaarde Diversiteit & Inclusie

De essentie van diversiteit en inclusie (D&I) is dat iedereen uniek is en eigen talenten heeft, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, arbeidsbeperking of seksuele geaardheid. Opdrachtgever verwelkomt diversiteit, omdat de verschillen rijkdom bieden voor de organisatie van Opdrachtgever. Het verwelkomen van diversiteit is echter niet genoeg. Opdrachtgever streeft naar een inclusieve organisatiecultuur die eerlijk, open en veilig voelt voor iedereen. Dat betekent dat Opdrachtgever een organisatie wil zijn waarin iedereen zichzelf kan zijn en wordt gewaardeerd.

Alle ministeries hebben het Charter Diversiteit van 'Diversiteit in Bedrijf' ondertekend. Dit charter vormt tot de dag van vandaag de basis voor het diversiteit en inclusie beleid van Opdrachtgever. Het charter heeft als doel om de diversiteit op de werkvloer te stimuleren en richt zich op vijf dimensies:

- gender,
- etnische/culturele diversiteit,
- LHBTIQ+,
- mensen met een arbeidsbeperking,
- leeftijd.

Opdrachtgever sluit graag een Raamovereenkomst met een partij die gelijke ambities nastreeft. Opdrachtnemer dient een plan van aanpak op te stellen binnen zes maanden na ingang van de Raamovereenkomst. In dit plan van aanpak wordt invulling gegeven aan hoe Opdrachtnemer diversiteit en inclusie borgt in het werving & selectietraject voor het personeel dat Opdrachtnemer binnen de Raamovereenkomst inzet. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met bovenstaande voorwaarde en conformeert hij zich eraan dat, indien met hem de Raamovereenkomst wordt gesloten, hij binnen zes maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst aan Opdrachtgever het gevraagde plan van aanpak overlegt.

Gevraagd wordt om een plan van aanpak in te dienen. In dit plan van aanpak dienen de volgende punten te worden uitgewerkt:

- Diversiteit gaat over de verscheidenheid aan mensen in een organisatie; bestaat deze verscheidenheid binnen de organisatie van Opdrachtnemer? Hoe komt diversiteit tot uiting in het personeelsbestand van Opdrachtnemer ten behoeve van deze Raamovereenkomst?
- Wat zijn de ambities van Opdrachtnemer binnen het thema Diversiteit & Inclusie? Zijn er ambities beschreven en waarin worden afspraken vastgelegd? Hoe vindt sturing in de praktijk hierop plaats?
- Heeft Opdrachtnemer recente voorbeelden van succesverhalen binnen het thema Diversiteit & Inclusie?

Indien bij Opdrachtnemer naar de mening van de contractmanager van Opdrachtgever het thema Diversiteit & Inclusie nog niet is geïntegreerd, dan wordt Opdrachtnemer verzocht te beschrijven welke stappen hij gaat ondernemen en binnen welk tijdspad om dit thema te integreren binnen zijn organisatie.

Bovenstaand thema zal door de contractmanager met de Opdrachtnemer voor het eerst worden besproken na zes maanden van de ingangsdatum van de Overeenkomst. Het thema zal ook onderdeel uitmaken van het jaarlijks te houden voortgangsgesprek met de contractmanager. De Opdrachtnemer dient ook voor dit thema een voortgangsrapportage aan te leveren. In de voortgangsrapportage dient Opdrachtgever in te gaan op de volgende punten:

- Op welke wijze de processen ten aanzien van Diversiteit & Inclusie nu zijn geborgd, indien Opdrachtnemer bij aanvang van het contract nog niet zover was;
- Een geüpdatet overzicht ten aanzien van het punt diversiteit;
- Een update omtrent de voortgang/tussentijds behaalde resultaten van de gestelde ambities door de Opdrachtnemer, ten aanzien van Diversiteit & Inclusie;
- Het deelgenoot maken van behaalde successen, maar ook van het tegenovergestelde, namelijk de problemen waar Opdrachtnemer mee wordt geconfronteerd in de praktijk;
- Evt. verbetervoorstellen door Opdrachtnemer.

7.3.24 Integriteitscode

Eenieder die handelt voor en in opdracht van de rijksoverheid wordt geacht kennis te nemen van de Gedragscode Integriteit Rijk en deze in acht te nemen. De geldende gedragscode is opgenomen in bijlage 13.

Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij hetgeen in de Gedragscode staat vermeld niet alleen zelf in acht neemt maar ook de door hem ingeschakeld personeel daarvan op de hoogte stelt en borgt dat het personeel de code naleven.

7.3.25 Digitaal werken bij het Rijk

Een ieder die toegang heeft tot de digitale faciliteiten van het Rijk, dient te handelen conform de "Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving". Dit document is opgenomen in bijlage 14.

7.3.26 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.

7.3.27 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. De dagvaarding dient te zijn betekend binnen 20 kalenderdagen na

elektronische verzending van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltijd. 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 Raamovereenkomst.

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 Overeenkomst genoemd. Opdrachtgever vraagt aan Opdrachtnemer per mail om een nadere offerte in te dienen. Per opdracht geeft gegunde partij aan welke werkzaamheden er worden uitgevoerd en een kostenoverzicht conform geoffreerde prijzen/tarieven die onder de Raamovereenkomst zijn vastgesteld. Het IMG en/of de RDI geven schriftelijk (per mail) akkoord indien de opdracht uitgevoerd kan worden. De mail met akkoord op de nadere offerte kan gezien worden als de Nadere Overeenkomst.

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 Prijzen/tarieven
Bijlage 3 Concept raamovereenkomst
Bijlage 4a Verwerkersovereenkomst IMG
Bijlage 4b Verwerkersovereenkomst RDI
Bijlage 5 ARBIT-2022
Bijlage 6 Klachtenprocedure
Bijlage 7 Vragen- en opmerkingenformulier
Bijlage 8 Gedragscode Integriteit Rijk
Bijlage 9 Referentieverklaring
Bijlage 10 Akkoordverklaring
Bijlage 11 Inkopen met Impact
Bijlage 12 Voorbeelden Vragenlijsten doorlopende KTO's IMG
Bijlage 13 Gedragscode Integriteit Rijk
Bijlage 14 Gedragsregeling Digitale Werkomgeving Rijk