

Aanbestedingsleidraad Openbare Europese aanbesteding

'Gebruikersonderzoek naar online dienstverlening'

ten behoeve van

**Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs en
Bedrijfsleven**

Colofon:	
Contactpersoon:	Julia Klapwijk, Aevesbenefit
Vervangend contactpersoon	Luc Jacobsz, Aevesbenefit
Datum	9 juni 2023
Versie	1.0

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
BEGRIPSBEPALING.....	4
1. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	6
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST.....	6
1.2 DE OPDRACHT.....	7
2. PROCEDURE	12
2.1 ALGEMEEN.....	12
2.2 TENDERNED	12
2.3 CONTACTPERSOON	12
2.4 AANBESTEDINGSSTUKKEN	12
2.5 PLANNING	13
2.6 VRAGENRONDEN.....	13
2.7 ALGEMENE KLACHTENREGELING	14
2.8 VOORWAARDEN.....	15
2.9 INSCHRIJVINGEN INDIENEN	18
2.10 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	19
3. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	20
3.1 HOEDANIGHEID INSCHRIJVER	20
3.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	22
3.3 UITSLUITINGSGRONDEN	23
3.4 GESCHIKTHEIDSEISEN	24
3.5 UITVOERINGSVOORWAARDEN	28
4. GUNNING	30
4.1 GUNNINGSMETHODIEK	30
4.2 KWALITATIEF GUNNINGSCRITERIUM.....	30
4.3 FINANCIËEL GUNNINGSCRITERIUM.....	35
4.4 BEOORDELING	37

4.5	GUNNINGSBESLISSING.....	38
5.	CHECKLIST INSCHRIJVING.....	40

Begripsbepaling

De definities zoals beschreven in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 (hierna: Aw 2012) zijn van toepassing tenzij er een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.

Aanbestedende dienst: Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven (SBB) na het moment van gunning te noemen: Opdrachtgever.

Aanbestedingsleidraad: Het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

Aanbestedingsstukken: Alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de aanbestedende dienst gepubliceerde zijn c.q. op TenderNed ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

Directe schade: Schade die rechtstreeks door schadeveroorzakende gebeurtenis is ontstaan, ofwel alle toerekenbare schade in de zin van artikel 6:98 BW.

Inschrijving: Alle documenten die een inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de aanbestedingsstukken.

Implementatie: Het uitvoeren van (voorbereidende) activiteiten en maatregelen die nodig zijn voor het conform de Aanbestedingsstukken uitvoeren van de opdracht.

Implementatieperiode/-fase: Periode die loopt vanaf definitieve gunning tot de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, waarin de uitvoering van de opdracht wordt voorbereid.

Indirecte schade: Schade welke niet valt onder Directe schade

Kantooruren (kantoortijden): Alle uren op werkdagen tussen 08.30 uur en 17.00 uur CET.

Kalendermaand: Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

Nadere opdracht: Een concrete behoefte tot het verzorgen van diensten ten behoeve van de Aanbestedende dienst op basis van de Raamovereenkomst. Een nadere opdracht wordt in de vorm van een afroep opdracht bij opdrachtnemer uitgezet.

Nadere offerte: alle documenten die opdrachtnemer aanbiedt ter beantwoording van een Nadere offerteaanvraag.

Nadere offerteaanvraag: Alle documenten (inclusief de bijlagen) die door de aanbestedende dienst ter beschikking zijn gesteld aan opdrachtnemer ten einde een Nadere offerte uit te brengen voor het uitvoeren van een nadere opdracht.

Nota van inlichtingen: Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers, alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

Opdracht: De op basis van de overeenkomst te verzorgen diensten en leveringen ten behoeve van de aanbestedende dienst, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Prijsblad: Het document waarin inschrijver de prijzen en/of percentages m.b.t de opdracht dient op te geven.

Raamovereenkomst: Het door de opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen t.b.v. nader te plaatsen opdrachten. De Aanbestedingsstukken en de verwerkingsovereenkomst maken integraal onderdeel uit van Raamovereenkomst. De Raamovereenkomst betreft een overeenkomst zonder afnameverplichting.

Vragenlijsten: De op TenderNed gepubliceerde kenmerken, eisen en criteria. De vragenlijsten maken integraal deel uit van de aanbestedingsstukken.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

Interpretatie

- Daar waar definities in de aanbestedingsstukken luiden in het meervoud respectievelijk enkelvoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld.
- Het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode.
- Het gebruik van woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot'.
- Een aanhaling van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving wordt geacht om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

1. Inleiding en beschrijving opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding Gebruikersonderzoek naar online dienstverlening. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 De aanbestedende dienst

Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven

Mbo-studenten hebben de beste praktijkopleiding met uitzicht op een baan en bedrijven beschikken nu en in de toekomst over de vakmensen die ze nodig hebben. Dat zijn de doelen van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB). Binnen SBB spreken onderwijs en bedrijfsleven af wat een student moet weten en kunnen als hij zijn diploma heeft behaald.

Bij het opleiden van jonge vakmensen spelen het onderwijs en het bedrijfsleven samen een belangrijke rol. Mbo-studenten leren veel in de praktijk. Daarvoor zijn professionele stages en leerbanen nodig in een veilige omgeving van een erkend leerbedrijf en met goede begeleiding door een praktijkopleider.

Het erkennen en ondersteunen van leerbedrijven is ondergebracht bij één organisatie: de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven, ofwel SBB.

Voor leren in de praktijk is er...

- één organisatie die alle leerbedrijven erkent
- één contactpersoon voor leerbedrijf en school
- één website voor stages en leerbanen
- en één Servicedesk voor alle vragen

SBB zorgt voor

- goede samenwerking tussen school en het leerbedrijf in de regio
- voldoende en goede leerbedrijven
- aandacht voor de belangen van sectoren
- en persoonlijk contact tussen het bedrijfsleven en de adviseurs praktijkleren

Op deze manier zorgt SBB er samen met het bedrijfsleven voor dat beroepsonderwijs optimaal aansluit op de praktijk. Zo krijgen studenten de beste praktijkopleiding met uitzicht op een baan en het bedrijfsleven de vakmensen die ze nodig hebben.

Voor meer informatie zie www.s-bb.nl.

AevesBenefit begeleidt voor SBB deze aanbesteding en heeft derhalve ook dit document opgesteld. Voor meer informatie zie www.aevesbenefit.com.

1.2 De opdracht

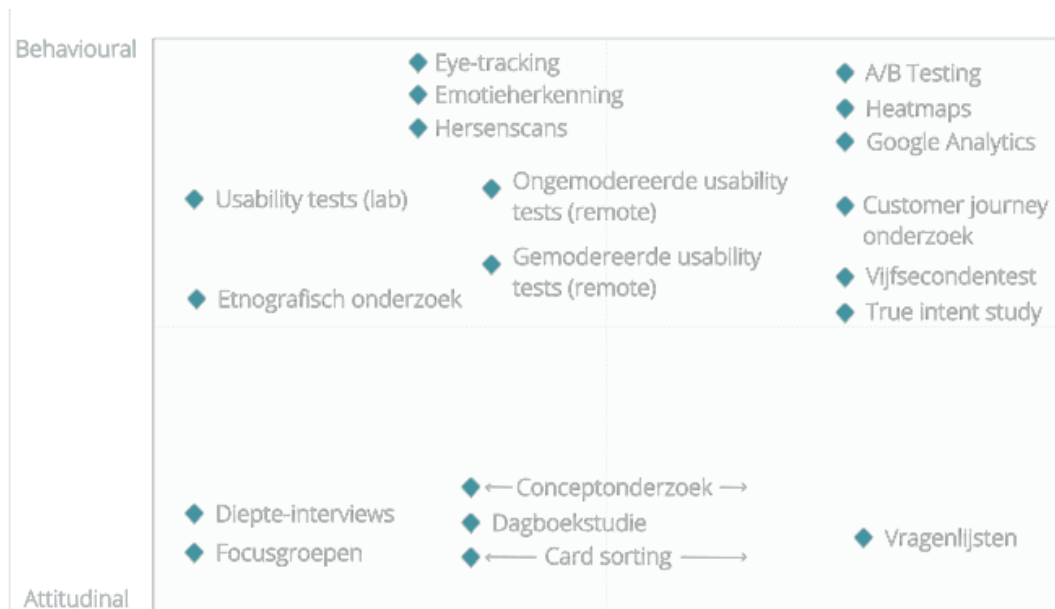
1.2.1 Onderwerp

De onderhavige aanbesteding heeft betrekking op onderzoek naar online dienstverlening van SBB. Het betreft het testen/toetsen van ideeën over, dan wel concrete uitwerkingen van, online dienstverleningen op de verschillende doelgroepen.

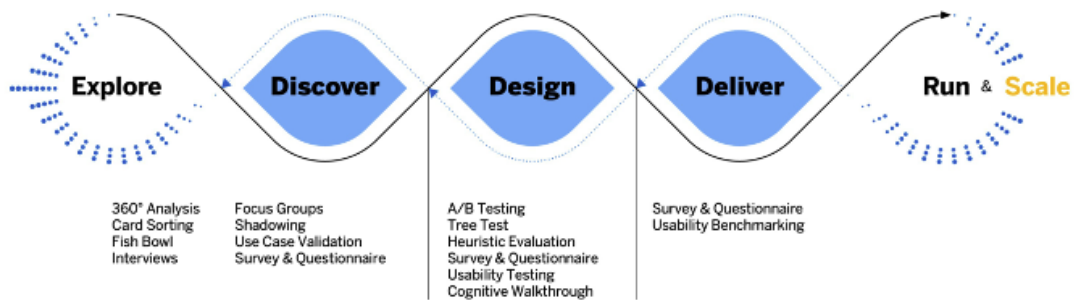
Met het groeiende belang van de online dienstverlening en de focus op klantgerichte dienstverlening wenst SBB de online dienstverlening optimaal te laten aansluiten op de klantvraag en het gebruik. Het betreft gebruikersonderzoek van online diensten die ontwikkeld moeten gaan worden, al bestaan en worden doorontwikkeld. Onder online diensten vallen websites/portals, intranet, e-mail nieuwsbrieven, apps en andere vorm van digitale publicaties. SBB onderkent voor haar platformen twee doelgroepen; waarbij jongeren (13-20 jarigen) als een specifieke doelgroep wordt gezien en volwassenen (onderwijs, bedrijfsleven, stakeholders, beleidsmakers, praktijkopleiders, stagebegeleiders, etc.) als een andere doelgroep.

Uit de marktconsultatie (zie bijlage 9), die Aanbestedende dienst heeft gehouden is, gebleken dat met name voor de doelgroep jongeren een specifieke onderzoeksopzet, wervingsmethode en onderzoeksmethode is vereist waar alleen gespecialiseerde marktpartijen in kunnen voorzien.

In de hieronder weergegeven figuren worden verschillende typen onderzoek geplot. Figuur 1 is een matrix die het onderzoek typeert terwijl figuur 2 het onderzoek plot in de fase van innovatie.



Figuur 1 - Typering van mogelijke onderzoek vormen (bron: UserSense.nl)



Figuur 2 - Plotting onderzoeksvorming in de fases van innovatie (bron: SAP Fiori for Web Design Guidelines)

SBB verwacht van de leverancier(s) advies en concrete voorstellen die aansluiten bij het inzicht dat SBB zoekt over de doelgroep ten aanzien van haar online dienstverlening en iedere fase van de product life cycle.

SBB gaat intensiever met de klant samenwerken bij de ontwikkeling en verbetering van haar online dienstverlening. In figuur 1 is beschreven dat hiervoor diverse vormen van onderzoek kunnen worden ingezet (inclusief experimenten, prototyping, UX-onderzoek, etc.).

De output die SBB van het onderzoeksbureau verwacht betreft vooral een advies (rapport) met concrete aanbevelingen (zowel functioneel als ontwerptechnisch). De prototypes worden ontwikkeld door SBB en aangeleverd ten behoeve van onderzoek. Respondentenwerving zal in de meeste gevallen onderdeel van de opdracht zijn. In voorkomende gevallen kunnen er ook vaste panels worden ontwikkeld en ingezet. Als de output ketenpartijen raakt, zullen deze ook onderdeel van het onderzoek worden en kan er sprake zijn van gezamenlijke ontwikkeling.

1.2.2 Huidige situatie

Binnen SBB worden er voor verschillende afdelingen onderzoek naar online dienstverlening uitgevoerd op verschillende platformen. SBB heeft momenteel de volgende online platformen en gebruikers (doelgroepen), niet uitputtend:

- SBB Corporate Website – Bedrijven, Onderwijs, Om- en bijscholers (helpende), Stakeholders
- Stagemarkt – studenten
- Leerbanenmarkt – volwassenen
- KiesMBO – scholieren, decanen, mentoren, ouders
- MijnSBB – onderwijsprofessionals, praktijkopleiders, stakeholders
- Portal Kwalificatie structuur – onderwijs, beleidsmakers

Het beheer van de verschillende platformen is binnen SBB momenteel decentraal belegd. De opdrachten voor onderzoeken worden dan ook separaat aan verschillende leveranciers/onderzoeksbureaus verstrekt.

Momenteel is de werkwijze van beoordelen en verbeteren van de digitale dienstverlening verschillend, maar met het aanstellen van meerdere product owners in 2023 wordt gestreefd naar een meer eenduidige aanpak. De gunning vanuit deze aanbesteding zal dit proces versterken. Afgelopen jaar zijn er 3 onderzoeken uitgevoerd waarbij 1 onderzoek 3 verschillende platformen betrof. SBB is van mening dat de frequentie van onderzoeken aanzienlijk moet verhogen.

1.2.3 Gewenste situatie

SBB heeft behoefte aan een integrale aanpak als het gaat om het optimaliseren van haar online-diensten zodat deze goed aansluiten op de behoeften en werkwijze van haar gebruikers. Ter ondersteuning daarvan wenst SBB gebruikersonderzoek naar de online dienstverlening in te zetten en daarvoor één of meerdere vaste partners te contracteren welke haar hierin kunnen adviseren en ontzorgen. Een integrale aanpak bevat ook de wens om op een gelijksoortige manier te werken met gebruikersonderzoek voor de verschillende platformen en online diensten. Het adviseren over en initiëren van deze aanpak (welke methode, welke tool, welke onderzoeksvraag en op welk moment) is onderdeel van de opdracht.

SBB is bezig met een organisatie optimalisatie waarbij product owners gezamenlijk vanuit een online team gaan opereren en samenwerken met klantgroep management. Deze optimalisatie wordt het komende half jaar vormgegeven en moet per 1 januari 2024 worden geëffectueerd.

1.2.4 Scope

Binnen scope van de opdracht valt:

- Het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van onderzoek naar online dienstverlening voor alle online platformen van SBB;
- Het werven van respondenten ten behoeve van het uit te voeren onderzoek.

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Regulier enquêteonderzoek;
- Kwantitatief onderzoek naar aanleiding van campagnes om de effectiviteit en bereik van campagnes te beoordelen;
- Opdrachten voor social media monitoring en analyses van social media;
- Digital marketing waaronder analyses met betrekking tot SEO/SEA, online advertising;
- Opdrachten die alleen betrekking hebben op het analyseren van webstatistieken, oftewel webanalyses;
- Opdrachten waarbij het gaat om communicatieonderzoek dat niet alleen gericht is op online diensten.

1.2.5 Omvang

Perceel 1 - Doelgroep jongeren

Op basis van de huidige spend en de invloed van de toekomstige ontwikkelingen zijn de uitgaven die gepaard gaan met onderzoek naar online dienstverlening voor de doelgroep jongeren naar schatting €60.000,- tot €132.000 excl. btw per jaar. De totaal geraamde waarde van de opdracht bedraagt derhalve €528.000 exclusief btw. Gezien de verwachte toekomstige ontwikkelingen en het nog niet duidelijk is hoeveel effect dit gaat hebben op de dienstverlening is de maximale waarde van dit perceel €1.320.000,- exclusief btw.

Perceel 2 - Doelgroep volwassenen

Op basis van de huidige spend en de invloed van de toekomstige ontwikkelingen zijn de uitgaven die gepaard gaan met onderzoek naar online dienstverlening voor de doelgroep volwassenen naar schatting €100.000,- tot €196.000 excl. btw per jaar. De geraamde waarde van de opdracht bedraagt derhalve €784.000 exclusief btw. Gezien de verwachte toekomstige ontwikkelingen en het nog niet duidelijk is hoeveel effect dit gaat hebben op de dienstverlening is de maximale waarde van dit perceel €1.960.000,- exclusief btw.

Aan voornoemde raming kunnen geen rechten ontleend worden voor de toekomst. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, die gebaseerd is op historische cijfers. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger of lager uitkomt. Uitzondering hierop vormt de aangegeven maximale omvang van de opdracht die niet zal worden overschreden. De Aanbestedende dienst behoudt zich daarnaast het recht voor om gebruik te maken van de mogelijkheid uit artikel 2.163c lid 2 Aw 2012.

1.2.6 Percelen

Om de onderhavige opdracht voor een groot aantal partijen toegankelijk te maken wordt de opdracht onderverdeeld in twee (2) percelen. Deze percelen zijn verdeeld op basis van specifieke doelgroepen van SBB, namelijk (Perceel 1) de doelgroep jongeren (13-20 jaar) die voornamelijk gebruik maken van de platformen Stagemarkt en KiesMBO en (Perceel 2) de doelgroep volwassenen (overige gebruikers) die voornamelijk gebruik maken van de platformen corporate website, MijnSBB en leerbanenmarkt. De doelgroep volwassenen bestaat uit decanen, mentoren, ouders, onderwijsprofessionals, praktijkopleiders en stakeholders. De reden dat er gekozen is voor het verdelen van percelen per doelgroep is het specialisme en specifieke kenmerken die gepaard gaan met de doelgroep jongeren. In het geval dat een onderzoek uit een combinatie van beide doelgroepen bestaat, bijvoorbeeld een combinatie van onderwijsprofessionals en studenten of ouder/verzorger en scholier, zal dit onderzoek worden ondergebracht in perceel 1.

Door het verdelen van deze percelen is tegemoetgekomen aan de handvatten zoals verwoord in de Gids Proportionaliteit. In deze Gids is opgenomen dat opdrachten zoveel als mogelijk verdeeld worden in kleinere percelen ten einde het MKB een betere kans te geven op een opdracht. Een onderneming mag deelnemen aan beide percelen.

1.2.7 Contractvorm

Het doel van de aanbesteding is te komen tot een raamovereenkomst met één (1) opdrachtnemer per perceel.

De raamovereenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden eenmaal te verlengen voor een duur van twee (2) jaar. De verwachte ingangsdatum van de raamovereenkomsten is 1 november 2023.

1.2.8 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de opdracht behoudt SBB zich het recht voor om de opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 als volgt te wijzigen:

- De tarieven vanaf 1 januari 2025 eenmaal per jaar te indexeren op basis van de toepasselijke CBS-index, conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen voorwaarden.
- Aanvullende opdrachten die nauw verband houden met de opdracht, onder de raamovereenkomst rechtstreeks te gunnen aan de opdrachtnemer, met een maximum van 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde.
- De raamovereenkomst, naast de reguliere verlengingen, eenmalig tegen gelijkblijvende voorwaarden te verlengen voor een periode van maximaal twaalf maanden indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de raamovereenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt.

2. Procedure

2.1 Algemeen

De opdracht wordt in de markt gezet op basis de Aw 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 28 juli 2017, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, waarbij gebruik gemaakt wordt van de Europese openbare aanbestedingsprocedure.

2.2 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het online platform van TenderNed (hierna: TenderNed).

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed én dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Ondernemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan ondernemer vinden in de supportomgeving van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/help>). Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met De servicedesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

2.3 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Julia Klapwijk. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met personen van de aanbestedende dienst, anders dan deze contactpersoon. Indien een ondernemer hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van de schijn van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is de aanbestedende dienst gerechtigd de betrokken ondernemer uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden bij de aanbestedende dienst is uiteraard wel toegestaan.

2.4 Aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

2.5 Planning

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	Vrijdag 9 juni 2023
Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste vragenronde	Woensdag 21 juni, 12.00 uur CET
Streefdatum publicatie eerste nota van inlichtingen	Woensdag 28 juni 2023
Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde	Woensdag 5 juli, 12.00 uur CET
Streefdatum publicatie tweede nota van inlichtingen	Woensdag 12 juli 2023
Uiterste datum voor het indienen van een inschrijving	Woensdag 23 augustus, 12.00 uur CET
Streefdatum verzenden gunningsbeslissing	Vrijdag 15 september 2023
Einde opschortende termijn	Vrijdag 6 oktober 2023
Gunning	Vrijdag 6 oktober 2023
Ingangsdatum overeenkomst	Woensdag 1 november 2023

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en indien nodig verwerkt in de planning op TenderNed.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit document prevaleert de planning in dit document.

2.6 Vragenronden

Inhoudelijke en procedurele vragen omtrent en/of suggesties voor de aanbestedingsprocedure en de opdracht kunnen uitsluitend via de vraag & antwoord module van TenderNed gedurende de vragenronden worden gesteld/gedaan.

Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de aanbestedingsstukken onderling, of tussen de aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient ondernemer dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan de aanbestedende dienst.

Indien na sluiting van de inschrijftermijn blijkt dat de aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door ondernemer(s) zijn gemeld via TenderNed, zijn deze voor rekening en risico van de ondernemer.

Planning

De planning van de vragenronden en de publicatie van de nota's van inlichtingen is opgenomen in de planning (paragraaf 2.5 van deze aanbestedingsleidraad).

Voorschriften stellen van vragen

De voorschriften die worden gehanteerd voor het stellen van vragen zijn opgenomen in de toelichting bij de vraag & antwoord module op TenderNed.

Vragen kunnen uiterlijk tot de in de genoemde datum en tijd met betrekking tot de betreffende vragenronde worden ingediend. De datum en het tijdstip waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt is hiervoor leidend.

Vragen gesteld tijdens een tweede, of volgende vragenronde mogen enkel betrekking hebben op de antwoorden die gegeven zijn in de voorgaande vragenronde. Van ondernemers wordt dan ook een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Nota's van inlichtingen

De vragen inclusief de antwoorden worden uiterlijk op de in de planning genoemde datum behorende bij de betreffende vragenronde (geanonimiseerd), in de vorm van een nota van inlichtingen gepubliceerd middels de vraag & antwoord module op TenderNed. Ondernemers worden geacht van de inhoud van de nota(s) van inlichtingen kennis te nemen.

De laatste nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor de sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving middels de vraag & antwoord module op TenderNed gepubliceerd.

Indien ondernemer van mening is dat een antwoord in een nota van inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via TenderNed, of dient ondernemer een klacht in te dienen conform de klachtenprocedure.

Voorgaande geldt onverkort het recht om terstond een kort geding aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten.

2.7 Algemene klachtenregeling

De Aanbestedende dienst doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen ondernemers, branche- en belangenorganisaties aan de orde stellen dat een bepaald handelen, of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van de Aanbestedende dienst dat indruist tegen een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Klachten kunnen uitsluitend per e-mail onderbouwd gemeld worden bij het klachtenmeldpunt van Aanbestedende dienst via aanbesteding@s-bb.nl onder vermelding van 'Klacht aanbesteding EA Gebruikersonderzoek naar online dienstverlening'.

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen de Aanbestedende dienst dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de Aanbestedende dienst. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de Aanbestedingsstukken. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de Aw 2012 van toepassing is. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure, tenzij de Aanbestedende dienst in dit kader anders beslist.

2.8 Voorwaarden

2.8.1 Juridische voorwaarden

Op de Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020 van toepassing (**Bijlage 2 - Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten SBB 2020**). De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

2.8.2 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende tenminste 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kortgeding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch verlengd tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.8.3 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte verstrekt mogen worden, tenzij de taal van afgifte Engels betreft. Gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht dienen alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, die zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht en in dat kader in direct contact staan met de aanbestedende dienst, de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

2.8.4 Gebruik merknamen, typen of octrooien

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde

herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden "of gelijkwaardig".

Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient de inschrijver dit op eerste verzoek van de aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

2.8.5 *Voorbehouden aanbestedende dienst*

De aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

2.8.6 *Wijzigingen inschrijver*

Inschrijver houdt de aanbestedende dienst gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van haar organisatie die van belang kunnen zijn voor de aanbestedende dienst bij de beoordeling van de door inschrijver verstrekte informatie. Met dergelijke ontwikkelingen wordt bijvoorbeeld bedoeld een materiële negatieve wijziging in de door inschrijver verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

2.8.7 *Mededinging*

Ondernemer onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen ondernemers (kunnen) beperken. In het bijzonder: ondernemer wisselt geen informatie over haar inschrijving uit met andere inschrijvers, of derden.

2.8.8 *Vergoeding kosten*

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden vanwege de eenvoudige aard van deze aanbestedingsprocedure en de geringe kosten van de inschrijver om een daadwerkelijke inschrijving te doen niet vergoed door de Aanbestedende dienst, ook niet ingeval van stopzetten van de aanbestedingsprocedure als bedoeld in de paragraaf met betrekking tot de voorbehouden van de Aanbestedende dienst.

2.8.9 *Toepasselijk recht en geschillen*

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten Raamovereenkomst worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te Den Haag.

2.8.10 Intrekken en/of aanvullen inschrijving

Een inschrijver kan haar inschrijving na sluiting van de inschrijvingstermijn niet meer intrekken. Ook het aanvullen van de inschrijving is dan niet meer mogelijk, tenzij de aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

De aanbestedende dienst kan verlangen dat de inschrijver haar inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er in dat geval geen sprake is van een herkansing. Een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver haar inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de aanbestedende dienst een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

2.8.11 Manipulatieve inschrijvingen

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Als volgens de aanbestedende dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van de aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere prijzen een hogere prijs is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd.

Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer door de inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren.

Indien uit de inschrijving en/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd is er sprake van een ongeldige inschrijving.

2.8.12 Ongeldige inschrijving

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- Niet voldaan wordt aan de inschrijvingsvereisten, waaronder het niet tijdig indienen van de inschrijving. Dit laatste is alleen mogelijk in de situatie dat de aanbestedende dienst toestemming heeft gegeven om de inschrijving vanwege een storing via een andere weg dan TenderNed in te dienen. Indien de inschrijving via TenderNed moet worden ingediend is het vanwege de digitale kluisluiting niet mogelijk om een inschrijving niet tijdig in te dienen.

- De inschrijving niet voldoet aan alle door de aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken.
- De inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig, of onjuist is.

Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft de aanbestedende dienst daarentegen het recht om de inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen. Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitingssanctie staat.

2.9 Inschrijvingen indienen

Uiterlijk op de in de planning (paragraaf 2.5 van deze aanbestedingsleidraad) opgenomen datum en tijdstip dient de inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Ondernemer dient hiertoe de inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijvingen die niet via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij ondernemer.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving wordt de digitale kluis door de aanbestedende dienst geopend. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening van de kluis. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, die op eerste verzoek aan een inschrijver wordt toegestuurd.

2.9.1 Storing TenderNed

Bij een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Ondernemer dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan j.klapwijk@aevesbenefit.com onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding UX-en doelgroeponderzoek'.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan kennis heeft kunnen nemen van de reeds binnengekomen inschrijvingen. Ondernemer blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving. Indien de aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle ondernemer in kennis gesteld van de verlenging. De inschrijvers welke een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen en/of aan te vullen.

2.10 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd conform de onderstaande beschrijving. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Als een inschrijving op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan de aanbestedende dienst besluiten om voorafgaand aan de gunningsbeslissing verificatievragen te stellen aan de inschrijver wiens inschrijving in aanmerking komt voor gunning van de opdracht. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog terzijde gelegd.

2.10.1 *Onvoorwaardelijk en volledig*

De aanbestedende dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de inschrijvingen uit. Ingediende inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de inschrijving geen voorwaarden en/of voorbehouden verbonden mogen zijn. Een voorwaardelijke inschrijving is een ongeldige inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de inschrijving zijn ingediend en, waar voorgeschreven, door een uit de bij inschrijving ingediende bewijsstukken blijkende rechtsgeldige functionaris zijn ondertekend. Een onvolledige inschrijving is een ongeldige inschrijving, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van een verplicht document in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

2.10.2 *Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringvoorwaarden*

Vervolgens worden de geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen, en de uitvoeringvoorwaarden.

2.10.3 *Gunningscriteria*

Tenslotte worden alle geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

3. Eisen aan de inschrijver

3.1 Hoedanigheid inschrijver

Een geïnteresseerde ondernemer (inschrijver) kan in één van de onderstaande hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. De hoedanigheid van de inschrijver geldt gedurende de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verleningen.

Zelfstandig individueel inschrijver:

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Individueel inschrijver als hoofdaannemer

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Zelfstandig samenwerkingsverband

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Samenwerkingsverband als hoofdaannemer

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Let op: de deelname van een samenwerkingsverband dient in overeenstemming te zijn met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken van 31 maart 2013, nr. WJZ / 12354959, met betrekking tot de toepassing door de Autoriteit Consument en Markt van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013)).

3.1.1 Onderaannemers

Onder een onderaannemer wordt verstaan, een derde partij, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver, die een deel van de opdracht (werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onderaanneming zal gaan uitvoeren. Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten) uit te voeren is een toeleverancier en geen onderaannemer.

In het kader van deze aanbesteding worden twee typen onderaannemers onderscheiden:

Onderaannemer type I

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de technische bekwaamheid.

Indien sprake is van een onderaannemer type I, dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. Bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een onderaannemer type I.

Let op: De onderaannemer type I dient tijdens de uitvoering van de opdracht de betreffende werkzaamheden waarvoor een beroep gedaan is op deze onderaannemer ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Onderaannemer type II

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, zonder dat hij deze ondernemer nodig heeft om aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen.

Indien sprake is van een onderaannemer type II, dient dit op het UEA (Deel II D) aangegeven te worden.

3.1.2 Beroep op derde

Inschrijver kan een beroep doen op een derde, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen inzake de financiële en economische draagkracht.

Indien inschrijver zich beroept doet op een derde inzake de financiële en economische draagkracht dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. In de vragenlijsten is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een derde waarop inschrijver een beroep doet inzake de financiële en economische draagkracht.

Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake van

het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

3.1.3 Aantal inschrijvingen per onderneming

Een ondernemer mag slechts eenmaal per perceel inschrijven, hetzij als individuele inschrijver, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer, waarbij in de hoedanigheid van individuele inschrijver, of samenwerkingsverband gebruik gemaakt kan worden van onderaannemers en een beroep gedaan kan worden op derden. Het meerdere malen deelnemen als onderaannemer, zonder in te schrijven als individueel inschrijver of samenwerkingsverband is wel toegestaan.

Indien een onderneming meerder keren inschrijft hetzij als individueel inschrijver hetzij, als samenwerkingsverband al dan niet zelfstandig of als hoofdaannemer zijn al deze inschrijvingen ongeldig.

Indien een onderneming zowel als individueel inschrijver, of samenwerkingsverband inschrijft, als in de hoedanigheid van onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht, voor een andere inschrijver, of samenwerkingsverband deelneemt aan de aanbestedingsprocedure dan beoordeelt de aanbestedende dienst slechts de inschrijving waarin de onderneming als onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht deelneemt en is de individuele inschrijving, of de inschrijving als samenwerkingsverband ongeldig.

Moedermaatschappij, of holding

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven zijn de inschrijvingen van al deze rechtspersonen ongeldig, tenzij bij inschrijving naar genoegen van de aanbestedende dienst wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

- aan elkaar gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
- met elkaar verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- aan elkaar gelieerd in aan artikel 2:24a of 2:24b BW vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver dient de **Bijlage 5 - UEA** volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. In het geval van een samenwerkingsverband geldt dit voor alle deelnemende ondernemingen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in de **Bijlage 5 - UEA** leidt tot een ongeldige inschrijving.

Onderaannemers type I, alsmede derde(n) waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1

sub f BW wordt overlegd) dienen eveneens de **Bijlage 5 - UEA** volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.

Het niet rechtsgeldig ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot een ongeldige inschrijving.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken inschrijver

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 5 - UEA**

In te vullen onderdelen inschrijver:

- Deel II A, B, C en D (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken onderaannemer type I:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 5 - UEA**

In te vullen onderdelen onderaannemer type I:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 5 - UEA**

In te vullen onderdelen derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

3.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht geen van de daarin geselecteerde uitsluitingsgronden op haar van toepassing zijn. Een onderaannemer type I, en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f BW wordt overlegd) verklaart dit eveneens middels het UEA.

Indien één of meer uitsluitingsgronden op de inschrijver, op een onderaannemer type I, of een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht van toepassing zijn, stelt de aanbestedende dienst inschrijver in de gelegenheid te bewijzen dat er voldoende vertrouwenwekkende maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de aanbestedende dienst dat bewijs toereikend acht, is er sprake van een geldige inschrijving. In alle andere gevallen is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Inschrijver dient voor alle ondernemers waarvoor een UEA, of een 403-verklaring wordt ingediend de volgende bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen:

Ondernemer(s) waarvoor een UEA wordt ingediend:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Ondernemer(s) waarvoor een 403-verklaring wordt ingediend

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

- Gedragsverklaring aanbesteden: Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het Ministerie van Justitie en Veiligheid via <http://www.justis.nl/producten/gva//gva-aanvragen>. Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
- Verklaring betaling belastingen en sociale premies: Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst. Indicatie behandeltermijn: 1 week.

Wanneer ondernemer niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede, of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaan van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

Bij een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht aan de in deze paragraaf opgenomen geschiktheidseisen te voldoen.

Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle geschiktheidseisen, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht voor wat betreft de geschiktheidseis(en) waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze onderaannemer.

3.4.1 Geschiktheidseisen: Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister

Alle ondernemingen waarvoor een UEA ingediend wordt dienen ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar zij is gevestigd.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de beroepsbevoegdheid afgeven!

- Bewijs van inschrijving (uittreksel) handels- of beroepsregister: Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel. Indicatie behandeltermijn: 1 werkdag.

Bij een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4.2 Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver, of indien van toepassing de derde waarop zij een beroep doet inzake de financiële en economisch draagkracht, beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van de aanbestedende dienst adequaat dekt, in ieder geval tot een bedrag van 250.000 euro per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van 500.000 euro voor directe schade.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid. Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat

inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Bij een samenwerkingsverband, geldt deze geschiktheidseis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, of individueel voor elke ondernemer indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering

3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver dient, al dan niet door inzet van een onderaannemer type I, te beschikken over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht in Perceel 1 en/of Perceel 2. De volgende kerncompetenties dienen daarom door middel van een referentie per perceel aangetoond te tonen:

Perceel 1

- Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van behoefte onderzoek in de vorm van een focusgroep met als doelgroep jongeren in de leeftijd van 14 tot 20 jaar.
- Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van usability onderzoek naar een prototype van een online dienst met als doelgroep jongeren in de leeftijd van 14 tot 20 jaar.
- Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van usability onderzoek naar een bestaande online dienst met als doelgroep jongeren in de leeftijd van 14 tot 20 jaar.

Perceel 2

- Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van behoefte onderzoek in de vorm van een focusgroep met als doelgroep volwassenen.
- Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van usability onderzoek naar een prototype van een online dienst met als doelgroep volwassenen.
- Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van usability onderzoek naar een bestaande online dienst met als doelgroep volwassenen.

Gevraagd wordt om per kerncompetentie met één referentie aan te tonen dat er wordt voldaan aan de kerncompetentie.

Indien er binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring is opgedaan met meerdere kerncompetenties dan mag deze referentie voor alle kerncompetenties waaraan wordt voldaan gebruikt worden. Het is dus niet nodig om voor elke kerncompetentie een andere referentie te overleggen.

Voorwaarden referentieopdracht:

- Indien een inschrijver voor een kerncompetentie een beroep doet op een onderaannemer type I, dient dit duidelijk te blijken uit de referentie. Deze onderaannemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien de referentieopdracht samen met (een) andere ondernemer(s) is uitgevoerd, dient duidelijk aangegeven te worden welk deel door inschrijver, of onderaannemer type I is uitgevoerd en welk deel door (een) andere ondernemer(s). Alleen het daadwerkelijk door inschrijver, of onderaannemer type I uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentieopdracht dien(t)(en) de andere ondernemer(s) als onderaannemer type I ingezet te worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht en als zodanig ook opgenomen te worden in de inschrijving.
- Bij een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie voor een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- De referentieopdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentieopdracht niet langer dan drie (3) jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren bij de referent en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij inschrijver, zoals het bewijs van de duur en omvang van de referentieopdracht.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Per referentie en per perceel een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format **Bijlage 6a – Referentieformat Perceel 1 en Bijlage 6b – Referentieformat Perceel 2**.

Kwaliteitsborging

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat ze voldoet aan de beveiliging van informatie volgens de Europese normenreeks:

- ISO 27001:2017 of een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem; waaruit blijkt dat haar organisatie en haar storage(locaties) voldoen aan de daarin gestelde hoogwaardige beveiligingseisen.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende ISO 27001:2017 kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;

- Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingsysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 27001:2017. Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-27001:2017 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Visie op informatiebeveiliging;
 - Informatiebeveiligingssystemen;
 - Procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - Procedure voor de afhandeling van klachten;
 - Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - Een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit van informatiebeveiliging.
- of;
- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de informatiebeveiliging. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Er is een informatiebeveiligingsdocument waaruit blijkt dat de directie verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging en deze verantwoordelijkheid ook neemt;
 - Er is een risico-inventarisatie op het gebied van informatiebeveiliging;
 - In het beleidsdocument zijn concrete beleidsuitgangspunten gedefinieerd. Voor processen waarvoor een hoger beveiligingsniveau noodzakelijk is, zijn op basis van de risico-inventarisatie aanvullende maatregelen gedefinieerd;
 - Er is een rapportage over de interne beoordeling van de informatiebeveiliging. Hiervoor is intern een functie gedefinieerd, die de naleving van het beleid en de maatregelen beoordeelt;
 - Er zijn gedragscodes;
 - Procedures moeten uitgewerkt zijn en werkend gemaakt worden en de naleving wordt getoetst;
 - Overeenkomsten met derden (toeleveranciers en onderaannemers) zijn in lijn met bovenstaande.

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor alle combinanten.

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA gedurende de uitvoering van de opdracht aan de volgende uitsluitingsgronden te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle uitvoeringsvoorwaarden, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I voor wat betreft de uitvoeringvoorwaarden waarbij nadrukkelijk is aangegeven dat deze ook voor een onderaannemer type I gelden.

3.5.1 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming en arbeidsbescherming

Inschrijver dient tijdens de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland. Deze bepalingen zijn te verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Bij een samenwerkingsverband dienen alle combinanten aan deze uitvoeringsvoorwaarden te voldoen.

Indien inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer type I, geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s).

4. Gunning

De Raamovereenkomst wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (beste PKV).

4.1 Gunningsmethodiek

4.1.1 (Sub)gunningscriteria

Ter bepaling van de beste PKV heeft de aanbestedende dienst de in onderstaande tabel weergegeven (sub-)gunningscriteria vastgesteld met elk een eigen gewicht.

(Sub-)gunningscriterium	Maximale omvang	Punten
1 Visie en algemene aanpak	3 A4	300
2 Werkwijze	3 A4	300
3a en 3b Casus (per perceel)	3 A4	200
Totaal kwaliteit		800
Prijs		200
Totaal kwaliteit + prijs		1000

Sub-gunningscriterium 1 en 2 gelden voor beide percelen. Indien u inschrijft op beide percelen hoeft u slechts éénmaal een antwoord op deze criteria in te dienen. Sub-gunningcriterium 3a en 3b zijn perceel specifieke criteria.

Bijvoorbeeld:

- U schrijft in op perceel 1. Uw inschrijving bestaat dan uit een antwoord op sub-gunningscriteria 1, 2 en 3a.
- U schrijft in op perceel 2. Uw inschrijving bestaat dan uit een antwoord op sub-gunningscriteria 1, 2 en 3b.
- U schrijft in op beide percelen. Uw inschrijving bestaat dan uit een antwoord op sub-gunningscriteria 1, 2, 3a en 3b.

4.2 Kwalitatief gunningscriterium

Het kwalitatief gunningscriterium is opgebouwd uit de volgende kwalitatieve sub-gunningscriteria, die allemaal afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld.

Sub-gunningscriterium 1: Visie en algemene aanpak

Inschrijver toont aan een onderbouwde en relevante visie te hebben op het gebruik van online onderzoeken en de aanpak die hier in algemene zin door Inschrijver voor wordt gehanteerd.

Inschrijver beschrijft haar visie op het gebruik en uitvoering van online onderzoeken. Deze visie is onderbouwd en relevant binnen de context van SBB. Verder licht Inschrijver toe hoe deze visie door haar omgezet wordt in een algemene werkwijze die zij hanteert als het gaat om integratie van dienstverlening, kwaliteitsborging en samenwerking met Opdrachtgevers.

Hierbij dient u als Inschrijver in elk geval de volgende zaken uit te lichten:

- Uw visie ten aanzien van de inzet en mogelijkheden voor gebruik van onderzoek naar online dienstverlening voor het optimaliseren van digitale middelen van SBB. Ga in op de onderzoeksmethode(n) die u aanbiedt en uw relevante ervaringen in onderwijs gerelateerde onderzoeken;
- De verschillende onderzoeksmethoden die u aan kunt bieden en voor welke onderzoeksvragen u deze geschikt acht;
- Hoe u zorg draagt voor een integrale en uniforme manier van werken binnen uw organisatie bij het uitvoeren van onderzoeken waardoor u in alle onderzoeken de juiste kwaliteit kunt borgen;
- Een toelichting op hoe u invulling geeft aan uw rol als samenwerkingspartner van SBB op het gebied van online onderzoeken en welke bijdrage u hier voor van SBB verwacht;
- Op welke wijze u voornemens bent SBB te helpen bij het structureren van innovatie in samenspraak met de gebruiker.

SBB beoordeelt uw beschrijving op volledigheid en concreetheid. Hoe meer de beschrijving in de ogen van SBB aan deze aspecten voldoet, hoe beter uw beschrijving wordt beoordeeld.

Sub-gunningscriterium 2: Werkwijze

Inschrijver toont aan een onderbouwde en relevante werkwijze te hebben voor het uitvoeren van onderzoeken op online diensten.

Inschrijver geeft een toelichting op de wijze waarop zij invulling geeft aan de uitvoering van een onderzoek en de wijze waarop onderzoeksresultaten worden gepresenteerd.

Hierbij dient u als Inschrijver in elk geval de volgende zaken uit te lichten:

- Uw methode voor de uitvoering van een onderzoek. Laat zien hoe u van onderzoeksvragen tot bijvoorbeeld een testscript of vraagpuntenlijst komt; hoe zorgt u ervoor dat het een goede vertaling is van de doelstellingen van het onderzoek?;
- De wijze waarop u respondenten selecteert voor het onderzoek en de wijze waarop u voldoende respondenten borgt;
- De wijze waarop u onderzoeksresultaten rapporteert. Welke kwaliteitsnormen hanteert u voor onderzoeksrapportages en hoe brengt u die in praktijk? Illustreer waar mogelijk met voorbeelden;
- De wijze waarop onderzoeksresultaten worden vertaald naar concrete adviezen.

SBB beoordeelt uw beschrijving op volledigheid en concreetheid. Hoe meer de beschrijving in de ogen van SBB aan deze aspecten voldoet, hoe beter uw beschrijving wordt beoordeeld.

Sub-gunningscriterium 3a: Case doelgroep jongeren (perceel 1)

Doelstelling

Inschrijver laat zien dat hij in staat is om een onderbouwd onderzoeksplan op te zetten vanuit de vraag van de Opdrachtgever.

Beschrijving case

Plan van aanpak onderzoek voor re-design hoofdnavigatieroute Stagemarkt.nl.

Achtergrond

Stagemarkt is de belangrijkste bron voor het vinden van een stage voor met name Beroep Opleidende Leerweg (bol) studenten in het mbo. Op stagemarkt kent SBB nu twee hoofdnavigatieroutes:

1. Leerbedrijven - Een zoekroute waarin studenten zoeken binnen alle erkende leerbedrijven en vanuit daar kunnen zien welke stages een bedrijf beschikbaar heeft.
2. Vacatures - Een zoekroute waarin studenten zoeken naar openstaande vacatures (stages)

Het probleem van Stagemarkt is dat de database met vacatures niet actueel is. Er staan vacatures die allang vervuld zijn en er ontbreken vacatures die er wel zijn maar niet gepubliceerd zijn. Daarom adviseren scholen studenten om te zoeken via de navigatieroute Leerbedrijven. Wat in de praktijk soms irritatie wekt bij bedrijven omdat ze benaderd worden voor stages terwijl ze die niet hebben.

SBB wil toe naar 1 hoofdnavigatie waarin zowel bedrijven (die ooit een vacature hebben gehad) en actuele vacatures doorzoekbaar zijn. Hiervoor kunnen we een aantal variaties uitwerken.

Het doel van SBB is inzichtelijk krijgen wat - gezien de optimale vulling van de vacaturedatabase - de beste oplossing is voor de student. Welke aanpak (onderzoek, prototyping, etc) stelt u voor? Dit kan een meerstappen plan zijn.

Vragen

- Hoe kan de gebruiker het beste geïnformeerd worden over zowel bedrijven als vacatures (stages) via 1 hoofdnavigatie?
- Welke opbouw en elementen werken goed?
- Welke opbouw en elementen werken minder goed?
- Is 1 hoofdnavigatie haalbaar?
- Wat zijn de aandachtspunten bij ontwikkeling van deze hoofdnavigatie

Opdracht

Maak een onderbouwd onderzoeksplan voor deze beoogde aanpassing op Stagemarkt.

Ga in ieder geval in op:

- De gekozen methoden en technieken;

- De fasering van het onderzoek;
- Wijze waarop respondenten worden geworven;
- Omvang en selectie van de respondenten;
- De wijze van samenwerking en ontzorging met en van de Opdrachtgever;
- Planning van het onderzoek;
- De personele inzet uitgesplitst naar functie (junior- , medior- , senior- onderzoeker en projectleider);
- Manier van presenteren van de opbrengsten, inclusief het advies van het onderzoek aan Nadere opdrachtgever.

SBB beoordeelt uw beschrijving op volledigheid en concreetheid en de toegevoegde waarde die uw aanpak biedt voor SBB. Hoe meer de beschrijving in de ogen van SBB aan deze aspecten voldoet, hoe beter uw beschrijving wordt beoordeeld.

Sub-gunningscriterium 3b: Case doelgroep volwassenen (Perceel 2)

Doelstelling

Inschrijver laat zien dat hij in staat is om een onderbouwd onderzoeksplan op te zetten vanuit de vraag van de nadere opdrachtgever.

Beschrijving case

Plan van aanpak bezoekersonderzoek van doelgroep gedeelte van corporate website (s-bb.nl).

Achtergrond

De website s-bb.nl is de corporate website van SBB die beheerd wordt door de communicatie-afdeling. De communicatie afdeling ondersteunt de medewerkers van SBB met het ontwikkelen van de content voor de corporate website.

Voor de hele website is er een grote en zeer diverse doelgroep die we op de corporate website onderverdeeld hebben zodat elke doelgroep zijn/haar eigen ingang heeft. Deze casus gaat alleen over het gedeelte op de corporate website voor ondersteuners van om- en bijscholers: s-bb.nl/omscholen-en-bijtscholen, met 10 pagina's met content voor ondersteuners van om- en bijscholers die onder te verdelen zijn in:

- Jobcoaches
- Uvw medewerkers
- Regio-ondersteuners

Vragen

- Via welk kanaal komt de bezoeker op de pagina's (Google, Facebook, LinkedIn, mail, enz)
- Is de onderverdeling op de site duidelijk?
- Kan de bezoeker snel zijn/haar informatie vinden?
- Is de content compleet?
- Mist de bezoeker informatie? Zo ja, welke?

- Is de bezoeker tevreden met de website en de informatie?

Opdracht

Schrijf een onderbouwd onderzoeksplan voor het uitvoeren van een onderzoek naar de bezoekers van het specifieke gedeelte van de corporate website: s-bb.nl/omscholen-en-bijtscholen. Het doel van het onderzoek is om de 10 pagina's met relevante content te optimaliseren voor ondersteuners van om- en bijscholars.

Ga in ieder geval in op:

- Manier waarop vooraf de onderzoeksvragen worden aangescherpt en/of (extra) worden gemaakt;
- Wijze waarop respondenten worden geworven;
- Omvang en selectie van de respondenten;
- Gebruik van eventuele beschikbare andere databronnen voor verrijking en/of duiding van het onderzoek;
- Planning van het onderzoek;
- De personele inzet uitgesplitst naar functie (junior- , medior- , senior- onderzoeker en projectleider);
- Manier van presenteren van de opbrengsten van het onderzoek naar Nadere opdrachtgever;
- Wijze van samenwerking en ontzorging met en van Nadere opdrachtgever.

SBB beoordeelt uw beschrijving op volledigheid en concreetheid en de toegevoegde waarde die uw aanpak biedt voor SBB. Hoe meer de beschrijving in de ogen van SBB aan deze aspecten voldoet, hoe beter uw beschrijving wordt beoordeeld.

Beoordeling

Voor de beoordeling wordt onderstaand beoordelingsschema gehanteerd.

Waardering	Score	Toelichting
Slecht	0 (knock-out)	Geen antwoord gegeven dan wel de beantwoording is niet goed, en is niet in overeenstemming met de wens(en) van SBB.
Matig	2 (10% van max. punten)	Beantwoording is niet toereikend, niet bevredigend, en is niet volledig in overeenstemming met de wens(en) van SBB.
Voldoende	6 (50% van max. punten)	Beantwoording is toereikend, en sluit voldoende aan bij wens(en) van SBB.
Goed	8 (80% van max. punten)	Beantwoording is goed, het antwoord overtreft op enkele punten de wens(en) van SBB.
Uitstekend	10 (100% van max. punten)	Beantwoording is uitstekend, het antwoord overtreft ruimschoots de wens(en) van SBB en bevat verrassende en/of vernieuwende elementen en sluit optimaal aan.

Een Knock-out score leidt tot een ongeldige inschrijving. De inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en wordt uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure.

4.2.1 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningscriteria vindt als volgt plaats.

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve sub-gunningscriterium op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningscriterium vermelden mogelijke waarderingen.
- Verschillen tussen de individuele waardering worden besproken tijdens de beoordelingsvergadering en kunnen aanleiding zijn om een individuele waardering aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van inschrijver te vragen op het desbetreffende aspect, ten einde zeker te stellen dat de toegekende waardering op juiste informatie is gebaseerd.
- Vervolgens vindt er een beoordeling per inschrijving en per kwalitatief sub-gunningscriterium plaats waarbij het beoordelingsteam op basis van consensus één eindscore vaststelt.
- Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere inschrijvers dezelfde waardering behalen.

Inschrijver gaat door inschrijving akkoord met de voorwaarden die gehanteerd worden voor de beantwoording van open vragen (sub-gunningscriteria). Indien inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft de Aanbestedende dienst het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningscriterium.

- Er dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, corpgrootte minimaal tien en regelafstand minimaal één. Uitzondering hierop vormen figuren en andere grafische uitingen (niet zijnde tabellen) waarin een kleinere corpgrootte en/of kleiner regelafstand gehanteerd mag worden mits de oppervlakte van al deze figuren en andere grafische uitingen samen niet meer dan 30% van de totale oppervlakte van het ingediende document bedragen. Inschrijver dient er hierbij rekening mee te houden dat het document afgedrukt wordt op A4-formaat en dat alleen de leesbare tekst beoordeeld zal worden.
- Indien het ingediende document (incl. figuren, tabellen, bijlagen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Voorbladen en inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.
- Het is niet toegestaan om in het ingediende document te verwijzen naar andere bronnen (documenten, al dan niet ingediend bij inschrijving, internetsites etc.).
- Het ingediende document betreft een Ms Word document.

4.3 Financieel gunningscriterium

4.3.1 Beoordeling financieel gunningscriterium

De beoordeling van het financieel gunningscriterium vindt plaats op basis van een totale Inschrijfprijs. Deze Inschrijfprijs volgt uit het prijsblad (**Bijlage 7a Prijsblad Perceel 1 en 7b Prijsblad Perceel 2**) en betreft een financiële uitwerking van de case(s) in sub-gunningscriterium

3 (a en/of b). Let op: indien u inschrijft op twee percelen dient voor zowel perceel 1 als perceel 2 een prijzenblad ingediend te worden.

Inschrijver dient hier een opgave te doen van de in te zetten uren per functie en bijbehorende uurtarieven voor de uitvoering van het door Inschrijver voorgestelde onderzoeksplan conform subgunningscriteria 3 (a en/of b). Het totaal aantal in te zetten uren per case bedraagt 200 uur en de verdeling in uren per functie dienen door Inschrijver realistisch, conform werkelijkheid te worden ingevuld.

De uurtarieven opgegeven in het Prijsblad dienen gebruikt te worden bij het tot stand komen van een offerte voor een Nadere Opdracht onder de Raamovereenkomst.

In totaal kunnen er voor het financieel gunningscriterium 200 punten behaald worden. De maximale score wordt toegekend aan de Inschrijver met de laagste Inschrijfprijs. De puntentoekenning voor de overige Inschrijvers wordt hieraan gerelateerd op basis van de volgende formule:

Aantal punten Inschrijver = max. aantal punten $\cdot (\text{LOG}(\text{Pi}/\text{LP})/\text{LOG}(2,0))$

Waarin:

Pi = Prijs Inschrijver (excl. BTW. conform Prijsblad)

LP = laagste ingediende prijs voor (excl. BTW. conform Prijsblad)

Rekenvoorbeeld

Aanbieder X offreert een Inschrijfprijs van €20.000. Aanbieder Y offreert een Inschrijfprijs van €25.000. Aanbieder X krijgt de maximale score, te weten 200 punten. Aanbieder Y offreert 5.000 euro meer, dus levert dit 192 punten op: $200 \cdot (\text{LOG}(25.000/20.000)/\text{LOG}(2,0))$.

All inclusive prijzen

De inschrijfprijs en alle onderliggende prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot administratiekosten, advieskosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.. Andere kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Voorwaarden invullen prijsblad

Het prijsblad en de inschrijfprijs worden uitsluitend beoordeeld, indien deze voldoen aan onderstaande eisen en voorwaarden. Indien er niet wordt voldaan aan onderstaande eisen en voorwaarden leidt dit tot een ongeldige inschrijving.

Het Prijsblad en de inschrijfprijs worden uitsluitend beoordeeld, indien deze voldoen aan onderstaande eisen en voorwaarden. Indien er niet wordt voldaan aan onderstaande eisen en voorwaarden leidt dit tot een ongeldige inschrijving.

- Prijzen zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw;

- Op elk gevraagd onderdeel is een prijs aangeboden, dus alle licht groene cellen zijn volledig ingevuld (voorzien van alle gevraagde gegevens);
- Het Prijsblad is op geen enkele wijze aangepast;
- De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de Aanbestedingsstukken zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen;
- Het Prijsblad is rechtsgeldig ondertekend;
- Het Prijsblad wordt in Excel-format ingediend en mag t.b.v. de ondertekening daarnaast in PDF-format ingediend worden. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de ondertekende versie van het Prijzenblad.

4.4 Beoordeling

4.4.1 Beoordelingsteam

De aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van minimaal drie (3) personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op de (sub-)gunningscriteria.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningscriterium worden dus strikt afzonderlijk van elkaar beoordeeld.

4.4.2 Knock-out criteria

Het niet voldoen aan één of meerdere knock-out vragenlijsten of eisen in het programma van eisen leidt tot een ongeldige inschrijving.

4.4.3 Kwalitatief gunningscriterium

Het totaal van alle scores op kwalitatieve sub-gunningscriteria bepaalt de score voor het kwalitatief sub-gunningscriterium.

4.4.4 Financieel gunningscriterium

Er wordt beoordeeld of het prijsblad en inschrijfprijs voldoen aan de gestelde voorwaarden zoals opgenomen in dit document. Indien hier niet aan voldaan wordt is er sprake van een ongeldige inschrijving.

4.4.5 Economisch meest voordelige inschrijving

Op basis van de inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningsmethodiek de ranking van de inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaalt welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

Gelijk eindigende inschrijvingen

Indien er meer dan één inschrijver in ranking op de eerste plaats eindigt, wordt de inschrijver met de hoogste score voor het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt van de gelijk geëindigde inschrijvers, de inschrijver met de hoogste score op het zwaarstwegende kwalitatieve sub-gunningscriterium als

eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces herhaald met het daaropvolgende zwaarstwegende kwalitatieve sub-gunningscriterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende inschrijvers voor alle kwalitatieve sub-gunningscriteria gelijk zijn wordt de ranking bepaald door loting.

4.5 Gunningsbeslissing

Alle inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen inschrijvers een gemotiveerde van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie. Dit betekent dat de inschrijfprijs van andere inschrijvers niet bekend gemaakt wordt.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW, van het aanbod van inschrijver.

Na ontvangst van de gunningsbeslissing kan een afgewezen inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de gunningsbeslissing. Dit dient te gebeuren binnen twintig (20) kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgeding schort de aanbestedende dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

4.5.1 Verificatie

De aanbestedende dienst gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende inschrijver. Hiertoe dient inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid om deze inschrijver te verzoeken de inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

4.5.2 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle vereisten voldoet én binnen twintig (20) kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de aanbestedende dienst, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de Raamovereenkomst getekend.

In het geval dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan de aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle

inschrijvers verzonden en de opschortende termijn (tevens vervalttermijn) van twintig (20) kalenderdagen is opnieuw van toepassing.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgeding aanhangig is gemaakt, dan gaat de aanbestedende dienst niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

4.5.3 *Wachtkamervereenkomst*

Met de inschrijver die (per perceel) op de twee plaats eindigt sluit SBB een zogenoemde Wachtkamervereenkomst. Deze wachtkamervereenkomst loopt gedurende de initiële looptijd van de raamovereenkomsten en kan worden ingezet indien de raamcontractant zijn raamovereenkomst om welke reden dan ook niet kan voortzetten. SBB is dan gerechtigd om zonder aanbestedingsprocedure de wachtkamercontractant het restant van de raamovereenkomst van de vertrekkende raamcontractant te gunnen. De wachtkamercontractant conformeert zich aan dezelfde voorwaarden als de raamcontractant.

5. Checklist inschrijving

Inschrijvers dienen de volgende documenten in te dienen voor hun inschrijving.

Document	Toelichting	Format	Wanneer indienen?
Bijlage 5 – UEA	3.2	Pdf	Bij Inschrijving
Bijlage 6a – Referentieformat Perceel 1 (1 per kerncompetentie)	3.4.3	Pdf	Bij Inschrijving
Bijlage 6b – Referentieformat Perceel 2 (1 per kerncompetentie)	3.4.3	Pdf	Bij Inschrijving
Beantwoording gunningscriteria (1 document per criterium)	4.2	Pdf	Bij Inschrijving
Bijlage 7a - Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Prijzenblad Perceel 1	4.3.1	Pdf + Excel	Bij Inschrijving
Bijlage 7b - Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Prijzenblad Perceel 2	4.3.1	Pdf + Excel	Bij Inschrijving
Gewaarmerkt uittreksel inschrijving handelsregister	3.4.1	Pdf	Bij Inschrijving
Kopie ISO 27001 of vergelijkbaar	3.4.1	Pdf	Bij verificatie
Kopie verzekeringspolis	3.4.1	Pdf	Bij verificatie
Verklaring betalingsgedrag Belastingdienst	3.3	Pdf	Bij verificatie
Gedragsverklaring Aanbesteden	3.3	Pdf	Bij verificatie