

Commercieel vertrouwelijk

Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor diensten ten behoeve van
Telemarketing
Projectnummer T500079/000

Status	:	versie 1.1
Uitgevoerd door	:	Het NIC, Robin Huël
In opdracht van	:	KRO-NCRV, Hilversum
Datum	:	13-09-2023

INHOUDSOPGAVE

BEGRIPPENLIJST	4
1. INLEIDING.....	6
1.1 Algemeen	6
1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst.....	6
1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding	7
1.3.1. Huidige situatie	8
1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de Raamovereenkomst	9
1.3.3. Wijze van aanbesteding	10
1.3.3.1. Keuze procedure	10
1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	10
1.4.1. Contractpartij.....	10
1.4.2. Rol van Het NIC	10
1.4.3. Klachtenafhandeling	11
1.5 Planning.....	11
2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE.....	13
2.1 Inlichtingen.....	13
2.2 Wijze van aanbieden inschrijving	13
2.3 Voorwaarden	14
3. EISEN AAN DE ONDERNEMING	15
3.1 Uitsluiting en geschiktheid	15
3.2 Geschiktheidseisen.....	15
3.2.1. Financiële en economische draagkracht:.....	15
3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid	16
3.2.3. Beroepsbevoegdheid	17
4. EISEN- EN WENSENPAKKET, BIJZONDERE VOORWAARDEN	18
4.1 Eisen en wensen.....	18
5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	19
5.1 Beoordelingsprocedure.....	19
5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen	19
5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria	19
Gunningsmethodiek	19
Beoordelingstabel.....	21
5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit.....	22
5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs.....	24
5.2 Gunningprocedure	25
5.3 Gunning van opdrachten in het kader van de raamovereenkomst	25
BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS	26
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument	26
Bijlage 1.B Referentieopdracht	26
BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING	26
BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD.....	26
BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN	26

BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN	26
Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst	26
Bijlage 5.B Concept nadere overeenkomst (in het kader van de raamovereenkomst)	26
Bijlage 5.C Concept verwerkersovereenkomst	26

Begrippenlijst

De gedefinieerde begrippen die in dit beschrijvend document en in het Programma van Eisen worden genoemd, worden met een beginhoofdletter geschreven. De betekenis van deze begrippen worden in de onderstaande tabel uitgelegd.

Begrip	Definitie
Belactie	Projecten waarbij Opdrachtnemer namens Opdrachtgever (potentiële) Leden telefonisch benadert met een aanbod.
Belbestand	Het bestand met te benaderen adressen voor een Belactie.
Belscript	De verhaallijn met vra(a)g(en), voor een specifieke Belactie waar de Telecedenten van Opdrachtnemer zich aan dienen te houden tijdens uitvoer van de Belactie.
Bereikscore	Het werkelijk behaalde bereik uitgedrukt in een percentage van het totaal aantal Records na afloop van een Belactie.
Briefing	Het door Opdrachtnemer inlichten van de Telecedenten, zodat de Telecedenten goed voorbereid zijn op de Belactie.
Conversiepercentage	Het percentage van het aantal Effectieve calls dat wordt geconverteerd naar Lid voor de periode van de Nadere overeenkomst.
Dashboard (online)	Online omgeving, waarbinnen Opdrachtnemer Opdrachtgever gelijk inzicht geeft in de behaalde resultaten van een lopende Belactie en van de totale resultaten binnen de Raamovereenkomst.
Effectieve call	Een telefoongesprek tijdens een Belactie waarbij iemand het aanbod heeft gehoord en wel of niet heeft ingestemd met het aanbod.
Klacht	Alle uitingen van ongenoegen betreffende de dienstverlening van Opdrachtnemer door (medewerkers van) Opdrachtgever, door Leden van Opdrachtgever of door derden.
Klachtenprocedure	Vastgestelde procedure voor ontvangst, registratie, beoordeling en (naar tevredenheid) afhandelen van Klachten.
Lid/Leden	Iemand die is aangesloten bij KRO-NCRV door middel van een lidmaatschap en hiervoor contributie betaalt.
Minicompetitie	Het proces tot het afsluiten van Nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst, hetgeen geschiedt op basis van een Offerteaanvraag aan alle partijen met wie een Raamovereenkomst is gesloten. In deze Offerteaanvraag zijn de beoordelingscriteria voor de opdrachten benoemd.
Nadere overeenkomst	Een Nadere overeenkomst onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst die wordt afgesloten.
Offerte	De aanbieding die Opdrachtnemer doet naar aanleiding van een Offerteaanvraag.
Offerteaanvraag	Een door Opdrachtgever uitgebrachte uitvraag onder de Raamcontractanten tot het uitbrengen van een Offerte.
Opdrachtgever	De organisatie die opdrachten plaatst, zijnde KRO-NCRV.
Opdrachtnemer	De ondernemer met wie Opdrachtgever de Raamovereenkomst afsluit in het kader van de aanbesteding.
Raamcontractant	Een inschrijver aan wie deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van de diensten op het gebied van telemarketing is gegund.
Raamovereenkomst	Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en één of meer Opdrachtnemers met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen opdrachten vast te leggen en op grond waarvan Opdrachtgever aan

	Opdrachtnemer een opdracht kan verlenen tot het verrichten van diensten. Bij de Raamovereenkomst geldt geen afnameverplichting.
Record	Door KRO-NCRV aangeleverd telefoonnummer, inclusief alle overige voor de actie benodigde gegevens.
Teamlead	Teamleider/begeleider verantwoordelijk voor de aansturing van één of meerdere Telecedenten.
Telecedent	Een persoon die werkzaam is voor Opdrachtnemer die de Belacties van Opdrachtgever uitvoert aan de telefoon.
Tone of Voice	De stijl waarin KRO-NCRV communiceert met haar doelgroep, zowel bij schriftelijke als mondelinge communicatie.
Tussentijdsoverleg	Periodiek overleg, waarin resultaten en voortgang van voorgaande periode worden besproken.
Tussentijdse rapportage	Document met resultaten en gegevens van een lopende Belactie. Opdrachtgever stelt hiertoe sjablonen beschikbaar welke door Opdrachtnemer dienen te worden ingevuld. Deze kunnen indien gewenst worden opgevraagd, hier zijn geen vaste momenten voor.

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor de uitvoering van telemarketing diensten voor KRO-NCRV, hierna te noemen 'de aanbestedende dienst, met aanbestedingskenmerk T500079/000.

Dit document bevat een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisen- en wensenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de NIC Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding. In deel C treft u informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie aan. De delen B en C zijn separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/inschrijven-op-een-openbare-aanbesteding>

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat "De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben".

Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

KRO-NCRV

KRO-NCRV maakt televisie, radio, nieuwe media en magazines, organiseert tal van activiteiten en verkoopt programma's en producten. KRO-NCRV gelooft dat de wereld eerlijker, groener en liever kan.

Morgen kan eerlijker

Zo begint een eerlijker voedselsysteem al op je bord. We willen onze kijkers inspireren om anders te eten en drinken. En bieden we makkelijke én smakelijke alternatieven. En helpen we jou met programma's als Pointer, Keuringsdienst van waarde en BinnensteBuiten om kritisch te zijn op wat je koopt, eet en drinkt. Zodat we eerlijker ons voedsel kunnen produceren, en met elkaar zorgen voor meer biodiversiteit. Want morgen kan eerlijker.

'We laten zien hoe bijzonder de natuur om ons heen eigenlijk is'

Morgen kan groener

Een morgen met meer planten, bloemen, bomen en leven om ons heen. Waar onze kinderen zorgeloos spelen, waar we genieten van de schoonheid om ons heen. Een wereld die we met volle vertrouwen en trots doorgeven aan de volgende generaties. Daarom laten we met programma's en initiatieven zien hoe bijzonder de natuur om ons heen eigenlijk is. En inspireren we je met programma's als BinnensteBuiten, Onze boerderij en Beestenbrigade om de natuur in te ontdekken, tegels te wippen of plastic te rapen.

'We maken programma's waarin liefde voor je naasten centraal staat'

Morgen kan liever

Wij staan voor een samenleving waarin er plek is voor iedereen. En om dat te bereiken moeten we wel ons meer verdiepen in elkaar. Opkomen voor mensen die het nodig hebben. Zo maken we een toekomst waarin iedereen zich verbonden en thuis voelt. Waarin de liefde centraal staat, op alle momenten in het leven. We maken programma's en initiatieven waarin liefde voor je naasten centraal staat. Zoals De roze supporters, Boer zoekt vrouw, Festival van de liefde en Hij, zij, hen.

'We laten zien waar het mis gaat, zodat we zien waar het beter kan'

Morgen kan rechtvaardiger

En met onze journalistieke programma's laten we zien waar het mis gaat, zodat we zien waar het beter kan. Want morgen kan rechtvaardiger. Daaraan kunnen wij bijdragen met gedegen onderzoek en betrouwbare informatie. Als we beter begrijpen waar het mis gaat, dan zien we ook waar de oplossingen zijn. En zien we wat ons bindt in plaats van wat ons uit elkaar drijft. Met programma's als Pointer, Spraakmakers en onze documentaires duiken we in bekende en onbekende dossiers waarin burgers zijn vastgelopen in het systeem en maken we onze wereld rechtvaardiger.

Team Data & Development

Het werven en behouden van Leden is de verantwoordelijkheid van het team Data & Development binnen de afdeling Digitaal & Marketing. Dit gebeurt door campagnes via verschillende media en middelen. Een substantieel aandeel van nieuwe Leden wordt geworven via telemarketing. Dat maakt telemarketing een belangrijk marketinginstrument voor KRO-NCRV. Momenteel worden opdrachten uitgevoerd door twee telemarketingbureaus.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Het resultaat wat behaald dient te worden is het waarborgen van een efficiënte en effectieve uitvoering van telemarketing diensten met het oog op onder andere ledenwerving en -behoud, met naleving van alle relevante wet- en regelgeving.

1.3.1. Huidige situatie

Op dit moment heeft de aanbestedende dienst nog een overeenkomst met twee partijen. Deze overeenkomsten lopen tot en met 31 december 2023. Dit zijn twee van de vier partijen die vier jaar geleden aan aanbestedende dienst verbonden zijn middels de vorige Europese aanbesteding. Met de overige twee partijen heeft de aanbestedende dienst in overeenstemming in mei dit jaar de overeenkomst niet verlengd.

Wanneer het nieuwe contract in gaat wordt er een ledentelling gedaan, dit is het piekmoment. Gedurende de looptijd van het contract wordt dit afgeschaald. Door het afschalen is de huidige situatie in 2023 niet te vergelijken met vier jaar geleden. De aanbestedende dienst levert nu minder Records aan. Dit komt onder andere door de gewijzigde telemarketingwetgeving en door de grootte van campagnes die destijds plaatsvonden. Door de wijziging in de wetgeving mogen personen niet zonder toestemming worden gebeld, daardoor is aantal personen dat gebeld mag worden gedaald.

Huidige campagnes

Aanbestedende dienst heeft op dit moment drie campagnes lopen. Het gaat om: "winback" (het terugwinnen van oude Leden), "verlengen van lidmaatschappen" en "upsell gidsabonnees" (het verkopen van een beter abonnement aan de Leden). In het onderstaande overzicht worden de conversie cijfers en het effectieve bereik weergegeven per campagne:

1. Doorlopende campagne (wekelijkse aanlevering) winback
 - Gemiddelde conversie (momentopname) in 2023 is: 9,7%
 - Gemiddeld effectief bereik (momentopname) in 2023 is: 56,7%
2. Doorlopende campagne (wekelijkse aanlevering) verleng je lidmaatschap
 - Gemiddelde conversie (momentopname) in 2023 is: 23,85%
 - Gemiddeld effectief bereik (momentopname) in 2023 is: 53,49%
3. Doorlopende campagne (wekelijkse aanlevering) upsell gidsabonnees
 - Gemiddelde conversie (momentopname) in 2023 is: 9,88%
 - Gemiddeld effectief bereik (momentopname) in 2023 is: 83,25%

In de vorige aanbesteding is het tarief uitgevraagd middels een geleverd Record. Dit houdt in dat voor elk Record dat wordt geleverd er een vergoeding tegenover staat. De huidige Raamcontractanten bellen voor de aanbestedende dienst met een (redelijk) vast team aan mensen. Gezien de huidige situatie en de afname in Records gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, bellen de partijen niet alleen voor de aanbestedende dienst, maar zijn de werknemers van deze partijen wel getraind om te bellen voor de aanbestedende dienst.

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de spend van de afgelopen vier jaar van telemarketing:

Jaar	Budget werving algemeen	Telemarketing
2020	€ 250.000 inclusief btw	€ 165.564 inclusief btw
2021	€ 240.000 inclusief btw	€ 179.080 inclusief btw
2022	€ 150.000 inclusief btw	€ 75.020 inclusief btw
2023	€ 145.000 inclusief btw	€ 37.355 inclusief btw

1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de Raamovereenkomst

Gewenste situatie

De aanbestedende dienst heeft momenteel een goede samenwerking met twee bureaus. De aanbestedende dienst streeft ernaar om wederom een goede samenwerking te hebben, echter wenst de aanbestedende dienst een samenwerking met drie partijen in de nieuwe overeenkomst. In de huidige situatie zijn er geen Klachten of ongewone situaties ontstaan, des-al-niet-te-min is het van belang dat een bureau dit soort onderwerpen tijdig meldt als het zich voor doet. De aanbestedende dienst geeft de voorkeur aan werken met een vaste poule van medewerkers, zodat het team sterker betrokken raakt bij de organisatie. Flexibiliteit en snel kunnen inspelen op actuele gebeurtenissen zijn belangrijke eigenschappen die worden gezocht bij een bureau. De aanbestedende dienst heeft ook oudere Leden. Daarvoor is het wenselijk als er ook oudere Telecedenten zijn. Dit heeft als voordeel dat de oudere Leden beter begrepen worden en dit is waardevol. Tot slot is een niet-agressieve benadering essentieel voor de aanbestedende dienst. Ervaring met het bellen namens maatschappelijke partijen of goede doelen is een préé. Mocht dit niet het geval zijn, wil de aanbestedende dienst weten waar de affiniteit ligt met de organisatie en merkwaarden.

Diensten

De diensten waarvoor er onder andere gebeld zal moeten worden zijn:

- Eenmalige acties
- Winback acties
- Verlengacties
- Upsell acties
- Data verrijking
- Wervingsacties

Beschrijving van de Raamovereenkomst en gunning van opdrachten

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst is € 500.000,-. De aanbestedende dienst is gerechtigd de Raamovereenkomst te beëindigen als deze voor het einde van de overeengekomen contractduur de genoemde waarde aan opdrachten in het kader van deze Raamovereenkomst heeft besteed. Als de aanbestedende dienst van deze mogelijkheid gebruik maakt is de aanbestedende dienst geen kosten of schadevergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer.

De aanbestedende dienst wenst met 3 inschrijvers een Raamovereenkomst te sluiten, in het kader waarvan gedurende twee jaar, met een optionele verlenging van maximaal twee keer één jaar, opdrachten voor de levering van telemarketing diensten kunnen worden geplaatst.

Binnen de Raamovereenkomst kunnen de diensten één-op-één evenredig worden gegund tot en met een opdrachtwaarde van €20.000,-, of uit worden gezet middels een Minicompetitie. De aanbestedende dienst kan te allen tijde een Minicompetitie uitzetten, ook onder het bedrag van €20.000,-. De aanbestedende dienst draagt zorg dat de waarde van de opdrachten die rechtstreeks aan Raamcontractanten worden gegund per Raamcontractant per jaar ongeveer gelijk is. De aanbestedende dienst zal hier alleen van afwijken als hier een duidelijke reden voor is en zal de Raamcontractanten in dat geval op de hoogte stellen.

Een Raamcontractant voert alleen diensten uit voor de aanbestedende dienst indien hij deze door de aanbestedende dienst toegewezen heeft gekregen of middels een Minicompetitie gegund heeft gekregen.

1.3.3. Wijze van aanbesteding

1.3.3.1. Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure: de huidige Raamovereenkomst loopt eind dit jaar af. Om de nieuwe aanbesteding voor dit jaar te kunnen afronden is er een strakke planning gemaakt. Een openbare procedure heeft een kortere doorlooptijd, ten opzichte van een niet-openbare procedure. Het uitvoeren van de levering van telemarketing diensten is een nichemarkt, gezien de marktkennis wordt er verwacht dat er 5 tot 10 inschrijvers zullen zijn, hierdoor is aanbestedende dienst van mening dat het aantal inschrijver niet hoeft te worden beperkt en dat een openbare procedure kan worden gevolgd.

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling.

1.4.1. Contractpartij

De aanbestedende dienst is Opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2. Rol van Het NIC

Het NIC treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst.

- De coördinatie en uitvoering van de aanbesteding wordt uitgevoerd door Het NIC.
- De beoordeling wordt begeleid door Het NIC.
- De beoordeling wordt uitgevoerd door een team waarin deskundigen van de aanbestedende dienst(en) zitting hebben.

Adviesbureau	Het NIC		
<i>Procesbegeleider</i>	Robin Huël	<i>Functie</i>	Procesbegeleider
<i>Telefoonnummer</i>	+316 28 44 80 06	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Bibi Joo	<i>Functie</i>	Procesbegeleider
<i>Telefoonnummer</i>	+316 83 49 72 47	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
<i>Contactpersoon</i>	Servicedesk van TenderNed		
<i>Telefoonnummer</i>	0800 8363 376	<i>Mailadres</i>	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.4.3. Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft er voor gekozen om voor eventuele Klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals beschreven in de Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/02/17/handreiking-klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

Uw eventuele Klachten, kunt u enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres:

klachtenloketkroncrv@hetnic.nl

De afhandeling van uw Klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in hoofdstuk 4 “Kenmerken adequate klachtafhandeling” III.4 van de bovengenoemde Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”,

Deze Klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.

1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief*weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

23 augustus 2023	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
6 september 2023 14:00 uur	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document</i>

15 september 2023	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 1
22 september 2023 14:00 uur	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot nota van inlichtingen 1</i>
4 oktober 2023	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 2
20 oktober 2023 12:00 uur	<i>Sluiting inschrijvingstermijn</i>
23 oktober 2023/week 43	Evaluatie inschrijvingen
2 november 2023/week 45	Verwachte datum/week van de mededeling van de gunningsbeslissing
	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.
23 november 2023	Definitieve gunning
1 januari 2024	Beoogde ingangsdatum overeenkomst

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vragenmodule op Tenedernd worden gesteld. Zie hiervoor [de handleiding](#) op Tenedernd. Wij kunnen uw vragen alleen beantwoorden als de vragen op deze manier en tijdig zijn ingediend. Indien er vragen na de gestelde termijn worden ingediend, kan de aanbestedende dienst niet garanderen dat deze vragen worden beantwoord.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan de aanbestedende dienst besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – UEA”</i>
	Bijlage 1.B Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Referentieopdracht”</i>
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Verklaring omtrent inschrijving”</i>

Bijlage 3	Kostenopgave inschrijving conform bijlage 3 Tarievenblad <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Tarievenblad"</i>
Bijlage 4	Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Beantwoording Kwalitatieve Gunningcriteria"</i>

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de NIC Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B.
Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, binnen zeven dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de (raam)overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;

- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

Aan de winnende inschrijver kan gevraagd worden om bewijsmiddelen met betrekking tot de bovenstaande eisen te overleggen.

3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties:

- Het uitvoeren van 'outbound' telemarketing, in de Nederlandse taal, gericht op het werven van nieuwe Leden met een omvang van ten minste ~~45.000~~ 20.000 calls (contactmomenten) ~~per jaar, waarbij ten minste 4.000 calls per maand worden gepleegd~~ bij een vergelijkbare Opdrachtgever. Onder een vergelijkbare Opdrachtgever wordt in dit geval verstaan: een publieke omroep en/of ledenorganisatie en/of charitatieve instelling.
- Het uitvoeren van 'outbound' telemarketing, in de Nederlandse taal, gericht op het werven van nieuwe Leden, waarbij sprake is van zowel 'lauwe' als 'warme' werving bij een vergelijkbare Opdrachtgever. Onder een vergelijkbare Opdrachtgever wordt verstaan: een publieke omroep en/of ledenorganisatie en/of charitatieve instelling.

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt.

De referentie(s) voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de Opdrachtgever.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De referentie is niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de Opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.

3.2.3. Beroepsbevoegdheid

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4. EISEN- EN WENSENPAKKET, BIJZONDERE VOORWAARDEN

4.1 Eisen en wensen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4 Programma van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document” tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de conceptovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 0), en de gunningsprocedure (paragraaf 0). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van deel B (Aanbestedingsvoorwaarden). In paragraaf 0 is beschreven hoe opdrachten in het kader van een Raamovereenkomst worden gegund.

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Deze inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver op basis van de inschrijvingsdocumenten beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld. De inschrijvingen van inschrijvers die geschikt zijn bevonden worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Dit zijn criteria met betrekking tot de kwaliteit (kwaliteitscriteria) en met betrekking tot de prijs.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

De verschillende criteria voor kwaliteit krijgen een bepaalde score. De score wordt uitgedrukt in een punten aantal. De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de hoogste score heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

Gunningsmethodiek

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwaliteitscriteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per kwaliteitscriterium waarden toe aan de inschrijvingen. In een plenair

overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

Per inschrijving worden de door het beoordelingsteam vastgestelde waarden van de kwaliteitscriteria opgeteld. Daarna zal de prijs worden beoordeeld en worden opgeteld bij de overige scores, hieruit volgt de totaal score.

De inschrijving met de hoogste totaal score is de economisch meest voordelige inschrijving. Onderstaande tabel bevat alle subgunningscriteria en de maximaal te behalen score.

Beste prijs-kwaliteitverhouding		
Gunningscriteria	Maximaal aantal punten	Weging
Subgunningscriteria kwaliteit:	75 punten	75%
• Subgunningscriterium kwaliteit 1: Voorbereiding van de opdracht	30 punten	30%
• Subgunningscriterium kwaliteit 2: Uitvoering van de opdracht	30 punten	30%
• Subgunningscriterium kwaliteit 3: Continuïteit	15 punten	15%
Subgunningscriterium prijs:	25 punten	25%
Totaalscore	100 punten	100%

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit vijf beoordelaars met de volgende expertises; hoofd bedrijfsvoering, productiemanager, data en development manager en tweemaal expertise in marketing. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per subcriterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende subcriterium.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke vergelijkingsprijs/prijs hebben, dan geldt het volgende:

Het kwaliteitscriterium met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat kwaliteitscriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat kwaliteitscriterium gelijk scoren, zal het kwaliteitscriterium met de daaropvolgende maximale waarde de doorslag geven. Wanneer er sprake is van kwaliteitscriteria met dezelfde maximale waarde, geldt de volgorde waarin de kwaliteitscriteria zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal de laagste prijs doorslaggevend zijn. Mocht dit nog steeds geen doorslag geven, dan zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

Beoordelingstabel

Het beoordelingsteam beoordeeld de subgunningscriteria zoals beschreven in paragraaf 5.1.3 op basis van de volgende tabel:

Beoordelingstabel	
Beoordeling	Uitgangspunt
Sluit uitstekend aan (100% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Uitstekend - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit uitstekend aan bij het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is zeer goed onderbouwd, concreet en realistisch; - En de beantwoording bevat elementen die in relatie tot het gevraagde een meerwaarde betekenen voor de aanbestedende dienst.
Sluit goed aan (80% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Goed - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit goed aan bij het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch; - De beantwoording biedt voor de aanbestedende dienst niet of nauwelijks meerwaarde ten opzichte van het gevraagde.
Sluit voldoende aan (60% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Voldoende - De beantwoording gaat in op een groot deel van de gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit voldoende aan bij het gevraagde; - En de beantwoording is in voldoende mate onderbouwd, concreet en realistisch.
Sluit in beperkte mate aan (20% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Matig - De beantwoording gaat slechts in op een deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit slechts gedeeltelijk aan bij het gevraagde; - Of de beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.
Sluit niet aan/ voldoet niet (0% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Onvoldoende - De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit onvoldoende aan het gevraagde of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven; - Of de beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd, concreet en realistisch.

5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria nader beschreven en is beschreven hoe de beoordeling van de inschrijvingen op basis van deze kwaliteitscriteria zal plaatsvinden. Opdrachtgever vindt het van belang dat de uitvoering van de opdracht een efficiënte en effectieve opstart heeft, van hoge kwaliteit is en dat het een zo hoog mogelijk resultaat levert per 1 januari 2024. Inschrijver dient bij de uitwerking van K1 t/m K3 rekening te houden met de volgende doelstellingen:

- Verwerkingscapaciteit van 4.000 – 10.000 Records per maand;
- Maximaal crediteringspercentage (=uitstroom) van 2,5%;
- Minimaliseren van de Klachten in het kader van de uitvoering van de dienstverlening;
- Maximaal ontzorgen van de Opdrachtgever bij de voorbereiding, uitvoering en continuïteit van de opdracht.

K1 – Voorbereiding van de opdracht

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de kwaliteit van uitvoering van de opdracht. Daarom is het voor Opdrachtgever van groot belang inzicht te krijgen in de wijze waarop een inschrijver de opdracht voorbereidt. De Inschrijver dient een uitwerking te geven van de wijze waarop zij de opdracht voorbereidt. Bij de uitwerking van dit gunningscriterium geldt dat de voorbereiding start op het moment van ontvangst van de Nadere Overeenkomst en eindigt op het moment dat de uitvoering start.

De Inschrijver beschrijft met betrekking tot de voorbereiding van de opdracht de volgende onderwerpen:

- De stappen/activiteiten die de inschrijver onderneemt om van intake tot aanvang van uitvoering te komen (plan van aanpak);
- De te hanteren planning, bestaande uit de benodigde inzet en beschikbaarheid van mensen en het te volgen tijdpad, welke garanties geeft de Inschrijver ten aanzien van in te zetten bedrijfsmiddelen;
- De inspanning die van Opdrachtgever wordt verwacht met betrekking tot de voorbereiding.
- De wijze waarop de Inschrijver de communicatie met de Opdrachtgever vormgeeft en uitvoert, inclusief escalatiemodel. Inschrijver dient expliciet rekening te houden met de communicatie met datamanager/ICT, afdeling marketing;
- Welke stappen neemt de Opdrachtnemer en welke timing is daarin terug te zien.

Voor uw uitwerking van K1 gebruikt u maximaal 1000 woorden. Bij overschrijding van het maximumaantal woorden wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft niet gelezen en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal woorden

Beoordelingskader

Om te komen tot een waardering zoals genoemd in het beoordelingskader in de paragraaf beoordeelt het beoordelingsteam de beantwoording van inschrijver op de volgende beoordelingscriteria:

- De mate waarin de uitwerking SMART beschreven is.
- De mate waarin de uitwerking is onderbouwd met dominante informatie.

Met dominante informatie wordt bedoeld: harde en geformuleerde informatie die geen ruimte laat voor onzekerheid, bestaande uit korte, bondige, logische en meetbare beweringen.

K2 – Uitvoering van de opdracht

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. Opdrachtgever wenst zoveel mogelijk te worden ontzien gedurende contractperiode. Opdrachtgever verwacht een proactieve houding van Opdrachtnemer en wil graag zien hoe Opdrachtnemer hier invulling aan gaat geven. De inschrijver beschrijft met betrekking tot de uitvoering van de opdracht de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop medewerkers worden ondersteund voorafgaand aan en tijdens hun werkzaamheden;
- De wijze waarop de inschrijver de resultaten van de campagnecase monitort en eventueel bijstuurt, inclusief de prestatie-indicatoren die hij monitort en gebruikt om de opdracht bij te sturen;
- De wijze waarop wordt omgegaan met Klachten en welke (beheers)maatregelen worden genomen indien Klachten zich voordoen;
- De wijze waarop de inschrijver de communicatie met de Opdrachtgever uitvoert (contactmomenten, Dashboards en rapportages);
- De inschrijver benoemt welke inspanningen hij van Opdrachtgever verwacht om tot een zo optimaal mogelijk uitvoering te komen ten tijde van de campagne.

Voor uw uitwerking van K2 gebruikt u maximaal 1000 woorden. Bij overschrijding van het maximumaantal woorden wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft niet gelezen en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal woorden

Beoordelingskader

Om te komen tot een waardering zoals genoemd in het beoordelingskader in deze paragraaf beoordeelt het beoordelingsteam de beantwoording van inschrijver op de volgende beoordelingscriteria:

- De mate waarin de uitwerking SMART beschreven is.
- De mate waarin de uitwerking is onderbouwt met dominante informatie.

Met dominante informatie wordt bedoeld: harde en geformuleerde informatie die geen ruimte laat voor onzekerheid, bestaande uit korte, bondige, logische en meetbare beweringen.

K3 – Continuïteit

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de kwaliteit van de prestaties van de door Inschrijver in te zetten medewerkers, daar zij door de te benaderen (potentiële) Leden als 'het gezicht' van Opdrachtgever worden ervaren. Daarnaast vindt Opdrachtgever het van belang dat de Inschrijver de kwaliteit van het personeel dat wordt ingezet voor opdrachten van Opdrachtgever structureel bewaakt en verbetert, opdat de doelstellingen van een Belactie worden bereikt en opdat een goed 'visitekaartje' voor Opdrachtgever wordt afgegeven aan de (potentiële) Leden.

De Inschrijver beschrijft op welke wijze hij zorgdraagt dat de kwaliteit van de prestaties van de in te zetten medewerkers voor de opdracht van Opdrachtgever zo goed mogelijk aansluit bij de verwachtingen van Opdrachtgever en daarop blijft aansluiten. De Inschrijver betreft in zijn beschrijving in ieder geval welke concrete maatregelen hij neemt ten aanzien van:

- De wijze waarop medewerkers affiniteit krijgen en mogelijk behouden met Opdrachtgever en haar merkwaarde;
- De wijze waarop wordt omgegaan met/ingespeeld op verloop van medewerkers;
- De wijze waarop wordt omgegaan met/ingespeeld op ziekte of tijdelijke afwezigheid (bijvoorbeeld door studie) van medewerkers tijdens een campagne;
- De wijze waarop ervoor wordt gezorgd dat medewerkers op een voor Opdrachtgever representatieve manier communiceren;
- De wijze waarop het team voor Opdrachtgever wordt samengesteld en ingericht.

Voor uw uitwerking van K3 gebruikt u maximaal 1000 woorden. Bij overschrijding van het maximumaantal woorden wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft niet gelezen en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal woorden

Beoordelingskader

Om te komen tot een waardering zoals genoemd in het beoordelingskader in deze paragraaf beoordeelt het beoordelingsteam de beantwoording van inschrijver op de volgende beoordelingscriteria:

- De mate waarin de uitwerking SMART beschreven is.
- De mate waarin de uitwerking is onderbouwt met dominante informatie.

Met dominante informatie wordt bedoeld: harde en geformuleerde informatie die geen ruimte laat voor onzekerheid, bestaande uit korte, bondige, logische en meetbare beweringen.

5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Het tarief dient gesteld te zijn in euro's. Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad het maximale tarief per aangeleverde Record op dat hij hanteert, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

Het tarief bij de inschrijving fungeert als maximale grondslag voor alle Nadere overeenkomsten tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. Het door u aangeboden tarief dient inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. Het tarief wordt aangeboden in twee decimalen.

Voor het op te geven tarief gelden de volgende voorwaarden:

- Het in bijlage 3 Prijzenblad opgegeven tarief is een maximum tarief. Het staat Opdrachtnemer vrij om bij een Nadere overeenkomst voor Opdrachtgever lagere tarieven te hanteren, het staat Opdrachtnemer echter niet vrij om hogere tarieven te hanteren;
- Het door inschrijver aangeboden tarief per Record mag niet minder bedragen dan het volgende minimale tarief inclusief btw en inclusief alle gemaakte vaste en variabele kosten: €3,55;
- Het door inschrijver aangeboden tarief per Record mogen niet meer bedragen dan het volgende maximale tarief inclusief btw en inclusief alle gemaakte vaste en variabele kosten: €3,95;

- In de geoffreerde tarieven zijn alle kosten voor de uitvoering van de opdracht genomen, waaronder (maar niet limitatief) alle kosten voor opstart (Briefings en inwerkperiodes), overleg en rapportage.

Als inschrijver een tarief offreert dat buiten de gegeven brandbreedte is of anderszins afwijkt van de genoemde voorwaarden, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt inschrijver niet langer in aanmerking voor de gunning van de Raamovereenkomst.

Als het tarief van de inschrijver tussen de €3,55 en €3,95 ligt, dan wordt de volgende lineaire formule gebruikt voor het berekenen van het aantal te behalen punten:

$$\text{Aantal punten} = (-25 / (\text{max. tarief} - \text{min. Tarief})) * (\text{aangeboden tarief} - \text{max. tarief})$$

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

5.3 Gunning van opdrachten in het kader van de Raamovereenkomst

De gunning van opdrachten in het kader van de Raamovereenkomst is gesteld conform hetgeen in paragraaf 1.2 van bijlage 5.A Concept Raamovereenkomst.

BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 1.B Referentieopdracht

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 4 Programma van Eisen

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN

Bijlage 5.A Concept Raamovereenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 5.B Concept Nadere overeenkomst (in het kader van de Raamovereenkomst)

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 5.C Concept verwerkersovereenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

Deel B AANBESTEDINGSVOORWAARDEN HET NIC

Als separate bijlage opgenomen.