

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

De Ster commercialtest



Versie : 1.0

Datum : 30 januari 2024

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Etherreclame en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u de checklist aan van documenten die u dient te overleggen bij de Inschrijving, welke formats u daarbij dient te hanteren en hoe uw Inschrijving samengesteld moet zijn. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad. Daarnaast drie aandachtspunten vooraf:

- ✓ Het doen van een Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout er toe leiden dat een Inschrijving ongeldig is. Wij adviseren daarom om zo snel mogelijk kennis te nemen van de Aanbestedingsstukken en vragen te stellen bij twijfels.
- ✓ Schrijft u in als Samenwerkingsverband en/of met een Derde en/of Onderaannemer? Dan gelden aanvullende voorschriften waar u goed kennis van moet nemen. Zie de Bijlage Inschrijven als Samenwerkingsverband of met Derde/Onderaannemer voor meer informatie.
- ✓ Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver. U hoeft deze Verificatiedocumenten dus nog niet bij uw Inschrijving in te dienen. U dient zich er wél bewust van te zijn dat deze opgevraagd kunnen worden. Voor de Verklaring van de Belastingdienst en de Gedragsverklaring aanbesteden kan de aanvraagtijd oplopen tot meerdere weken. Hier moet u rekening mee houden. Zie verder ook de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten.

Document	Actie	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
U kunt uw onderneming introduceren en uw Inschrijving inleiden met een aanbiedingsbrief (niet verplicht)				
Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 Aanbestedingsleidraad)				
UEA	Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig** ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Ja	Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Format kerncompetentie	Bijlage Format kerncompetentie invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Subgunningscriteria (Hoofdstuk 4 Aanbestedingsleidraad)				
Kwaliteit	1. Implementatie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	2. Benchmark, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	3. Uitzetten vragenlijst, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	4. Vormgeving vragenlijst, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	5. Panelbeheer, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	6. Oplevering resultaten, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	7. Mondeling deel, Format sleutelfunctionarissen invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Prijs	Bijlage Prijzenblad invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x). Ook open kosten calculatie ter onderbouwing bijvoegen in .pdf	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee

*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

**) De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel uit het handelsregister of uit een volmacht waarin de bestuurder een vertegenwoordiger een mandaat voor ondertekening geeft. In het laatste geval dient Inschrijver Deel II B van het UEA in te vullen. Op eerste verzoek dient Inschrijver de volmacht of een uittreksel uit het handelsregister te overleggen.

Inhoudsopgave

Checklist voor het indienen van een Inschrijving	2
Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht.....	5
1.1 Inleiding.....	5
1.2 Keuze aanbestedingsprocedure	5
1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed	5
1.4 Contact tijdens de aanbesteding	5
1.5 Planning.....	6
1.6 Stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren	6
1.7 Het doen van een Inschrijving.....	7
1.7.1 Tijdigheid en TenderNed.....	7
1.7.2 Volledigheid	7
1.7.3 Eén keer inschrijven	7
1.7.4 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding	7
1.7.5 Gestanddoeningstermijn.....	7
1.7.6 Opening	7
1.8 Van Inschrijving naar Overeenkomst	8
1.9 Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht	10
2.1 Over de Opdrachtgever.....	10
2.2 Aanleiding voor de aanbesteding.....	10
2.3 Doelstellingen	10
2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	10
2.5 Aard van de Opdracht	10
2.5.1 Minimumeisen.....	12
2.5.2 Varianten	13
2.6 Omvang van de Opdracht	13
2.7 Vorm en duur Overeenkomst	14
2.8 Werking van de raamovereenkomst.....	14
2.9 Wachtkamerconstructie.....	14
2.10 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst.....	15
Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	16
3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften	16
3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van Russische Inschrijver	16
3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	16
3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	17
3.4.1 Financiële en economische draagkracht.....	17
3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid	18
3.4.3 Beroepsbevoegdheid	19
Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium	21
4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure	21
4.2 Subgunningscriterium kwaliteit.....	22
4.2.1 Opmaak en aantal pagina's	22
4.2.2 Beoordelingskader.....	22
4.2.3 Onderdeel 1: Implementatieplan	23
Onderdeel 2: Benchmark	23
4.2.4 Onderdeel 3: Uitzetten onderzoek	24
4.2.5 Onderdeel 4: Vormgeving vragenlijst	25
4.2.6 Onderdeel 5: Panelbeheer	25
4.2.7 Onderdeel 6: Oplevering resultaten	26
4.2.8 Onderdeel 7: Mondelinge deel	26
4.3 Subgunningscriterium prijs	28

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding van Stichting Etherreclame (verder: Ster) voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het testen van de effectiviteit van de commercials van haar klanten.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden en/of Onderaannemers.

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. De Aanbestedende dienst organiseert een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen.

Gezien het feit dat Ster verwacht dat het aantal potentiële aanbieders relatief beperkt is en de drempels voor het indienen van een Inschrijving zoveel mogelijk wil wegnemen (bv. voor het MKB segment), pleit het ervoor om de openbare procedure te hanteren. Bijkomend voordeel is dat deze procedure een relatief korte doorlooptijd kent.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle Aanbestedingsstukken te vinden zijn op TenderNed.
- b. Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- c. Inschrijvingen dienen ingediend te worden via TenderNed in een digitale kluis.
- d. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed, met uitzondering van de interviews.

Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan kan contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

Let op 1: Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om deel te nemen aan deze aanbesteding¹.

Let op 2: Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code.

1.4 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt begeleid door Pro 10 B.V. Totdat de definitieve gunning een feit is, is Johan Eggink of diens vervanger voor Inschrijvers het enige aanspreekpunt voor deze aanbesteding. Alle correspondentie vindt in principe dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins echt noodzakelijk zijn, dan kunnen Inschrijvers contact opnemen via ea@pro10.nl.

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken-voor-tenderned>

1.5 Planning

Binnen deze procedure moeten Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T)
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken	30 januari 2024	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde	15 februari 2024	10.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 1	22 februari 2024	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde	1 maart 2024	10.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 2	7 maart 2024	
Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving	22 maart 2024	10.00 uur
Interviews	4 april 2024	
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatie	15 april 2024	
Definitieve gunning	6 mei 2024	
Ingangsdatum Overeenkomst	z.s.m.	

1.6 Stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren

De Aanbestedende dienst nodigt Inschrijvers van harte uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen en kenbaar maken van (potentiële) bezwaren. Een goede interactie tijdens de aanbesteding leidt tot een beter resultaat voor alle betrokkenen. De Aanbestedende dienst verwacht dan ook een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is belangrijk uw vragen zo vroeg mogelijk te stellen. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Aanbestedende dienst beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Onverhoopte bezwaren dienen te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.

Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen of uiteindelijk een kort geding, ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken in beginsel het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze aanbesteding.

Vragen moeten worden gesteld via TenderNed. Om een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag apart gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen. De Aanbestedende dienst zal schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen. Er kan voor gekozen worden vragen al eerder, tussendoor, te beantwoorden.

Mogelijkheid stellen individuele vragen: Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan hun gerechtvaardigde economische belangen. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk aantoont dat sprake is van voornoemd belang. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als niet-individuele vraag. De Aanbestedende dienst zal individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, individueel beantwoorden.

1.7 Het doen van een Inschrijving

1.7.1 Tijdigheid en TenderNed

Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd. De Inschrijving moet bovendien vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde datum en tijd zijn ingediend en ontvangen. Na afloop van de indieningstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te laat ontvangen Inschrijvingen worden niet geaccepteerd. Te late ontvangst is altijd voor rekening en risico van Inschrijvers.²

1.7.2 Volledigheid

De Inschrijving dient compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke moeten worden bijgevoegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Daarbij moet gebruik worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld. Zie ook de Checklist vooraan in dit document. Als een Inschrijving hier niet aan voldoet, dan zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is. Dit wordt mede beoordeeld in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel. Een aanbestedingsbrief is facultatief.

1.7.3 Eén keer inschrijven

Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde en/of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver. Een Onderaannemer mag ten tijde van de Inschrijving niet als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers optreden. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht. Indien niet aan deze voorschriften wordt voldaan, worden alle betrokken Inschrijvingen terzijde gelegd.

1.7.4 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding

Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers. **Let op:** Hier wordt elke rechtspersoon binnen een holding beschouwd als separate ondernemer. Als een werkmaatschappij bijvoorbeeld een beroep wil doen op de financieel-economische draagkracht van de moedermaatschappij, zonder dat zij samen met de moeder wenst in te schrijven als Samenwerkingsverband, dan dient de werkmaatschappij de moeder te beschouwen als Derde en op deze Derde een beroep te doen in de Inschrijving.

1.7.5 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.

1.7.6 Opening

De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na verloop van de termijn voor het indienen van een Inschrijving geopend. Hiervan wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om bij de opening te zijn. De opening is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld. Inschrijvingen worden na afloop van de procedure niet geretourneerd.

² In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.

1.8 Van Inschrijving naar Overeenkomst

Na de opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing. Hiertegen kunnen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar maken. De Gunningsbeslissing wordt zo spoedig mogelijk, zoveel mogelijk gelijktijdig verzonden aan Inschrijvers, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.

De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee als openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen. In de Gunningsbeslissing zullen de scores van alle geldige Inschrijvingen per onderdeel binnen het gunningscriterium kenbaar worden gemaakt aan Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, met dien verstande dat de identiteit van afgewezen Inschrijvers daarbij niet kenbaar wordt gemaakt.

De Aanbestedende dienst zal gedurende twintig kalenderdagen na verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst en wachtkamerovereenkomst overgaan. Dit om Inschrijvers gedurende de bezwaartermijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing, door het laten betekenen van een dagvaarding voor kort geding op het adres van de Aanbestedende dienst. Deze bezwaartermijn is een vervaltermijn. Als binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, dan kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.

Definitieve gunning is eveneens onder voorbehoud van verificatie. De Aanbestedende dienst zal de Verificatiedocumenten bij de winnaar van de aanbesteding opvragen, zoals elders uiteengezet. Ook een verificatiegesprek kan onderdeel uitmaken van de verificatie. Tijdens dit gesprek wordt de Inschrijving op initiatief van de Aanbestedende dienst meer in detail doorgenomen, waarbij moet blijken dat de Inschrijver zijn Inschrijving gestand doet. Als sprake is van een verificatiegesprek, dan zal hiervan door de Aanbestedende dienst een verslag worden gemaakt dat bij de Overeenkomst wordt gevoegd.

De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver en wachtkamerpartij hier schriftelijk over heeft geïnformeerd. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Aanbestedende dienst van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken. De Inschrijving van de winnende Inschrijver, wordt onderdeel van de te sluiten Overeenkomst en derhalve ook van de Opdracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat Opdrachtnemer de beloftes in zijn Inschrijving niet nakomt is er in principe sprake van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.

1.9 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

1. Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
2. Hoofdstuk 3 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
3. Hoofdstuk 4 schetst de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. Checklist Verificatiedocumenten
2. Definities
3. Spelregels rondom de aanbesteding
4. Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer
5. UEA
6. Format kerncompetentie
7. Prijzenblad
8. Concept-Overeenkomst
9. Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2018)

10. Concept-wachtkamervereenkomst
11. Model Verwerkersovereenkomst (ARVODI-2018)
12. Conformiteitenlijst
13. Format sleutelfunctionarissen
14. Huidige Benchmark
15. (Voorbeeld) Briefing

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

2.1 Over de Opdrachtgever

Stichting Etherreclame is in 1965 opgericht om de reclameruimte op de kanalen van de Nederlandse publieke omroep te verkopen. Ster draagt haar reclame-inkomsten af aan het Ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap, die deze op haar beurt gebruikt voor de financiering van de publieke omroep. Hiermee levert Ster een substantiële bijdrage aan het mogelijk maken van de kwalitatieve programma's en content van de NPO.

Voor meer algemene informatie over Ster kunt u terecht op de website: www.ster.nl

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

De Aanbestedende dienst heeft momenteel een overeenkomst lopen met een dienstverlener die onderzoeken voor commercials uitvoert die expireert. Omdat deze behoefte voor de Aanbestedende dienst nog steeds zeer relevant is en onderdeel is van zijn verdienmodel, moet er een nieuwe overeenkomst worden gesloten. Deze overeenkomst zal zien op de Ster commercialtest (op dit moment AdMeasure). Zie voor een nadere toelichting over de Ster commercialtest: <https://www.ster.nl/commercialtests/>

2.3 Doelstellingen

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelen te bereiken:

- a) Op een efficiënte en gedegen manier een commercialtest uit kunnen voeren waarmee Ster inzicht verkrijgt in de effectiviteit van tv-, radiocommercials en online video commercials.
- b) Het bieden van betrouwbare resultaten die toegankelijk zijn voor klanten.
- c) Vergroten van de omzet ten behoeve van het behalen van de afdracht-doelstelling.
- d) Behouden van de marktpositie; toonaangevend, betrouwbaar en toegankelijk.
- e) Minstens 100 (nieuwe) klanten per jaar die deskundig advies krijgen over de impact van hun commercial/campagne (bij Ster)

2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van Ster is bij deze Opdracht geen sprake van het samenvoegen van opdrachten. Binnen de Opdracht is geen onderscheid gemaakt in percelen. Ster had onderscheid kunnen maken door voor ieder mediumtype een perceel te maken. Hiervoor is niet gekozen, omdat Ster voor alle klanten ongeacht het mediumtype, één integrale onderzoeksoplossing wil hebben. Het is onwenselijk als klanten voor een ander mediumtype met een andere lay-out en software moeten werken, omdat dit kan leiden tot andere onderzoeksresultaten. Verder wil Ster één leverancier integraal verantwoordelijk maken voor het uitzetten van alle onderzoeken binnen zijn panel.

2.5 Aard van de Opdracht

Ster heeft behoefte aan een dienstverlener die haar kan voorzien in het testen, onder een representatieve steekproef, van de effectiviteit van commercials van haar klanten; onderzoeksresultaten analyseert, deze overlegt aan Ster en Ster faciliteert bij de efficiëntie van dit proces al dan niet door middel van slimme softwareoplossingen.

De huidige Ster commercialtest

De huidige Ster commercialtest (AdMeasure) bestaat uit een onlineonderzoek waarin een commercial (tv, radio of online) beoordeeld wordt door minimaal 100 mensen. Hiermee krijgt de klant inzicht in welke elementen in de reclame goed zijn of beter kunnen en wat voor impact de reclame heeft. De Ster commercialtest is van grote waarde voor Ster omdat het wordt ingezet als servicemiddel om nieuwe klanten te werven en voor binding met huidige klanten. Een belangrijk onderdeel van de huidige commercialtest is

de benchmark van 583 commercialtests die in de loop der jaren is opgebouwd. Omdat de benchmark de kwaliteit van het advies verhoogd moet deze huidige benchmark in tact blijven en aangevuld worden of op een slimme manier gebruik gemaakt worden van de data.

Onderzoeksopzet

Voordat de opzet van het onderzoek wordt beschreven, wordt eerst ingezoomd op de onderzoeksvraag:

Wat is de effectiviteit van een commercial (tv, radio of online) bij het behalen van de communicatiedoelstellingen?

Om te bepalen wat effectiviteit is, hoe dit geoperationaliseerd/ vormgegeven moet worden, is het zaak om naar de verschillende afnemers te kijken. Er zijn bij Ster drie klantgroepen te onderscheiden:

- Klanten met middel tot groot budget;
- Klanten met klein budget;
- Potentiële klanten (geen inzet bij Ster, afgelopen jaar).

Klanten met middel tot groot budget

Deze klanten zijn vaak bedrever in het reclamevak en weten meer over de impact van verschillende media en reclamevormen. Tevens doen zij vaak zelf onderzoek naar hun reclame- en merkuitingen. De Ster commercialtest wordt vaak ingezet als servicemiddel omdat Ster met de klant wil meedenken over hoe zij hun reclamecampagne kunnen verbeteren. Vanwege het feit dat het kennisniveau al wat hoger ligt is het van belang om met de Ster commercialtest extra informatie te bieden. Dit kan bijvoorbeeld zijn door het aanbieden van een aanvullende/vernieuwend onderzoeksmethodiek, mogelijkheid tot vergelijking van verschillende versies van een commercial of meer inzicht in het gedrag van de consument naar aanleiding van een reclameboodschap. Bij deze doelgroep is de vergelijking met een benchmark (van concurrenten) zeer relevant.

Klanten met een klein budget

Deze klantgroep wordt bij Ster new business genoemd en zijn bedrijven/ondernemingen met een klein(er) reclamebudget. In het algemeen hebben deze klanten minder kennis over media en reclame. Dit komt ofwel omdat zij net zijn begonnen/ startups of omdat hun prioriteit meer bij dagelijkse gang van zaken van het bedrijf ligt. Zij hebben daarom meer begeleiding nodig bij het onderzoek naar hun commercials. En hun informatiebehoefte is lager, kort gezegd is elk inzicht al mooi meegenomen en interessant voor hen. De vragen die zij hebben zijn: snappen mensen de boodschap? Wat voelen mensen bij mijn commercial? Wat roept mijn commercial op? Welke acties gaat men ondernemen na het zien/ horen van de commercial? Kortom, meer de algemene onderzoek inzichten zijn voor hen relevant. De commercialtest kan bij deze klanten worden ingezet om hen te adviseren over de impact van hun commercial en daarmee het mogelijk maken om hen te overtuigen (om meer) in te zetten bij Ster.

Potentiële klanten – nog geen klant bij Ster

De laatste groep zijn bedrijven/ ondernemingen die (nog) geen klant zijn bij Ster. Accountmanagers hebben met hen contact gelegd om te informeren naar hun behoeften. De inzet van een commercialtest kan in dit geval ook bijdragen aan het overtuigen om bij Ster in te zetten. De informatiebehoefte kan uiteenlopen binnen deze groep. Wel ligt de focus op het benaderen van kleine tot middelgrootte bedrijven/ondernemingen. Deze potentiële klanten doen vaak zelf nog geen commercialonderzoek en staan daarom open voor elk inzicht dat Ster hen kan bieden.

De hierboven beschreven wensen en behoeften van klanten vertaalt zich naar een onderzoeksopzet die op verschillende niveaus inzicht biedt in de effecten van een commercial, waar de resultaten afgezet kunnen worden tegen een benchmark en flexibel is aan de eigen inbreng van klanten. Dit leidt tot de volgende kenmerken die Ster noodzakelijk acht. Deze punten zijn verdeeld in de onderwerpen: panel, uitvoering onderzoek, steekproef en rapportage.

1. Panel

Er zijn een aantal doelgroepen waar het panel van Opdrachtnemer in moet voorzien, gegroepeerd in leeftijd, geslacht en sociale klasse. Verder zijn er nog een aantal specifieke doelgroepen waar de Opdrachtnemer in moet kunnen voorzien. De meest voorkomende doelgroepen voor Ster commercialtest bestaan uit een

combinatie van leeftijdsklasse, geslacht en mogelijk in combinatie met sociale klasse AB1. Er dient extra aandacht te zijn voor de specifieke (en lastiger te bereiken) doelgroepen, namelijk de zakelijke beslissers, eigenhuisbezitters, ouders met kinderen 3-12 jaar en dagelijkse aankopers (degene (mede)verantwoordelijk voor de dagelijkse boodschappen) (+ kind).

2. Uitvoering onderzoek

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze het onderzoek uitvoert en dit moet volledig online geschieden. Ster levert aan Opdrachtnemer de commercial aan in een portal omgeving van Opdrachtnemer, geeft aan binnen welke doelgroep dit getest moet worden en de belangrijkste boodschap die met de commercial moet worden overgebracht. De Opdrachtnemer zal dit dan uitzetten onder het panel, waarbij de juiste steekproefgrootte en steekproefsamenstelling wordt gebruikt. De definities van de steekproefgrootte en steekproefsamenstelling worden opgenomen in de begrippenlijst in de aanbestedingsleidraad, maar voor de volledigheid zijn deze hieronder uitgewerkt.

Steekproefgrootte: per commercialtest wordt er uit gegaan van minimaal 100 respondenten in de doelgroep. Deze groep van respondenten moet representatief zijn naar de Nederlandse bevolking. Per test moet dit door Opdrachtnemer worden gegarandeerd, zodat klanten van Ster hier geen twijfels of vragen over kunnen hebben.

Steekproefsamenstelling: personen van 18 jaar en ouder, representatief voor de Nederlandse bevolking op leeftijd, geslacht en hoogst genoten opleiding.

De vragenlijst

Bij de uitvoering van het onderzoek moeten de respondenten een online vragenlijst invullen. Hierbij moet de mogelijkheid worden geboden om de commercial te beluisteren of te bekijken. Op welke wijze de vragenlijst gepresenteerd moet worden is afhankelijk van de gekozen opzet. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de vragenlijst in een realistische opzet vormgeeft. Hierbij kan gedacht worden aan radiocommercials in een reclameblok, tv-commercials in een reclameblok of een online video commercial voorafgaand aan een programmafragment. Hierbij moet sprake zijn van een realistische meting van aandacht bijvoorbeeld a.d.h.v. zapp-gedrag. Uit de ervaring van Ster blijkt dat het een intensieve vragenlijst kan zijn om in te vullen voor respondenten. Het is dus belangrijk om het voor de respondenten een prettige ervaring te laten zijn, waar Ster de meeste informatie uit kan halen.

3. Oplevering rapportage

De resultaten van het onderzoek moeten in de vorm van een (online) rapportage bij Ster worden opgeleverd, waarbij de vormgeving met Ster wordt afgestemd en die conform huisstijl Ster moet plaatsvinden. Dit betreft het eindproduct dat gepresenteerd kan worden door Ster aan de klant. Verder moet Ster de analyseresultaten kunnen inzien binnen een online software omgeving, waarbinnen Ster de resultaten kan afzetten tegen de historische data (de benchmark). Dit kan bijvoorbeeld gerealiseerd worden door de datastroom via een API over te zetten naar de Ster omgeving. Ook wil Ster structureel (frequentie in nader overleg te bepalen) de ruwe gewogen data in Excel ontvangen.

Op dit moment kunnen de data niet worden bewerkt alleen ingezien, doch het is wenselijk dat Ster data kan analyseren en daar eigen rapportages mee kan vormen. Het betreft data op testniveau (per commercialtest), niet op respondentniveau.

2.5.1 Minimumeisen

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage Conformiteitenlijst. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken, inclusief de Bijlage Conformiteitenlijst, gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden.

Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt dus tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:

- a. de Nota's van inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
- b. de concept-Overeenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;
- c. de Concept-wachtkamerovereenkomst;
- d. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige niet in deze opsomming expliciet benoemde Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst en het Prijzenblad;
- e. Model Verwerkersovereenkomst (ARVODI-2018);
- f. Algemene inkoopvoorwaarden (ARVODI-2018);
- g. de Inschrijving van Inschrijver.

Let op: Inschrijvers moeten terdege kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver.

2.5.2 Varianten

Varianten worden niet geaccepteerd. Een Inschrijving dient altijd te voldoen aan de gestelde minimumeisen.

2.6 Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht wordt geraamd op gemiddeld € 150.000 exclusief btw per jaar. Over een periode van vier jaar betekent dit een totale geraamde waarde van € 600.000 exclusief btw. Dit betreft een indicatie. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Ster heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

De gemiddelde opdrachtwaarde over de totale looptijd van de raamovereenkomst wordt gemaximeerd op 200% van de genoemde verwachte omvang, dus maximale jaarlijkse omvang * 4 jaar + 100% zijnde € 1.200.000 (excl. BTW). Indien deze omvang (+ indexaties ook over het maximum, conform index uit raamovereenkomst) is bereikt, eindigt de raamovereenkomst. De nadere overeenkomsten zullen nog wel worden uitgediend onder de raamovereenkomst, maar kunnen niet worden verlengd.

Overzicht aantal onderzoeken

Hieronder is een overzicht weergegeven ter indicatie van het gewenste aantal onderzoeken per doelgroep en per mediumtype (per jaar). Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Voor doelgroepen is onderscheid gemaakt in de mate waarin zij te bereiken zijn voor deelname aan een onderzoek.

Hierin zijn er drie niveaus: makkelijk, normaal en moeilijk.

- Makkelijke doelgroepen: zijn de ruime leeftijdscategorieën in combinatie met man en/of vrouw (bijv. 18+ M/V, 25-57 M/V).
- Normale doelgroepen: zijn de leeftijdscategorieën in combinatie met man en/of vrouw en met sociale klasse (bijv. 25-67 M/V AB1, 40+ AB1).
- Moeilijke doelgroepen: zijn krappere leeftijdscategorieën (bijv. 50-67 jaar) of specifieke doelgroepen zoals zakelijke beslissers, boodschappers of ouders.

Verder is het mediumtype weergegeven oftewel: een commercialtest voor televisie-, radiocommercial of online video commercial.

Doelgroep	TV	Radio	Online	Totaal (per jaar)
Makkelijk	80	30	5	115
Normaal	30	15	4	49
Moeilijk	15	5	1	21
Totaal	125	50	10	185

2.7 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een raamovereenkomst met een initiële looptijd van 24 maanden met de mogelijkheid de overeenkomst tweemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 12 maanden, maar niet langer dan dat het maximum financieel volume van de raamovereenkomst is bereikt. Deze verlenging vindt automatisch plaats. Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de (geprognostiseerde) uitnutting van de raamovereenkomst zodat tijdig kan worden geanticipeerd op het eventueel bereiken van het maximale bedrag van de raming en zo te waarborgen dat Ster rechtmatig blijft handelen.

De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid gedurende de gehele looptijd de Overeenkomst tussentijds zonder opgaaf van redenen op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. Zij gaat hier terughoudend mee om, maar wenst deze flexibiliteit wel te hebben, omdat onvoorziene al dan niet bestuurlijke ontwikkelingen zich kunnen voordoen.

De concept-Overeenkomst is bijgevoegd als Bijlage. Inschrijver moet hiermee instemmen.

Algemene inkoopvoorwaarden

De 'Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten' (ARVODI-2018) zijn van toepassing op de Opdracht. Algemene voorwaarden van Inschrijvers of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

2.8 Werking van de raamovereenkomst

Een raamovereenkomst betekent dat de voorwaarden inzake te plaatsen Nadere opdrachten in meer of mindere mate zijn vastgelegd, maar nog geen (financiële) verplichtingen zijn aangegaan. Indien zich een daadwerkelijke, concrete behoefte voordoet bij Opdrachtgever dan kan hierin worden voorzien door Opdrachtnemer op basis van een Nadere opdracht.

2.9 Wachtkamerconstructie

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 4 ontstaat een rangorde van Inschrijvers. Met de Inschrijver die op basis van de rangorde als eerst niet in aanmerking komt voor de gunning van de Overeenkomst, wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. De wachtkamerovereenkomst is als Bijlage toegevoegd. Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog enkelzijdig tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot 24 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste

Opdrachtnemer. De daaropvolgende 24 maanden kan de wachtkamervereenkomst enkel worden afgeroepen indien wachtkamerpartij hiermee instemt. De Aanbestedende dienst kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamervereenkomst.

2.10 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst (zie Bijlage Model Verwerkersovereenkomst ARVODI-2018), waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving.

Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten, voorschriften en spelregels, hoegenaamd dan ook, die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van Russische Inschrijver

De Aanbestedende dienst wil voorkomen, door gunning en/of betalingen, (in)direct bij te dragen aan (de financiering van) oorlog in Oekraïne. De Aanbestedende dienst zal in dat kader niet overgaan tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver die onder het sanctiepakket van de Europese Unie valt, daaronder begrepen een Samenwerkingsverband waaraan één of meerdere ondernemers deelnemen die onder het sanctiepakket vallen – in dat geval wordt het gehele Samenwerkingsverband uitgesloten. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Overeenkomst. De Aanbestedende dienst kan daarnaast om aanvullende bewijsmiddelen verzoeken, bijvoorbeeld over eigendomsstructuren en aanvullende informatie van Derden en Onderaannemers. Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen op straffe van uitsluiting.

3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt ook getoetst of op een Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Op deze aanbesteding zijn alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel van toepassing met uitzondering van 'prestaties uit het verleden (past performance)' en 'ernstige beroepsfout'. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA en de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Inschrijver die in één van deze omstandigheden verkeert.

Uitsluitingsgronden mogen niet van toepassing zijn op de zelfstandige Inschrijver, elke deelnemer aan een Samenwerkingsverband dat als Inschrijver optreedt, Derden waarop een Inschrijver zich beroept en ook niet op Onderaannemers. **Let op:** In het geval van een Samenwerkingsverband en/of een beroep op een Derde dienen meerdere UEA's te worden ingevuld, ondertekend en ingediend. Inschrijvers waarop dit van toepassing is dienen goed kennis te nemen van de Bijlage Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen.

Inschrijvers dienen aldus de Bijlage UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving.³ De Aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, Inschrijver moet het overige invullen. Deel V is voor deze aanbesteding niet relevant.

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingsstukken. De documenten die opgevraagd worden zijn weergegeven in de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten. De Verificatiedocumenten zullen na de Gunningsbeslissing niet worden opgevraagd aan de Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst voornemens is de wachtkamerovereenkomst te sluiten. Indien de Aanbestedende dienst op een later moment voornemens is om de wachtkamerovereenkomst in te roepen, dient de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan de Verificatiedocumenten op dat moment te verstrekken. Indien de Verificatiedocumenten niet voldoen aan de gestelde eisen bij de aanbesteding, zal de Opdracht niet alsnog worden gegund aan deze Inschrijver. Indien in de Aanbestedingsstukken eisen zijn verbonden aan de actualiteit van Verificatiedocumenten, dan wordt deze termijn in dat geval berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever om de Verificatiedocumenten van de wachtkamerpartij heeft verzocht.

Indien de Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of Verificatiedocumenten niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren. Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van Verificatiedocumenten geldt hetzelfde als hiervoor al is beschreven rondom de uitsluitingsgronden.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

Ster hecht enige waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat Ster geen zaken wil doen met partijen die zich in financieel zwaar weer bevinden.

Ster stelt daarom de volgende minimumeis aan Inschrijvers:

- *Continuïteit:* Inschrijver mag geen signalen hebben dat de continuïteit van zijn onderneming in het geding is. Dat betekent dat de accountant geen continuïteitsparagraaf mag hebben opgenomen in het laatste jaarverslag van de onderneming. Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen. Indien een beroep wordt gedaan op een Derde, dan geldt deze eis ook voor elke afzonderlijke Derde.

Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

³ Indien de Inschrijving elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden onderstaande eisen gesteld:

3.4.2.1 Kerncompetentie

De Aanbestedende dienst heeft een kerncompetentie geïdentificeerd waarover Inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetentie:

Kerncompetentie:

Inschrijver moet gedurende de afgelopen 36 maanden minimaal 20 onderzoeken hebben uitgevoerd (voor één of meerdere klanten) waartoe Inschrijver per referentieorganisatie de referentiegegevens aan de hand van de Bijlage Format kerncompetentie bij de Inschrijving dient te overleggen. Inschrijver mag net zoveel referenties overleggen als nodig om aan de 20 onderzoeken te komen (maximaal 20). Daarbij geldt wel dat voor ieder onderzoek de volgende werkzaamheden in hun onderlinge samenhang moeten zijn uitgevoerd waarbij, naast het aantal van 20 onderzoeken, enkel het uitgevoerd hebben van onderzoek naar het effect van reclames **TV en Radio** verdeeld mag zijn over verschillende referenties (TV en Radio hoeven dus niet (altijd) gecombineerd te zijn). TV en Radio dienen wel beide terug te komen in één of meerdere onderzoeken uitgevoerd voor één of meerdere referentieorganisaties.

De 20 onderzoeken dienen te bestaan uit al de volgende werkzaamheden.

- Uitvoeren van een onderzoek gericht op het effect van reclames (TV en radio) (mag zich over meerdere referenties uitstrekken mits beide maar terugkomen);
- De methodiek van vragenlijsten hebben toegepast, waarbij Inschrijver de vragenlijsten heeft ontwikkeld op basis van een briefing;
- Deze vragenlijsten uitgezet hebben onder panels die zijn afgekaderd op basis van specifieke kenmerken (doelgroepen);
- Analyses zijn gemaakt van de uitkomsten;
- De uitkomsten zijn gepresenteerd in heldere rapportages.

Bij elk afzonderlijk onderzoek dienen dus de bovengenoemde werkzaamheden volledig terug te komen.

Behalve het UEA (Deel IV) waarmee Inschrijver verklaart de 20 onderzoeken succesvol uitgevoerd te hebben, dient Inschrijver één of meerdere referenties (maximaal 20) te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd voor 20 onderzoeken. Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van de Bijlage Format kerncompetentie, voor iedere referentieorganisatie één. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder toestemming van Inschrijver te verifiëren of de referenties juist zijn en sprake was van bovengenoemde werkzaamheden die bij ieder afzonderlijk onderzoek volledig terug moeten komen.

Ten aanzien van de te overleggen referenties in het Format kerncompetenties en indien van toepassing het Format contactgegevens gelden, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.

3. Indien de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Inschrijver om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.
5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door Inschrijver Verificatiedocumenten te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

3.4.2.2 *Certificeringen*

Voorts dient Inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan de volgende eisen en te beschikken over de volgende certificeringen:

- Inschrijver is een keurmerkbureau aangesloten bij Data and Insights Network en neemt deel aan de Gouden Standaard.
- Inschrijver beschikt over een ISO 27001 certificering of vergelijkbaar.
- Inschrijver beschikt over een ISO 20252 certificering of vergelijkbaar.

Bij de Inschrijving volstaat het daartoe invullen van het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

Indien wordt ingeschreven als Samenwerkingsverband, dan dient één van de leden van het Samenwerkingsverband te voldoen aan de eisen en te beschikken over dergelijke certificaten. Er mag ook een beroep worden gedaan op een Derde. Deze Derde dient dan ook daadwerkelijk te worden ingezet gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

3.4.2.3 *Technische uitrusting*

Inschrijver dient te beschikken over een voor de uitvoering van de Opdracht adequate technische uitrusting. In relatie tot onderhavige opdracht wordt hieronder minimaal (dus eis) verstaan:

- Een platform (portal) waarlangs de Aanbestedende dienst een briefing kan verstrekken, gegevens kan inzien en waarmee het proces wordt gefaciliteerd (aanvraag t/m eindproduct).

Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband geldt deze eis dat minimaal één deelnemer aan het Samenwerkingsverband hierin voorziet. Indien ingeschreven wordt als Hoofd- onderaannemer dan kan een beroep op een derde worden gedaan mits de portal dan ook beschikbaar is voor de uitvoering van de Opdracht. Voor deze eis kan met inachtnaam van het voorgaande wel een beroep op een Derde worden gedaan.

Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver bewijsstukken te overleggen waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

3.4.3 **Beroepsbevoegdheid**

Inschrijvers, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband en tevens de Derde(n) en Onderaannemer(s) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Als Inschrijver hier niet aan voldoet, dan wordt hij uitgesloten van deelname. Dat

een Inschrijver voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Inschrijving verklaard te worden via het UEA. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de Inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium

Als een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, dan wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van het criterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht in principe gegund.

4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel. Het mondelinge deel bestaat uit een interview met sleutelfunctionarissen. Dit wordt hieronder nader toegelicht. In onderstaand overzicht is weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan elk onderdeel van een Inschrijving.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximumaantal punten
Kwaliteit	1. Implementatie	5.000
	2. Benchmark	10.000
	3. Uitzetten onderzoek	15.000
	4. Vormgeving vragenlijst	10.000
	5. Panelbeheer	10.000
	6. Oplevering resultaten	15.000
	7. Mondeling deel: Interview	15.000
Prijs	Totaal gewogen inschrijfsom	20.000
Totaal		100.000

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De intentie is van de Aanbestedende dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit. Vervolgens worden de definitieve scores door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde berekend. Individuele beoordelingen zullen niet worden verstrekt en zijn louter voor intern gebruik.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit zonder na kennis te hebben van de aangeboden prijzen. De procesbegeleiders van Pro 10 B.V., hebben wél inzicht in de aangeboden prijzen om deze tijdig te kunnen toetsen aan de gestelde randvoorwaarden.

Na beoordeling van het schriftelijke deel kwaliteit, worden Inschrijvers die op basis van het schriftelijke deel (kwaliteit + prijs) nog een kans hebben de Opdracht, waaronder in het geval van een wachtkamerconstructie begrepen de wachtkamerovereenkomst, gegund te krijgen, uitgenodigd voor het mondelinge deel. Deze

kans is aanwezig wanneer het verschil tussen het aantal punten dat is toegekend aan het schriftelijke deel van de Inschrijving en dat is toegekend aan de Inschrijving die op basis van de tussenstand voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, kleiner is dan het maximumaantal punten dat aan het mondelinge deel kan worden toegekend. Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijke deel geen kans meer hebben om de Opdracht gegund te krijgen, worden niet uitgenodigd voor het vervolg. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat Inschrijvers die worden toegelaten tot het mondelinge deel op een later moment alsnog moeten worden uitgesloten, althans hun Inschrijving terzijde moet worden gelegd. Hiervoor is gekozen om de administratieve lasten voor alle partijen te beperken en te zorgen voor een natuurlijk procedureverloop.

Ook de definitieve scores voor het mondelinge deel worden door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Nadat deze scores ook zijn vastgesteld ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de Opdracht in beginsel gegund.

Als meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, dan geeft het aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Als ook dit geen doorslag geeft, dan zal eerst de score op het subsubgunningscriterium interview de doorslag geven, daarna uitzetten van een onderzoek, daarna de oplevering van resultaten, daarna het onderdeel Prijs. Als ook dat geen uitsluitsel geeft, dan zal er worden geloot.

4.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

4.2.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Als meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, dan wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen en onderscheidend vermogen zichtbaar te maken. Aan de opmaak worden geen voorschriften verbonden. Inschrijvingen die uitgeprint op A4 formaat onleesbaar zijn, zullen vanzelfsprekend niet worden gelezen.

4.2.2 Beoordelingskader

Het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit behelst open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. De onderdelen zien op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste wederpartij voor de Aanbestedende dienst.

De schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussensliggende scores worden niet toegekend.

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – schriftelijk deel		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmundend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling.
4 Goed	80%	Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt

		aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat.
3 Voldoende	60%	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. De invulling is op onderdelen minder helder, begrijpelijk, realistisch of meetbaar, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.
2 Matig	0%	Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht.
1 Onvoldoende	Knock out	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.

Het beoordelingskader behorende bij het mondelinge deel is bij de uiteenzetting van het interview opgenomen.

4.2.3 Onderdeel 1: Implementatieplan

Het overgaan naar een nieuwe omgeving vraagt om een goede en gedegen implementatie. Ster wenst geïnformeerd te worden over de wijze waarop de Inschrijver het implementatietraject gaat vormgeven en binnen welk tijdsbestek. Er vindt geen prijsvergelijking plaats op het onderdeel implementatiekosten. Inschrijvers krijgen de werkelijke kosten vergoed tot een maximum van € 20.000,- (excl. BTW). Op basis van historische gegevens zou dit maximum bedrag voldoende moeten zijn om de kosten te dekken.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

1. Een beschrijving van de wijze waarop het implementatieproces wordt vormgegeven, wanneer er iets van Ster wordt verwacht, op welke wijze de stakeholders betrokken worden en welke mijlpalen worden gesteld en gerealiseerd.
2. Een beschrijving van de acceptatieprocedure (het moment dat zeker is dat de Ster commercialtest live kan gaan). Wanneer kan Ster overgaan tot acceptatie en op basis van welke criteria moet acceptatie geschieden? Wanneer is klaar ook echt klaar in uw ogen? De "go" voor live gaan.
3. De bezetting van het team voor Ster, het waarborgen van continuïteit/back up inzake bezetting en kennis over de Opdracht. Hoe wordt gewaarborgd dat de kwaliteit van het eindproduct altijd is gewaarborgd, ook bij wisseling in de personele bezetting?
4. Een planning waarin het implementatieproces schematisch staat weergegeven. De Inschrijver waar de Opdracht uiteindelijk aan wordt gegend, zal hier ook daadwerkelijk aan worden gehouden.

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- a) In hoeverre het door Inschrijver beschreven implementatieproces helder, duidelijk en werkbaar is.
- b) In hoeverre de door Inschrijver beschreven acceptatieprocedure duidelijk en doeltreffend is. De goede werking is gewaarborgd en helder is wat gebeurt bij het constateren van tekortkomingen.
- c) Hoe Inschrijver omgaat met zorgen voor de juiste personele bezetting en hoe inschrijver de kwaliteit van het team en de dienstverlening waarborgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst, ook als er veranderingen optreden.
- d) In hoeverre het door Inschrijver schematisch weergegeven planning van het implementatieproces helder, volledig en haalbaar is en een tijdige livegang is gewaarborgd.

Inschrijver mag maximaal drie A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

Onderdeel 2: Benchmark

De huidige benchmark van Ster is een erg belangrijk onderdeel dat Ster graag geïmplementeerd ziet worden bij de nieuwe commercialtest. Het zou dan voor Ster mogelijk zijn om historische data te vergelijken met de

onderzoeksresultaten welke worden verkregen via de nieuwe Opdrachtnemer. Ster wil graag van Inschrijver weten op welke manier hij hierin gaat voorzien. Bij de Aanbestedingsstukken is informatie over de huidige benchmark/ database bijgevoegd.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

1. Op welke wijze zal de huidige onderzoeksmethodiek en de huidige benchmark van Ster binnen uw systeem worden geïntegreerd en ingezet, zodat data goed hergebruikt kunnen worden?
2. Kan Inschrijver op klantniveau benchmarken?
3. Hoe gaat Inschrijver de huidige onderzoeksdata (op testniveau) van Ster gebruiken?
4. Beschikt Inschrijver over data die de benchmark verrijken? Wat zou u Ster adviseren aangaande het verrijken van de huidige onderzoeksdata? Zitten hier eventueel kosten aan verbonden en hoeveel zou dit Ster (extra) kosten?

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- a) De wijze waarop Inschrijver de huidige benchmark van Ster wordt geïntegreerd en ingezet door Inschrijver.
- b) De wijze waarop Inschrijver de huidige onderzoeksdata gaat gebruiken.
- c) De wijze waarop Inschrijver toegevoegde waarde biedt bij het verrijken van onderzoeksdata.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.4 Onderdeel 3: Uitzetten onderzoek

Zoals beschreven in de 'Aard van de Opdracht' in paragraaf 2.5 zal de Opdrachtnemer verantwoordelijk zijn om naar aanleiding van de briefing van Ster het onderzoek (op basis waarvan de commercial wordt getest) vorm te geven. Deze briefing zal tijdens de looptijd van de Overeenkomst in het portal van Opdrachtnemer door Ster worden verstrekt. Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht om voor Ster de beste onderzoeksresultaten te realiseren. Ster wil van Inschrijver weten hoe hij dit gaat realiseren.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

1. Hoe kan Ster een commercial het beste testen op de drie verschillende mediumtypes (radio, tv, online)? Maak dit per mediumtype concreet. Wat is uw visie hierachter?
2. Welke theorie volgt u/ houdt u aan als het gaat om het onderzoeken van de communicatiedoelstellingen (bijvoorbeeld kennis, houding, gedrag)? Wat is uw aanpak voor het onderzoeken van deze communicatiedoelstellingen specifiek voor reclame?
3. Wat zijn naar uw mening sterke en minder sterke punten bij het testen van een commercial?
4. Waarom zal uw onderneming de beste onderzoeksresultaten voor Ster kunnen realiseren? Hoe vertaalt dit zich in de vormgeving die u hanteert binnen uw onderzoeken?

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- a) Een duidelijke en uitvoerbare aanpak en visie van Inschrijver per mediumtype onderbouwd met prestatie informatie waaruit blijkt dat de aanpak succesvol is.
- b) Een duidelijke theorie toegepast op het inrichten van onderzoeken van communicatiedoelstellingen.
- c) De kijk van de Inschrijver op commercialtesten.
- d) De toegevoegde waarde van Inschrijver voor het realiseren van de beste onderzoeksresultaten voor Ster, onderbouwd met prestatie informatie waaruit blijkt dat de aanpak van Inschrijver succesvol is.

Inschrijver mag maximaal drie A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.5 **Onderdeel 4: Vormgeving vragenlijst**

De kwaliteit van het onderzoek is voor Ster belangrijk. Dit ligt mede in de wijze waarop het onderzoek wordt uitgezet, maar ook in de wijze waarop de vragen worden gesteld. Ster maakt tijdens de looptijd van de Overeenkomst op basis van de wens van de klant een briefing voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet op basis van deze briefing een conceptvragenlijst opstellen. Om te beoordelen hoe goed Inschrijver een vragenlijst weet vorm te geven is bij de Aanbestedingsstukken een (voorbeeld) briefing bijgevoegd. Inschrijver moet op basis hiervan een vragenlijst opstellen en daarbij onderstaande vragen beantwoorden.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

1. Waarom is voor deze opbouw van de vragenlijst gekozen?
2. Waarom heeft u de vragen op deze manier gesteld? Hoe houdt u rekening met principes als touch, tell, sell / kennis, houding, gedrag?
3. Wat is de filosofie achter de vragen die u stelt? Waarom is deze methodiek van vragen stellen de beste? Voeg verifieerbare praktijkvoorbeelden bij die dit onderschrijft.
4. Vermeld de test link.

De beoordelingscommissie zal de vragenlijst aan de hand van een actieve / werkende testlink (inclusief bij de Inschrijving te voegen pdf met screenshots) beoordelen in combinatie met onderbouwing daarvan. Hierbij zal Ster onderstaande beoordelingsaspecten in ogenschouw nemen:

- a) Vriendelijke uitstraling van de vragenlijst;
- b) Niet multi-interpretabel;
- c) Niet suggestief;
- d) Aantal vragen binnen één vraag;
- e) Opbouw van de vragenlijst;
- f) Aanpak rond onbewust keuzegedrag;
- g) Invulduur van de vragenlijst.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel. Dit is exclusief de vragenlijst, die mag separaat worden bijgevoegd en exclusief de tekstlink.

4.2.6 **Onderdeel 5: Panelbeheer**

Een ander belangrijk aspect voor goede onderzoeksresultaten, naast de vormgeving van het onderzoek en de vragenlijst, is de steekproef. Een voor de Nederlandse bevolking representatieve steekproef is vereist. Ster wenst niet dat iedere test door dezelfde mensen wordt ingevuld. Inschrijver dient Ster ervan te overtuigen dat zijn panelbeheer zodanig is ingevuld, dat Ster goede onderzoeksresultaten aan zijn klanten kan overleggen.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

1. Welk panel gebruikt u en wat is de samenstelling van dit panel?
2. Hoe zorgt u ervoor dat wanneer een onderzoek binnen één van de doelgroepen moet worden uitgezet, dat de steekproefgrootte dan representatief is?
3. Hoe zorgt u ervoor dat de moeilijk bereikbare doelgroepen (bv zakelijke beslissers) ook voldoende vertegenwoordigd zijn binnen uw panel?
4. Hoe en hoe vaak vindt er verversing van uw panel plaats en voor hoeveel procent?
5. Hoe vaak mag een panellid per jaar een onderzoek invullen (naast Ster) waarbij blijft gewaarborgd dat Ster kwalitatief hoogwaardige data heeft?
6. Hoe worden panelleden gemotiveerd om aan het onderzoek deel te nemen?

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- a) De door Inschrijver in te zetten panel en samenstelling zodat is gewaarborgd dat deze representatief is voor het gewenste onderzoek.
- b) De wijze waarop Inschrijver zorgt voor een representatieve steekproefgrootte binnen specifieke doelgroepen.
- c) De aanpak van Inschrijver met betrekking tot het bereiken van moeilijke doelgroepen.
- d) Het aantal keren dat verversing van het panel van de Inschrijver plaatsvindt.
- e) Het aantal keren dat een panellid per jaar een onderzoek invult.
- f) De wijze waarop panelleden gemotiveerd worden.

Inschrijver mag maximaal drie A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.7 Onderdeel 6: Oplevering resultaten

Nadat het onderzoek is uitgevoerd moet door Opdrachtnemer de resultaten worden opgeleverd. De resultaten moeten online ingezien kunnen worden door Ster waarbij een koppeling kan worden gemaakt met de benchmark. Inschrijver dient ten aanzien van dit onderdeel een voorbeeldrapportage zoals deze er voor Ster uit zou gaan zien bij te voegen.

Naast het bijvoegen van een voorbeeldrapportage dient Inschrijver bij de beantwoording ten minste in te gaan op de volgende punten en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

1. In hoeverre is de rapportage flexibel en in lijn met de huisstijl van Ster? Hoe kunnen er aanpassingen worden doorgevoerd in de rapportage, zowel wat betreft het visueel weergeven van resultaten als qua look en feel?
2. Welke mogelijkheden biedt uw online analyse omgeving? Hoe kunnen er extra functionaliteiten aan uw online analyse omgeving worden toegevoegd?
3. Is er een mogelijkheid om overkoepelende analyses op basis van alle data uit te voeren (verzamelen van meer algemene inzichten)? Hoeveel extra kosten zitten hieraan verbonden?

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- a) Hoe gemakkelijk kunnen er aanpassingen worden doorgevoerd in de rapportage, zowel wat betreft het visueel weergeven van resultaten als qua look en feel? In hoeverre is de rapportage flexibel en aanpasbaar?
- b) De mate waarin sprake is van praktische mogelijkheden in de online analyse omgeving? Kunnen er makkelijk extra functionaliteiten aan de online analyse omgeving worden toegevoegd?
- c) De mate waarin het mogelijk is om overkoepelende analyses uit te voeren en in hoeverre hier geen of beperkte kosten aan verbonden zitten.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel. Dit is exclusief de voorbeeldrapportage, die mag separaat worden bijgevoegd.

4.2.8 Onderdeel 7: Mondelinge deel

Het mondeling deel van het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit één interview van maximaal 45 minuten op locatie van de Ster.

Inschrijver wordt voor het interview gevraagd om twee sleutelfunctionarissen af te vaardigen. De sleutelfunctionarissen moeten de volgende functies bekleden en ook daadwerkelijk voor Ster ingezet worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

1. Een projectleider/ accountmanager met minimaal 3 jaar onderzoekservaring. Dit is degene waarmee Ster contact heeft over de contractuele zaken, nieuwe behoeftes, nadere offertes en de briefing voor nieuwe onderzoeken heen zal sturen;

2. Degene die het onderzoek zal gaan uitvoeren met minimaal twee jaar onderzoekservaring. Dit is degene waarmee Ster regulier contact heeft over de onderzoeken.

Tijdens het interview wordt gekeken in hoeverre de sleutelfunctionarissen de Inschrijving weten te doorgronden en een vertaalslag weten te maken naar Ster. De sleutelfunctionarissen moeten de beoordelingscommissie ervan overtuigen dat de aanpak als omschreven in de Inschrijving succesvol zal zijn en kunnen aangeven wat hun rol en eventuele toegevoegde waarde daarbij is. Daartoe krijgen de sleutelfunctionarissen een aantal vragen voorgelegd, waarbij zij zich vanuit hun rol moeten profileren. De sleutelfunctionarissen worden als één team beoordeeld.

Het is niet toegestaan om tijdens het interview af te wijken van de Inschrijving. Het interview wordt (indien mogelijk) opgenomen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving. De sleutelfunctionarissen dienen ook daadwerking voor de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet.

Inschrijvers dienen de Bijlage Format sleutelfunctionarissen volledig in te vullen en bij te voegen bij de Inschrijving.

Het mondelinge deel wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader:

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – mondelinge deel (interview)		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	De sleutelfunctionarissen ⁴ wekken zeer veel vertrouwen. Zij doorgronden de Inschrijving en Opdracht uitmuntend en zijn in staat deze overtuigend te vertalen naar een concrete aanpak in de praktijk. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie hebben de sleutelfunctionarissen bovendien aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om een uitmuntend resultaat neer te zetten.
4 Goed	70%	De sleutelfunctionarissen wekken goed vertrouwen. Zij doorgronden de Inschrijving en de Opdracht goed. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie hebben de sleutelfunctionarissen bovendien aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om in de praktijk een goed resultaat neer te zetten. Een hogere waardering is niet gerechtvaardigd omdat de Inschrijving en/of Opdracht niet uitmuntend wordt doorgrond en/of de beoordelingscommissie niet overtuigd is van het feit dat de sleutelfunctionarissen over de kennis en expertise beschikken om een meer dan goed resultaat neer te zetten.
3 Voldoende	40%	De sleutelfunctionarissen wekken voldoende vertrouwen. Zij doorgronden de Inschrijving en/of de Opdracht voldoende. De sleutelfunctionarissen hebben de beoordelingscommissie er echter niet van overtuigd dat zij over de benodigde kennis en expertise beschikken om in de praktijk een meer dan voldoende resultaat neer te zetten.
2 Matig	10%	De sleutelfunctionarissen wekken enig vertrouwen. De beoordelingscommissie is er niet geheel van overtuigd dat de sleutelfunctionarissen de personen zijn die vanuit hun rol een voldoende resultaat gaat behalen voor de Aanbestedende dienst omdat de Inschrijving en/of de Opdracht niet in alle opzichten voldoende wordt doorgrondt en/of de beoordelingscommissie er niet geheel van overtuigd is dat zij over de benodigde kennis en expertise beschikt om in de praktijk een voldoende resultaat neer te zetten. De invulling is echter niet geheel onvoldoende.
1 Onvoldoende	0%	De sleutelfunctionarissen wekken geen enkel vertrouwen. Zij doorgronden de Opdracht en/of de Inschrijving onvoldoende en/of zij hebben de beoordelingscommissie er in het geheel niet van kunnen overtuigen dat zij de personen zijn die over de kennis en expertise beschikt om tot een voldoende resultaat te kunnen komen.

Indien Inschrijver een onvoldoende behaalt op het mondelinge deel, leidt dit niet tot uitsluiting van deelname. Indien de betreffende Inschrijver de Opdracht gegund krijgt, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de sleutelfunctionaris(sen) voor de uitvoering van de Opdracht te laten vervangen door de

⁴ Voor sleutelfunctionarissen kan ook worden gelezen het team.

Inschrijver, dan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hier dan in te voorzien. Een interview kan onderdeel zijn van deze vervangingsprocedure.

4.3 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen alle velden in het bijgevoegde Prijzenblad volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Het niet volledig invullen of wijzigen van het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Er mogen geen negatieve bedragen en ook geen nul-bedragen worden ingevuld. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief btw te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in. Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de concept-Overeenkomst.

Inschrijver dient op het Prijzenblad bij zijn Inschrijving een prijs op te geven voor de onderstaande onderdelen. De tarieven zijn all-in en exclusief btw. De totaal gewogen inschrijfsom bestaat uit onderdeel twee en drie, deze moet binnen de range van € 150.000 - € 190.000 exclusief btw vallen.

1. Totale eenmalige implementatiekosten

Inschrijver dient aan te geven wat de totale implementatiekosten zijn van het implementatieplan als waarmee ingeschreven. Hierbij zijn dus alle werkzaamheden inbegrepen welke Inschrijver in onderdeel 1 van het subgunningscriterium kwaliteit heeft omschreven.

De kosten voor de implementatie zijn all-in, wat betekent dat er geen andersoortige kosten voor in rekening gebracht kunnen worden. Er vindt geen prijsvergelijking plaats op het onderdeel implementatiekosten. Inschrijvers krijgen de werkelijke kosten vergoed tot een maximum van € 20.000,- (excl. BTW). Op basis van historische gegevens zou dit maximum bedrag voldoende moeten zijn om de kosten te dekken. Dit betekent dat de eenmalige implementatiekosten uit onderdeel 1 niet meewegen voor de inschrijfsom. De Aanbestedende dienst wenst wel inzicht te hebben in deze kosten, waarbij deze tijdens de uitvoering van de Overeenkomst richtgevend zullen zijn met in achtnaam van vorenbedoeld maximum.

2. Kosten per onderzoek

Inschrijver dient de kosten op te geven die de Aanbestedende dienst zal betalen wanneer een commercial zal worden getest door het panel. Hier dienen alle werkzaamheden vanaf het moment van het ontvangen van de briefing van Ster tot en met het opleveren van de onderzoeksresultaten zijn inbegrepen. De prijs per onderzoek is opgesplitst in makkelijk, normaal, moeilijk, wat wordt afgezet tegen de drie mediatypes. Zie voor een omschrijving van makkelijk, normaal en moeilijk paragraaf 2.6.

Voor onderdeel twee 'kosten per onderzoek' dienen de Inschrijvers in het Prijzenblad dat als bijlage is gevoegd in te vullen.

Let op 1: conform eis 18 uit de Conformiteitenlijst heeft Inschrijver de mogelijkheid om van de data van Ster gebruik te maken. Indien Inschrijver voornemens is om hiervan gebruik te maken, dan dient hij de opbrengst/waarde hiervan te verdisconteren in de prijs per onderzoek en dit in de onderbouwing terug te laten komen.

Let op 2: Ter onderbouwing van de kosten per onderzoek dient Inschrijver een open kostencalculatie bij te voegen van de prijs per onderzoek. Hierbij moet minimaal inzicht worden gegeven in de kosten per respondent, de opstartkosten, de IT kosten en de analyse & rapportage kosten.

3. Jaarlijkse kosten onderhoud en beheer

Inschrijver dient een jaarlijkse fee op te geven waarvoor voor onderhoud en beheer. Hierbij moet in ieder geval de goede werking van het systeem en dataopslag worden gegarandeerd alsmede het bijhouden van een actueel panelbestand. Bij de jaarlijkse kosten voor onderhoud en beheer zit ook metadata analyse (trends), gebruikmaking van de door Opdrachtnemer aangeboden analysetool en aanpassingen in huisstijl, lettertype, het verwijderen van vragen of toepassen in een vaste vorm als omschreven wordt in de Conformiteitenlijst inbegrepen.

Voor onderdeel drie 'kosten onderhoud en beheer' dienen de Inschrijvers in het Prijzenblad één vaste prijs per jaar op te geven.

Ter informatie

Uurtarief in geval van aanvullende werkzaamheden.

Puntentoekenning

De totale kosten van de onderdelen 2 en 3 worden bij elkaar opgeteld. Dit leidt tot de totaal gewogen inschrijfsom. De totaal gewogen inschrijfsom moet binnen de range van € 150.000 en € 190.000 exclusief btw vallen.

De punten op het subgunningscriterium Prijs worden aan de hand van onderstaande formule berekend:

$$Score = (1 - ((prijs\ inschrijver - onderkant\ range) / (bovenkant\ range - onderkant\ range))) * 20.000$$

Inschrijver die inschrijft met een totaal gewogen inschrijfsom welke gelijk is aan de onderkant van range krijgt het maximum aantal punten (20.000 punten). Inschrijver die inschrijft met een totaal gewogen inschrijfsom welke gelijk is aan de bovenkant van de range krijgt 0 punten. Daartussen geldt een recht-evenredig verdeling. Indien Inschrijver inschrijft met een totaal gewogen inschrijfsom die lager is dan de onderkant van de range (€ 150.000), dan zal dit niet meer dan het maximum aantal punten opleveren. Indien Inschrijver inschrijft met een totaal gewogen inschrijfsom die hoger is dan de bovenkant van de range (€ 190.000), dan zal deze Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname.