

Beschrijvend Document

Openbare Procedure (Europees)

Aanbesteding: Klantbelevingsonderzoeken
Zaaknummer: 31199279

Rijkswaterstaat Corporate Dienst (RWS CD)
Datum: 14 mei 2024

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen 3

DE Klantbelevingsonderzoeken van Rijkswaterstaat 5

1 Rijkswaterstaat 6

- 1.1 Missie Rijkswaterstaat 6
- 1.2 Organisatie 6
- 1.3 Rijkswaterstaat Corporate Dienst 6

2 Inleiding en beschrijving van de opdracht 7

- 2.1 Algemeen 7
- 2.2 Beschrijving van de opdracht 7
- 2.3 Perceelindeling 11
- 2.4 Historische informatie 11
- 2.5 Resultaat van de aanbesteding/Duur en ingangsdatum Raamovereenkomst 12
- 2.6 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) 12
- 2.7 AVG 13

3 Aanbestedingsprocedure 14

- 3.1 Algemeen 14
- 3.2 Planning aanbestedingsprocedure 14
- 3.3 Publicatie 14
- 3.4 Inlichtingen 15
- 3.5 Inschrijving 16
- 3.6 Beoordelingsproces 17
- 3.7 Gunningsbeslissing 18
- 3.8 Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure 19

4 Inschrijvingsvereisten en –voorwaarden 20

- 4.1 Algemeen 20
- 4.2 Wijze van indienen bewijsdocumenten 20
- 4.3 Voorwaarden 23

5 Toetsing inschrijvingen op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen 26

- 5.1 Algemeen 26
- 5.2 Uitsluitingsgronden 26
- 5.3 Geschiktheidseisen 26

6 Beoordeling en Gunning methodiek: gewogen factormethode 28

- 6.1 Algemeen 28
- 6.2 Gunningscriteria 28
- 6.3 Beoordeling Gunningscriteria 29
- 6.4 Eindbeoordeling en rangschikking 32

Bijlagen 33

Begripsbepalingen

In dit Beschrijvend Document wordt verstaan onder:

Aanbesteder

Staat der Nederlanden, Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Rijkswaterstaat Corporate Dienst.

Beoordelingsteam

De deskundigen die namens Aanbesteder betrokken zijn bij het uitvoeren van de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen.

Beschrijvend Document

Dit document, inclusief bijlagen, dat informatie geeft over de eisen waaraan de (inhoud van de) Dienstverlening dient te voldoen, het verloop van de aanbestedingsprocedure, de eisen waaraan de (inhoud van de) Inschrijving dient te voldoen, de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en de gunningcriteria en de beoordelingsprocedure.

Continu onderzoek

Vorm van onderzoek waarbij real-time, dagelijks, wekelijks of maandelijks aspecten van tevredenheid en klantbeleving worden gemeten. Er wordt gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst (met ruimte voor minimale aanpassingen).

Dashboard

Dynamische, visuele weergave van relevante informatie en gegevens die worden gepresenteerd, meestal in de vorm van grafieken, tabellen en diagrammen. Het doel van een dashboard is om complexe gegevens op een eenvoudige en begrijpelijke manier te presenteren, zodat gebruikers snel inzicht kunnen krijgen in de prestaties, trends en belangrijke statistieken. Onderdeel van het Systeem.

Klanten (doelgroep)

Klanten zijn burgers, bedrijven, leveranciers en partners, Rijkswaterstaatmedewerkers en Rijksambtenaren. Onderzoek vindt plaats onder doelgroepen, ofwel subgroepen van klanten. Het betreft dan veelal eindgebruikers van bepaalde diensten en producten die de Corporate dienst aanbiedt.

Incidenteel onderzoek

Vorm van onderzoek waarbij eenmalig of periodiek aspecten van tevredenheid en klantbeleving worden gemeten. De vragenlijst is óf ongewijzigd óf beperkt gewijzigd ten opzichte van een vorig meetmoment of is geheel nieuw.

Inschrijver

De natuurlijke of rechtspersoon die, al dan niet in een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een aanbieding van de Inschrijver uitgebracht aan de Aanbesteder, gebaseerd op de eisen en wensen zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.

Dienstverlening

1. Het implementeren van een systeem en het uitvoeren van de Dienstverlening voor klantbelevingsonderzoeken.
2. Voorziening van (online) tooling en technologie voor de uitvoering van de klantbelevingsonderzoeken.
3. Integratie van het systeem met bestaande RWS-systemen.
4. Het real-time beschikbaar hebben van betrouwbare, tijdige, en integere data van de uitgevoerde onderzoeken.
5. Oplevering van analyses en statistieken uit de klantbelevingsonderzoeken
6. Alle adviesdiensten die met bovenstaande gemoeid zijn. Dit houdt in dat Opdrachtnemer haar kennis en expertise inzet ten behoeve van de advisering omtrent de inrichting en uitvoering van klantbelevingsonderzoeken.

Nadere Opdracht

Een afzonderlijke schriftelijke opdracht waarin de Dienstverlening als bedoeld in de Raamovereenkomst nader wordt bepaald.

Nota van Inlichtingen

Een document dat dient als aanvulling of wijziging op dit Beschrijvend Document en waarin de vragen van Inschrijvers zijn beantwoord. De verstrekte Nota('s) van Inlichtingen maakt (maken) deel uit van dit Beschrijvend Document.

Opdrachtgever

Staat der Nederlanden, Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Rijkswaterstaat Corporate Dienst.

Opdrachtnemer

De partij met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit.

Programma van Eisen

De eisen die gesteld worden aan de Dienstverlening, zoals vermeld in dit Beschrijvend Document.

Raamovereenkomst

De schriftelijke overeenkomst waarin gedurende een bepaalde periode de rechten en plichten van Opdrachtgever en de Opdrachtnemer inzake de uitvoering van de Dienstverlening zijn vastgelegd. In deze overeenkomst zijn tevens de voorwaarden inzake de te gunnen Nadere Opdrachten vastgelegd.

Verwerkersovereenkomst

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst die ziet op de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever.

Systeem

Een verzameling van hardware, software, netwerkapparaten, gegevens en procedures die samenwerken om voor het continu en incidenteel uitvoeren van klantonderzoeken informatie te verwerken, op te slaan, te verzenden en te beheren.

DE Klantbelevingsonderzoeken van Rijkswaterstaat

In de dynamische wereld van Rijkswaterstaat, een bolwerk van expertise in watermanagement, wegenbouw en infrastructuurbeheer, speelt zich een verhaal af, dat niet alleen gaat om de zichtbare constructies en waterwerken, maar ook om de onzichtbare processen van continue verbetering en klantgerichtheid. De Corporate Dienst (CD) is het bedrijfsvoerend organisatieonderdeel van RWS dat opgabegericht en vanuit verschillende disciplines werkt aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland. Daarbinnen hebben de mensen van de eenheid Klant & Services (K&S) dagelijks contact met burgers, bedrijven en medewerkers. Met hun vragen over wegen en vaarwegen en aspecten van bedrijfsvoering, voeden zij de kennis en informatie honger van het klantcontactcentrum dat zich voortdurend afvraagt: "Hoe beleven de mensen voor wie RWS werkt onze dienstverlening?"

Deze vraag leidt tot uitgebreide klanttevredenheidsonderzoeken en analyses van klantbehoeften en -beleving. Met een scherp oog voor detail en een oor voor de grote én kleine klantsignalen, richt K&S zich op het verzamelen van deze waardevolle informatie. "Onze dienstverlening is een levend organisme dat zich aanpast op basis van de huidige en toekomstige klantbehoeften. "We zijn niet alleen de luisteraars, maar ook de vertalers van deze behoeften in de praktijk."

Het jaar 2025 brengt een vernieuwde focus op klantbeleving. De vraag naar klantinzichten groeit evenals de ambitie om klantsignalen te duiden. Daarbij is er een toename aan de behoefte om rapporteer mogelijkheden te personaliseren voor verschillende groepen gebruikers van klantinzichten binnen de organisatie. Die inzichten zijn niet alleen waardevol voor het management, maar bieden alle teamleden de mogelijkheid om direct te zien hoe hun input leidt tot veranderingen.

Met het oog op een nieuw contract voor klantbelevingsonderzoeken, wil K&S verder bouwen aan de systematiek die gericht is op het verzamelen, rapporteren en analyseren van feedback van haar klanten. Dit systeem is niet slechts een meetinstrument; het is een katalysator voor verandering. Elke feedback is een bouwsteen voor verbetering. "Wij bouwen voort op een fundament van feedback, waarbij elk inzicht een stap is naar een meer klantgerichte overheid," aldus een medewerker van K&S.

Dit verhaal van Rijkswaterstaat is een verhaal dat illustreert hoe verbeteringen voortkomen uit een eenvoudig principe: luisteren naar de mensen waarvoor je het eigenlijk allemaal doet. En in deze dialoog met haar klanten, wil Rijkswaterstaat laten zien dat echte verandering voortkomt uit ware betrokkenheid.

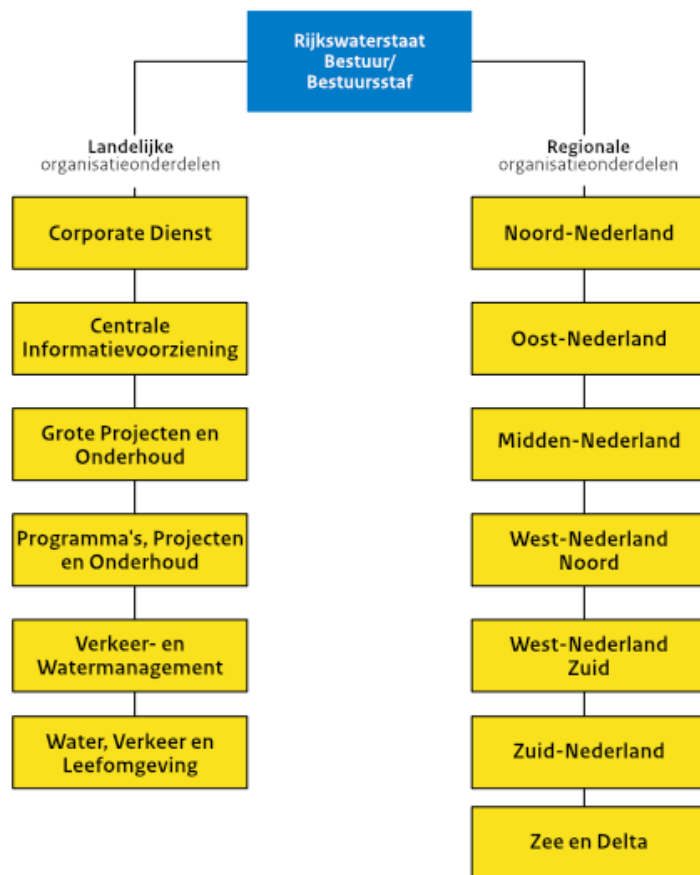
1 Rijkswaterstaat

1.1 Missie Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat is de uitvoeringsorganisatie van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en werkt dagelijks aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland.

1.2 Organisatie

Het organogram van RWS ziet er als volgt uit:



Op www.rijkswaterstaat.nl/zakelijk staat meer informatie over zakendoen met Rijkswaterstaat.

1.3 Rijkswaterstaat Corporate Dienst

[Rijkswaterstaat Corporate Dienst](#) (RWS CD) ondersteunt de organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat op het gebied van bedrijfsvoering; Communicatie, HRM & Organisatieontwikkeling, Bestuurlijk Juridische Zaken en Vastgoed, Facilitaire en Financiële diensten en Inkoop.

De eenheid Klant & Services (K&S) is het servicecentrum dat dagelijks klaar staat voor vragen van klanten over (hoofd)wegen en —vaarwegen én bedrijfsvoering. K&S regisseert en ondersteunt het klantproces van de dienstverlening van de Corporate Dienst en Rijkswaterstaat en voert regie over het klantproces van de producten en diensten van de CD.

2 Inleiding en beschrijving van de opdracht

2.1 Algemeen

Door Rijkswaterstaat Corporate Dienst (RWS CD) te Utrecht, hierna te noemen Aanbesteder c.q. Opdrachtgever wordt een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 gehouden.

De aanbesteding betreft de opdracht:

Klantbelevingsonderzoeken met zaaknummer 31199279

Startdatum betreft 11 januari 2025 met een initiële looptijd van 3 jaar met een optie tot verlenging van 1 jaar.

Bij het bepalen van de aanbestedingsprocedure heeft Aanbesteder de omvang en de complexiteit van de opdracht, het aantal potentiële inschrijvers, de transactiekosten en het karakter van de markt in acht genomen.

Dit Beschrijvend Document geeft nadere informatie over de eisen waaraan de (inhoud van de) Dienstverlening dient te voldoen, het verloop van de aanbestedingsprocedure, de eisen waaraan de (inhoud van de) Inschrijving dient te voldoen, de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en de gunningcriteria en de beoordelingsprocedure.

Door het indienen van een Inschrijving, gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden met betrekking tot de Dienstverlening, zoals beschreven in dit Beschrijvend Document. Een Inschrijving onder voorwaarden is niet toegestaan.

2.2 Beschrijving van de opdracht

De aan te besteden opdracht, zoals gespecificeerd in bijgevoegde aanbestedingsstukken, betreft het contracteren van één Dienstverlener voor het uitvoeren van continu en incidenteel Klantbelevingsonderzoek binnen K&S, de Corporate Dienst (CD) en Centrale Informatie Voorziening (CIV) van Rijkswaterstaat.

De Opdracht bestaat uit het implementeren van een Systeem en het uitvoeren van de Dienstverlening Klantbelevingsonderzoeken.

- Onder een Systeem wordt verstaan het gebruikmaken van een platform waarop software met een specifieke functie draait, in dit geval software voor continu en incidenteel uitvoeren van klantbelevingsonderzoeken en het opleveren van daaruit volgende rapportages, analyses en statistieken.
- Onder het uitvoeren van de Dienstverlening Klantbelevingsonderzoeken wordt verstaan het opzetten, inrichten en implementeren van klantbelevingsonderzoeken en adviesdiensten hieromtrent. Dit houdt in dat Opdrachtnemer haar kennis en expertise inzet ten behoeve van de advisering omtrent de inrichting en uitvoering van klantbelevingsonderzoeken.

2.2.1 Scope

Binnen de scope van de aanbesteding vallen in algemene zin de klantbelevingsonderzoeken binnen de Corporate Dienst & CIV en de klantbelevingsonderzoeken van klantcontactcentra in beheer van de eenheid Klant & Services. De belangrijkste elementen van de opdracht zijn:

- Het uitvoeren van de volgende klantbelevingsonderzoeken:
 - Incidentele onderzoeken
 - Continu onderzoeken
- Voorzien in (online) tooling en technologie voor de uitvoering van de klantbelevingsonderzoeken, inclusief benodigde koppeling aan Rijkswaterstaat systemen.
- Afstemmen van onderzoeken, zodat doelgroepen niet worden 'overvraagd'.

- De verschillende onderzoeken daar waar het kan op vergelijkbare wijze uitvoeren (uniformiteit).
- Klantsignalen (online) op te volgen (verbetermodule).
- Te voldoen aan wet- en regelgeving m.b.t. privacy en data security. Voorzien in een online systeem/dashboard voor het downloaden van data, raadplegen van resultaten en rapportages, zowel in de vorm van een standaard als in mogelijkheden tot modulaire opbouw/selfservice voor opbouwen van een persoonlijk dashboard.
- Eventuele inzet adviesuren met betrekking tot:
 - de wijze van onderzoek;
 - de totstandkoming van de vragenlijsten;
 - het analyseren van data;
 - de doorontwikkeling van het systeem.
- Het uitvoeren van een online training voor gebruikers van het dashboard. Deze training vindt online plaats en zal 1,5 uur duren. De groepsgrootte bestaat uit 10 tot 15 deelnemers.
- Initiële training voor de gebruikers.

Buiten de scope van de aanbesteding vallen:

- De implementatie van verbeterideeën die voortvloeien uit de klantbelevingsonderzoeken en analyse van de resultaten uit het klantbelevingsonderzoek en advisering op basis van deze resultaten. Dit dient door de Opdrachtgever zelf te geschieden.
- Communicatieonderzoeken (campagne- effectonderzoek, kwantitatief communicatieonderzoek, webanalyse, onderzoek digitale middelen, research communicaties).
- Het uitvoeren van Rijks- en Rijkswaterstaat brede medewerkerstevredenheid onderzoeken.

2.2.2

Gewenste situatie

Er is op dit moment een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer voor het uitvoeren van deze Dienstverlening.

Een belangrijke opgave van de Corporate Dienst van Rijkswaterstaat is om de Dienstverlening aan te laten sluiten op de klantbehoeften van nu en in de toekomst. De afdeling Klant & Services werkt continu aan het verbeteren van klantcontact en klantbeleving en brengt klantsignalen de organisatie in om het werk van Rijkswaterstaat te verbeteren. Klantbelevingsonderzoek is een belangrijk instrument om inzicht te krijgen in wat er anders kan en beter moet, hoe Aanbesteder de verwachtingen en signalen van klanten naar nieuwe diensten kan vertalen en hoe innovatie kan worden toegepast. Daarbij wordt klantbelevingsonderzoek ingezet om de impact en effectiviteit van verbeteringen en vernieuwingen te meten en hoe deze kunnen bijdragen aan een klantgerichte Rijkswaterstaat.

Opdrachtgever wenst opnieuw een Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor de duur van drie (3) jaar met een optie tot verlening tot één (1) jaar. Deze Opdrachtnemer dient invulling te geven aan de gevraagde Dienstverlening op het gebied van klantbelevingsonderzoeken. Daarbij worden de volgende doelen nagestreefd, zie paragraaf 2.2.3.

2.2.3

Doelstellingen

Onderstaande doelstelling zijn specifiek ten behoeve van dit contract:

1. Het verkrijgen van een continu beeld van de tevredenheid door het in kaart brengen van de klantbeleving over processen, dienstverlening en producten.

Gewenste resultaten: Het verrichten van en adviseren over continu onderzoek.

2. Inzicht verschaffen in (toekomstige) behoeften, wensen en verwachtingen van klanten.

Gewenste resultaten: Het verrichten van en adviseren over ad-hoc onderzoek.

3. Resultaten en visuele weergaven van de onderzoeken dienen real-time beschikbaar te zijn.

Gewenste resultaten: Online dashboard(s) met real-time data.

4. Het binnen RWS kunnen creëren van waarde uit data van de onderzoeken.

Gewenste resultaten: Het real-time beschikbaar hebben van betrouwbare, tijdige en integere data van de uitgevoerde onderzoeken.

5. Het beschikbaar hebben van informatie en inzichten die bijdragen aan klantgericht denken.

Gewenste resultaten: Dashboard en Systeem die het mogelijk maken om klantsignalen op te volgen.

6. Toekomstbesteding zijn wat betreft technieken en onderzoeken.

Gewenste resultaten: RWS heeft de mogelijkheid om innovaties en marktontwikkelingen te kunnen doorvoeren in de dienstverlening.

2.2.4

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Om een langdurige leveranciersrelatie (partnership) op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren, en te kunnen sturen op het contract, werkt Opdrachtgever met Kritische Prestatie Indicatoren, kortweg KPI's genoemd.

De prestatie-indicatoren die hiermee worden bedoeld, betreffen de bewaking en tijdige bijsturing van de dienstverlening, zoals beschreven in onderhavig Inschrijvings- en beoordelingsdocument en de contractdocumenten.

Opdrachtgever zal tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst op systematische wijze de KPI's toetsen.

In onderstaand afbeelding zijn een aantal KPI's nader gespecificeerd naar aanleiding van de opgestelde doelstellingen. Deze KPI's zullen deel uitmaken van een nader op te stellen Toetsplan (bijlage 8). De overige KPI's die worden opgenomen in dit Toetsplan zullen gedurende de implementatieperiode in gezamenlijkheid tussen de te contracteren Inschrijver en Opdrachtgever worden bepaald en overeengekomen. Hieronder volgt een visuele weergave van de doelen, resultaten en sturingsmaatregelen.



Afbeelding 1: visuele weergaven van doelen en gewenste resultaten.

2.2.5

De verwachte omvang

Aanbesteder gaat uit van een geraamde reële opdrachtwaarde van € 653.000 (exclusief BTW), inclusief optie jaren. In de huidige situatie worden 30 Continu klantonderzoeken uitgevoerd. De verwachte toename is 5 continu onderzoeken per jaar. De verwachting is verder 3 incidentele onderzoeken per jaar en een aanzienlijk aantal advies uren verspreid over de contractperiode, voor ontwikkeling en innovatie van het Systeem.

Vanwege bijvoorbeeld politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen is het mogelijk dat de waarde van de Raamovereenkomst wijzigt. De totale maximale waarde van de Raamovereenkomst over de volledige contractperiode bedraagt € 782.000,00 (exclusief BTW). In het geval dit maximumbedrag wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst wordt deze in beginsel beëindigd en volgt een nieuwe aanbesteding.

De geraamde waarde, aantallen en verwachte toename zijn indicaties, waaraan op geen enkele manier rechten kunnen worden ontleend.

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

2.2.6

Motivering samenvoeging opdracht

In de context van de Aanbestedingswet (Aw) 2012, speelt artikel 1.5 een cruciale rol bij het verantwoorden van de beslissing om opdrachten samen te voegen of te bundelen. Volgens dit artikel moeten aanbestedende diensten, motiveren waarom zij ervoor kiezen om meerdere opdrachten samen te voegen in één aanbestedingsprocedure. Hier is een korte toelichting:

Voor het specifieke geval van Rijkswaterstaat, waar het gaat om klantbelevingsonderzoeken, is het bundelen van deze diensten binnen één opdracht essentieel om:

- een geïntegreerd overzicht van klanttevredenheid en -ervaringen over verschillende diensten en interfaces heen te verkrijgen.
- consistentie in meetmethoden en rapportage binnen Rijkswaterstaat (CD en CIV) te waarborgen, wat cruciaal is voor het analyseren en vergelijken van gegevens over tijd en afdelingen heen.
- de implementatie van verbeteringen op basis van klantfeedback te stroomlijnen, doordat één leverancier verantwoordelijk is voor de verzameling en verwerking van gegevens.

2.3

Perceelindeling

De gevraagde Dienstverlening bestaat uit logisch samenhangende onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen van opdrachten die binnen deze samenstelling breed in de markt verkrijgbaar is.

2.4

Historische informatie

Momenteel worden voor de Corporate Dienst 30 Continu klantonderzoeken en 1 Incidenteel klantonderzoek uitgevoerd. De uitgevoerde onderzoeken in het huidige contract zijn allen online gerealiseerd, waarbij de uitnodigingen voor deelname aan het onderzoek via e-mailadressen zijn verstuurd.

In dezelfde periode is er sprake van 1 continu onderzoek via een sociaal media kanaal, waarbij de uitnodiging naar de vragenlijst via datzelfde kanaal is verstuurd (whatsapp).

Extra toelichting met betrekking op de uitgevoerde onderzoeken in 2023: In 2023 zijn er ongeveer 67.000 uitnodigingen verstuurd en ongeveer 20.000 reacties gerealiseerd. Afhankelijk van de doelgroep van het onderzoek lag de netto response tussen 25% (leveranciers, medewerkers) en 45% (burgers).

Voor het onderzoek via het sociale mediakanaal zijn in 2023 zijn ongeveer 2000 uitnodigingen verstuurd met een netto response van ongeveer 25%. De gemiddelde continue vragenlijst bevat 6 tot 10 eenvoudige vragen. Een incidentele vragenlijst heeft 10 tot 16 vragen.

2.5 Resultaat van de aanbesteding/Duur en ingangsdatum Raamovereenkomst

Het doel van deze aanbesteding is te komen tot een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat de Raamovereenkomst aan voor de duur van drie jaar met voor Opdrachtgever een optie tot verlenging van eenmaal één jaar. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging, stelt Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de op dat moment geldende termijn van de Raamovereenkomst in kennis.

De Raamovereenkomst eindigt op de datum zoals genoemd in paragraaf 2.1 van de Raamovereenkomst, tenzij een opvolgende Overeenkomst nodig is en de aanbesteding daarvan is aangekondigd of in voorbereiding. In dat geval eindigt de Overeenkomst wanneer de opvolgende Overeenkomst van kracht wordt.

2.6 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

De afgelopen jaren is de aandacht voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) sterk toegenomen, wat in 2019 heeft geresulteerd in een kabinetsbeleid over de inkoopstrategie. Deze inkoopstrategie, ook bekend onder de naam 'Inkopen met impact'¹, beschrijft dat duurzaam, sociaal en innovatief inkopen voortaan de standaard is bij het Rijk. De ambitie in deze strategie is om via inkoop oplossingen te bieden die goed zijn voor mensen, milieu en economie (people, planet, prosperity). De rijksoverheid wil het maatschappelijk effect maximaliseren, bewust en gericht, door dit in elke inkoopopdracht een prominente plek te geven.

In deze aanbesteding zijn in bijlage 2 de verschillende eisen vermeld die betrekking hebben op Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI). Deze eisen gelden als minimale ondergrens.

2.6.1 Social Return

Visie social return van de Rijksoverheid

"Iedereen heeft recht op betaald werk, ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Door maatwerk te bieden en anders naar de mogelijkheden te kijken, kunnen we veel. Daarom werken HR en Inkoop Rijk samen met leveranciers aan 'Maatwerk voor Mensen'. Een social return-aanpak (waarin we niet alleen moeten zorgen voor het financiële, maar ook voor het maatschappelijke rendement van de samenwerking) en de Banenafpraak (mensen uit het doelgroepenregister) worden in samenhang gezien met als doel mensen uit de doelgroep aan vast werk te helpen bij het Rijk of elders. Ieders inzet is hierbij belangrijk: samen kunnen we een groot en waardevol netwerk creëren. Een netwerk waarin we van elkaar leren door ieder onze expertise en persoonlijkheid in te brengen."

Het creëren van werk door middel van social return volgens bovenstaande visie wordt door het Rijk uitgevoerd onder de noemer Maatwerk voor Mensen (zie <https://www.maatwerkvoormensen.nl>).

De Rijksoverheid stimuleert met Maatwerk voor Mensen om het gesprek met leveranciers aan te gaan en hier samen invulling aan te geven. De nieuwe werkwijze geeft voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer meer ruimte voor maatwerk en/of het bedienen van bredere sociale doelstellingen. Bij aanbestedingen die onder IenW en RWS vallen, wordt deze werkwijze gestimuleerd.

¹ [Inkopen met impact | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

Social return bij RWS

Social return betekent dat RWS als overheidsorganisatie niet alleen moet zorgen voor het financiële rendement, maar ook het maatschappelijke rendement in de samenwerking met partners. Met het doel dat iedereen volwaardig mee kan doen in de samenleving. De Groeituin Social Return (hierna: de Groeituin) is een innovatief concept dat is ontwikkeld door RWS voor de invulling van social return op de MVI-thema's: Banenafspraken, social return en inkopen bij sociale ondernemingen.

In de Groeituin maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever maximaal gebruik van hun kennis en expertise door met een andere bril te kijken naar de mogelijkheden om te investeren in de ontwikkeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het is een aanpak waarbij de doelstellingen van de Banenafspraken en social return samenkomen.

Na gunning van de (raam)Overeenkomst(en) dient Opdrachtnemer het social return beleid Maatwerk voor Mensen conform de werkwijze van de Groeituin toe te passen, waarbij het realiseren van sociale impact centraal staat. Zie: [Social Return: Groeituin | Rijkswaterstaat](#). Zie ook bijlage 11 Handreiking Groeituin Social Return - februari 2024 voor meer informatie.

Na definitieve gunning vindt een dialoog plaats tussen de Groeituin en Opdrachtnemer, waarin de werkwijze en de mogelijkheden worden besproken. Opdrachtnemer dient na deze dialoog een plan van aanpak aan te leveren waarmee wordt voldaan aan het social return beleid van de Groeituin, welke na akkoord van de Groeituin dient te worden uitgevoerd. Zie bijlage 2 Programma van Eisen, eis SR1 t/m SR10 voor een volledige beschrijving van de invulling.

2.6.2 *Diversiteit en inclusie*

Aanbesteder is bewust van diversiteit en inclusie. Dit komt in uiting van diverse bedrijfsprocessen, maar specifiek voor deze inkoop uit dit zich in de communicatie naar Opdrachtnemer en naar de medewerkers intern. Exacte invulling is nog niet duidelijk, maar dit kan op de volgende manieren uiting krijgen: bepaalde eisen/verwachtingen te stellen aan Opdrachtnemer, inzetten van onderzoeksmethoden die toegankelijk en begrijpelijk zijn voor een breed spectrum aan respondenten, waarbij taal- en toegankelijkheidsbarrières worden geminimaliseerd.

2.7 **AVG**

Op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is het van belang dat wordt bepaald of Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt en wat daar mogelijk voor geregeld en afgesproken moet worden.

In het voorliggende geval is hier **wel** sprake van het verwerken van persoonsgegevens.

Concreet betekent dit voor deze aanbestedingsprocedure dat:

- Er worden eisen ter bescherming van de persoonsgegevens opgenomen in het Programma van Eisen (bijlage 2).
- Er wordt bepaald in welke relatie Opdrachtgever staat tot Opdrachtnemer (verwerker, gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid, zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk).
- Er wordt, indien Opdrachtnemer een verwerker is, een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Het model Verwerkersovereenkomst is aangehecht aan het Beschrijvend Document. De Verwerkersovereenkomst wordt na de definitieve gunning opgesteld en ondertekend. Indien Opdrachtnemer gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijk is worden na de definitieve gunning nadere afspraken gemaakt.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Algemeen

De aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012, waarbij de Europese richtlijn 2014/24/EU voor werken, leveringen en diensten is geïmplementeerd. De aanbesteding verloopt volgens de openbare procedure. De openbare procedure is een procedure waarbij alle ondernemers mogen inschrijven.

TenderNed

De aanbestedingsprocedure wordt volledig elektronisch uitgevoerd door middel van TenderNed: www.tenderned.nl. Dit betekent dat inschrijving alleen via TenderNed mogelijk is.

Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer te zijn geregistreerd in TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

Van ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed. Zie voor handleidingen <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemen>

Gebruik van TenderNed is voor rekening en risico van de ondernemer, behoudens het bepaalde in paragraaf 3.5.1 laatste alinea.

De door de Inschrijver te ondertekenen documenten dienen van een gekwalificeerde elektronische handtekening te zijn voorzien. In Paragraaf 3.5.2 wordt hierover nadere informatie verstrekt

3.2 Planning aanbestedingsprocedure

Met betrekking tot de aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum en evt. tijdstip
Publiceren aankondiging van de opdracht via TenderNed.	14 mei 2024
Uiterste datum voor het indienen van vragen.	28 mei 2024
Uiterste datum beantwoording van de vragen (Nota van Inlichtingen).	10 juni 2024
Uiterste datum voor het indienen van inschrijvingen.	24 juni 2024 14.00 uur
Verzenden mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing.	26 juli 2024
Verzenden mededeling van de definitieve gunning.	2 september 2024
Implementatieperiode.	Na definitieve gunning tot aan start ingangsdatum
Beoogde ingangsdatum Raamovereenkomst.	11 januari 2025

Aanbesteder behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De planning die is opgenomen in TenderNed prevaleert.

Zo spoedig mogelijk na afloop van de opschortende termijn zal de overeenkomst worden ondertekend.

3.3 Publicatie

De aanbestedingsstukken worden via TenderNed (www.Tenderned.nl) bekend gemaakt. Deze zijn voor iedere geïnteresseerde te downloaden.

3.4

Inlichtingen

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Aanbesteder verwacht van ondernemers dat zij zelf onderzoek doen naar overige relevante omstandigheden en informatie betreffende de opdracht.

Een ondernemer kan inlichtingen vragen over deze aanbesteding op de wijze zoals hieronder beschreven.

Vragen over deze aanbesteding kunnen doorlopend tot de uiterste datum zoals vermeld in de planning in paragraaf 3.2 worden ingediend door middel van TenderNed, 'Vragen en antwoorden'. Aanbesteder zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de in paragraaf 3.2 opgenomen uiterste datum voor de beantwoording van vragen, via TenderNed antwoord geven op deze vragen.

Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft. Vragen worden door Aanbesteder beantwoord door middel van TenderNed, 'Vragen en antwoorden'.

De via TenderNed gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden door Aanbesteder, na sluiting van de termijn voor inlichtingen, vastgelegd in de Nota van Inlichtingen. Deze nota wordt gepubliceerd via TenderNed.

Communicatie geschiedt uitsluitend via TenderNed.

Het is een ondernemer niet toegestaan in het kader van deze aanbestedingsprocedure contacten te onderhouden of vragen te stellen anders dan via TenderNed. Overtreding van deze communicatieregels kan leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.

3.4.1

Algemene inlichtingen

De geanonimiseerde vragen van ondernemers en de beantwoording hiervan worden gepubliceerd op TenderNed. De algemene Nota van Inlichtingen maken onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. In het geval van strijdigheid prevaleren de algemene Nota van Inlichtingen boven eerder verschenen aanbestedingsstukken.

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

3.4.2

Individuele inlichtingen

Een ondernemer kan Aanbesteder gemotiveerd verzoeken om bepaalde informatie niet in de algemene Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Aanbesteder maakt de afweging of het opnemen in de algemene Nota van Inlichtingen inderdaad schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de ondernemer. In dat geval zal Aanbesteder desbetreffende individuele inlichtingen aan de ondernemer verstrekken.

Individuele vragen over deze aanbesteding, kunnen tot de uiterste datum zoals vermeld in paragraaf 3.2 worden ingediend door middel van TenderNed, 'Vragen en antwoorden'.

De ondernemer dient aan te geven of hij, indien Aanbesteder de inlichtingen niet van gerechtvaardigd economisch belang acht, de vraag in dat geval beantwoord wil zien door middel van een algemene Nota van Inlichtingen of dat hij de vraag intrekt.

Individuele Nota's van Inlichtingen zijn ondergeschikt aan de algemene Nota's van Inlichtingen.

3.5 Inschrijving

3.5.1 *Indienen inschrijving digitaal*

De Inschrijving dient uiterlijk op de datum en het tijdstip genoemd in de planning uit paragraaf 3.2 te zijn ingediend, waarbij de klok van TenderNed bepalend is. Op dat tijdstip eindigt de inschrijvingstermijn en sluit de digitale kluis in TenderNed. Het genoemde tijdstip en de datum gelden als uiterste tijdstip en datum voor ontvangst van de Inschrijving.

Alle bij inschrijving te verstrekken documenten dienen in pdf-format te worden ingediend door middel van TenderNed.

In paragraaf 4.2.1 is een tabel opgenomen die een overzicht geeft van alle documenten die bij inschrijving dienen te worden verstrekt en welk document ondertekend dient te worden door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening.

In geval TenderNed op het uiterste tijdstip voor ontvangst van de Inschrijving niet toegankelijk is als gevolg van een aantoonbare storing bij eHerkenning, in TenderNed of aan het hoogspanningsnet, dan is er sprake van een overmacht situatie. In voorkomend geval kan het uiterste tijdstip voor ontvangst van de Inschrijvingen, afhankelijk van de situatie en de gevolgen, door de Aanbesteder worden uitgesteld. Het gewijzigde uiterste tijdstip voor ontvangst van de Inschrijvingen wordt bekend gemaakt via TenderNed, 'Rectificatie'.

3.5.2 *Verplichte elektronische handtekening*

Het in paragraaf 4.2.1 genoemde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (bijlage 1) en het inschrijvingsbiljet (bijlage 3) dienen in pdf-format te zijn voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening conform Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014^[1].

Een "gekwalificeerde elektronische handtekening" is een handtekening met een gekwalificeerd certificaat. Zo'n certificaat is een digitaal bestand dat aan het oorspronkelijke document is toegevoegd. Er zijn speciale instanties die certificaten uitgeven, de zogeheten certificatieinstanties.

Aanbesteder acht het van groot belang dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en het inschrijvingsbiljet zijn ondertekend door een persoon die bevoegd is (de rechtspersoon rechtsgeldig te vertegenwoordigen). Aanbesteder vraagt daarom een gekwalificeerde elektronische handtekening omdat deze met de meeste waarborgen is omkleed. Een gekwalificeerde elektronische handtekening geeft Aanbesteder de grootst mogelijke zekerheid dat de handtekening is gezet door een bevoegd persoon en niet door iemand anders.

Wanneer in het beroeps- of handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en het inschrijvingsbiljet die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, derhalve door die twee of meer personen ondertekend te worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daarmee rekening worden gehouden.

In geval van een combinatie dient iedere combinant afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) rechtsgeldig door een bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger middels een gekwalificeerde elektronische handtekening te ondertekenen.

^[1] Elektronische handtekeningen die aan deze norm voldoen zijn bijvoorbeeld: PKIoverheid, EU Qualified, of andere STORK IV handtekeningen, maar ook geavanceerde elektronische handtekeningen die zijn aangemaakt met een gekwalificeerd middel voor het aanmaken van elektronische handtekeningen, gebaseerd op een gekwalificeerd certificaat voor elektronische handtekeningen zoals omschreven in de Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014.

Meer informatie over elektronische handtekeningen is te vinden op de website PKIoverheid: <https://www.logius.nl/diensten/pkioverheid/> en de website: <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/identiteit/eidas/>

Voor aanvullende informatie zie ook onderstaande link: <https://www.rijkswaterstaat.nl/zakelijk/zakendoen-met-rijkswaterstaat/inkoopbeleid/aanbesteden/digitaal-aanmelden-inschrijven/veelgestelde-vragen/>

3.5.3 *Opening inschrijvingen*

Opening van de digitale kluis is niet openbaar. Aanbesteder zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die door Inschrijver wordt verstrekt. Het prijsdeel van de Inschrijving wordt pas geopend na afronding van de kwalitatieve beoordeling.

3.6 **Beoordelingsproces**

Alvorens tot opening van de Inschrijvingen wordt overgegaan, is de beoordelingsmethodiek opgesteld. Deze beoordelingsmethodiek is vastgelegd in een beoordelingsinstructie. Deze instructie is een intern document van de Aanbesteder en wordt niet aan Inschrijvers ter beschikking gesteld. Onderstaand wordt de voor ondernemers relevante informatie verstrekt over de beoordelingsmethodiek.

Aanbesteder hanteert een beoordelingsmethodiek gebaseerd op expert opinion. Dit houdt in dat een ter zake deskundig Beoordelingsteam de beoordeling uitvoert. Het Beoordelingsteam toetst de mate waarin en of de beantwoording van de Inschrijver voldoet aan het gevraagde in de gunningscriteria. Bij de beoordeling geldt dat de beantwoording concreet en eenduidig moet zijn. Tevens dient de beantwoording relevant en realistisch te zijn (in relatie tot de onderhavige opdracht).

Ieder lid van het Beoordelingsteam zal allereerst de ontvangen Inschrijvingen individueel beoordelen aan de hand van de opgestelde gunningscriteria. Vervolgens zal het Beoordelingsteam gezamenlijk de individuele scores bespreken. Het doel van deze gezamenlijke bespreking is om te komen tot één eenduidige score per (sub)gunningscriterium voor het onderdeel kwaliteit.

De resultaten van dit beoordelingsproces leiden tot een gunningsadvies aan de Opdrachtgever binnen de organisatie van de Aanbesteder voor deze aanbesteding.

Aanbesteder heeft te allen tijde het recht Inschrijvers om verduidelijking van gegevens te vragen en de door Inschrijver verstrekte informatie te verifiëren.

Het beoordelingsproces omvat een aantal stappen:

- 3.6.1 *Inschrijvingsvereisten en -voorwaarden*
- 3.6.2 *Uitsluitingsgronden*
- 3.6.3 *Geschiktheidseisen*
- 3.6.4 *Gunningscriteria*

De opdracht zal worden gegund aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) heeft gedaan.

- 3.6.1 *Stap 1: Inschrijvingsvereisten en -voorwaarden*
Aan de hand van de bij de Inschrijving verstrekte documenten wordt beoordeeld of de Inschrijving voldoet aan de inschrijvingsvereisten en -voorwaarden. De Inschrijver zal van verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten en de Inschrijving zal niet verder worden beoordeeld indien niet aan de inschrijvingsvereisten en -voorwaarden is voldaan, tenzij herstel mogelijk is. De inschrijvingsvereisten en -voorwaarden staan nader beschreven in hoofdstuk 4.
- 3.6.2 *Stap 2: Uitsluitingsgronden*
Inschrijvers op wie één of meerdere uitsluitingsgrond(en) van toepassing is/zijn, worden uitgesloten van de verdere procedure, tenzij in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage 1) zelfreinigende maatregelen zijn ingevuld en op basis daarvan Aanbesteder besluit de onderneming toch toe te laten tot de aanbestedingsprocedure. De uitsluitingsgronden staan nader beschreven in hoofdstuk 5.
- 3.6.3 *Stap 3: Geschiktheidseisen*
Inschrijvers die niet voldoen aan één of meerdere geschiktheidseisen worden uitgesloten van de verdere procedure. De geschiktheidseisen staan nader beschreven in hoofdstuk 5.
- 3.6.4 *Stap 4: Gunningscriteria*
Inschrijvers die stap 1 tot en met 3 met succes hebben doorlopen, moeten voldoen aan de eisen met betrekking tot de gunning en vervolgens vindt beoordeling plaats op basis van de gunningscriteria. De gunningscriteria staan nader beschreven in hoofdstuk 6.
- 3.7 Gunningsbeslissing**
Na beoordeling van de Inschrijvingen en controle van de voor gunning in aanmerking komende Inschrijving(en) maakt Aanbesteder aan alle Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk en gelijktijdig bekend aan welke Inschrijver(s) Aanbesteder voornemens is de opdracht te gunnen. Deze gunningsbeslissing zal via TenderNed 'Berichten' aan de Inschrijver(s) kenbaar worden gemaakt.
- Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen de gunningsbeslissing dient hij binnen de termijn van 20 kalenderdagen, na dagtekening van het gunningsvoornemen, een civielrechtelijk kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.
- Indien binnen de opschortende termijn door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig is gemaakt, zal Aanbesteder niet overgaan tot het sluiten van de overeenkomst voordat in kort geding vonnis is gewezen.
- De opschortende termijn is een vervaltermijn. Indien niet binnen de opschortende termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de Inschrijvers geen bezwaren meer maken tegen de gunningsbeslissing en hebben zij hun rechten terzake verwerkt. Aanbesteder is in dat geval vrij om gevolg te geven aan zijn gunningsbeslissing.
- In het geval Aanbesteder beslist om de opdracht niet te gunnen, stelt hij Inschrijvers zo spoedig mogelijk gelijktijdig in kennis van de redenen daartoe.

3.8

Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

Ingevolge het advies 'Klachtafhandeling bij aanbesteden' heeft Aanbesteder een Klachtenmeldpunt ingericht.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen.

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. De klager moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de Inschrijver en de aanduiding van het zaaknummer en omschrijving van de aanbesteding.

Een klacht wordt behandeld door ter zake kundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen.

Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure kunnen worden ingediend bij het Centrale Klachtenmeldpunt Aanbesteden Rijkswaterstaat, via het e-mail-adres: klachtenmeldpunt@rws.nl.

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking en laat onverlet dat een Inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is. Zie voor meer informatie: www.rws.nl/klachtenmeldpuntaanbesteden.

4 Inschrijvingsvereisten en -voorwaarden

4.1 Algemeen

Door inschrijving stemt Inschrijver in met alle voorwaarden, vereisten en eisen voor deze gehele aanbestedingsprocedure, zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.

4.2 Wijze van indienen bewijsdocumenten

4.2.1 *Bij de Inschrijving te verstrekken documenten*

Onderstaande tabel geeft een overzicht van alle documenten die bij de Inschrijving dienen te worden verstrekt en welke documenten voorzien moeten zijn van een gekwalificeerde elektronische handtekening.

Bij Inschrijving te verstrekken documenten	Voorgeschreven Format	Toelichting in paragraaf	Rechtsgeldig (Elektronisch) ondertekend
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bijlage 1	4.2.4	Ja
Inschrijvingsbiljet (prijs)	Bijlage 3	6.3.3	Ja
Prijsinvulformulier	Bijlage 3A	6.3.3	Nee
Beantwoording gunningscriteria kwaliteit	Bijlage 4	6.2	Nee
Opgave referentieopdrachten	Bijlage 5	5.3.2.1	Nee

Bijlage 1 en bijlage 3 dienen ondertekend te worden door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening. De overige documenten behoeven geen (elektronische) ondertekening.

U dient uw Inschrijving op de volgende wijze op TenderNed in te dienen:

Bijlage 1 (UEA) en bijlage(n) 5 (referentieopdrachten) in TenderNed kluis **"Eisen"**;
Bijlage 3 (inschrijvingsbiljet) en bijlage 3A (prijsinvulformulier) in TenderNed kluis **"Kosten/prijscriteria"**

Bijlage 4 (beantwoording gunningscriteria kwaliteit) in TenderNed kluis **"Kwaliteitscriteria"**

4.2.2 *Vereisten aan de bij de Inschrijving te verstrekken documenten*

De inschrijving dient aan onderstaande vormvereisten te voldoen:

- De bij de Inschrijving te verstrekken documenten dienen in PDF volgens het in paragraaf 4.2.1. voorgeschreven format te worden ingediend;
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA bijlage 1) en het inschrijvingsbiljet (bijlage 3) dienen voorzien te zijn van een gekwalificeerde elektronische handtekening.
- De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

4.2.3

Ongeldige Inschrijving.

In de onderstaande situaties zal de Inschrijving ongeldig worden verklaard en uitgesloten worden van de verdere procedure, tenzij de Inschrijver het gebrek of de onvolledigheid herstelt binnen twee werkdagen nadat Aanbesteder de Inschrijver per e-mail (met bevestiging van ontvangst) om herstel heeft verzocht:

1. het ontbreken van de gekwalificeerde elektronische handtekening of ondertekening door een onbevoegde op het inschrijvingsbiljet (bijlage 3) en/of onvolledige invulling van het inschrijvingsbiljet, doch herstel is alleen mogelijk indien de ontbrekende gegevens ondubbelzinnig zijn af te leiden uit een of meer andere bij de Inschrijving ingediende gegevens zoals bijvoorbeeld een invulveld binnen TenderNed, een begeleidend schrijven, een prijsinvulformulier, etc.
2. afwezigheid, onvolledige invulling, het ontbreken van de gekwalificeerde elektronische handtekening of ondertekening door een onbevoegde van de volgende inschrijvingsdocumenten (voor zover vereist):
 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
 - de verklaring ten aanzien van derden waarop de inschrijver zich beroept;
 - het prijsinvulformulier.

In de onderstaande gevallen is de inschrijving in beginsel ongeldig, tenzij de inschrijver het gebrek of de onvolledigheid herstelt binnen **twee werkdagen** nadat RWS de inschrijver via TenderNed om herstel heeft verzocht:

- a. onvolledige invulling van het inschrijvingsbiljet, doch herstel is alleen mogelijk indien de ontbrekende gegevens ondubbelzinnig zijn af te leiden uit een of meer andere bij inschrijving ingediende gegevens zoals bijvoorbeeld een invulveld binnen TenderNed, een begeleidend schrijven, een prijsinvulformulier, prijzenblad, etc.
- b. afwezigheid, onvolledige invulling, het ontbreken van de ondertekening of ondertekening door een onbevoegde van de volgende inschrijvingsdocumenten (voor zover vereist):
 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument
 - Aanvullende eigen verklaring (inzake mededinging en belangenverstrengeling)
 - Model K verklaring
 - De verklaring ten aanzien van derden waarop de inschrijver zich beroept
 - De staat van ontleding van de inschrijvingsprijs.

4.2.4

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geldt als een eigen verklaring van Inschrijver als bedoeld in artikel 2.84 en 2.85 van de Aanbestedingswet 2012.

Door middel van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', verklaart Inschrijver dat de verplichte en de facultatieve uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in Deel III van de UEA niet op hem van toepassing zijn. Tevens verklaart de ondernemer middels Deel IV van de UEA dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. (N.B. In Deel IV van het UEA wordt de term selectiecriteria gebruikt; met die term worden de geschiktheidseisen bedoeld zoals vermeld in de Aanbestedingswet).

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA bijlage 1) is niet rechtstreeks digitaal te ondertekenen. Inschrijver dient een digitale pdf-afdruk (opslaan in pdf) van het ingevulde pdf-formulier te maken en het ingevulde pdf-formulier vervolgens elektronisch te ondertekenen.

Zie voor de wijze van Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen de paragrafen 4.2.5 ('Beroep op een derde') en 4.3.9 ('Combinatie'). In deze paragrafen is vermeld van wie in deze gevallen een ingevulde 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' bij de inschrijving moet worden ingediend.

De Inschrijver wordt uitgesloten indien het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) niet naar waarheid is ingevuld.

4.2.5

Beroep op een derde/derden

Inschrijver (al dan niet een combinatie) kan een beroep doen op de draagkracht van een of meerdere derde(n) om aan te tonen dat voldaan wordt aan de gestelde geschiktheidseisen. In dat geval dient Inschrijver in deel II C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aan te geven voor welke geschiktheidseis(en) hij een beroep doet op de draagkracht van de derde(n).

Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer derde(n), is alleen toegestaan indien die derde(n) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende derde(n) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Als sprake is van een beroep op de draagkracht van derde(n) dient voor elk van de betrokken derde een afzonderlijk 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verstrekt te worden met de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B van deel II en deel III. Dit formulier moet door de betrokken derde naar behoren worden ingevuld en worden ondertekend door middel van een rechtsgeldige ingescande handtekening.

4.2.6

Op verzoek te verstrekken bewijsstukken

Ter verificatie van het UEA dat door Inschrijver is ingediend bij zijn inschrijving, dient inschrijver op een daartoe strekkend verzoek van Aanbesteder de bewijsstukken, zoals opgenomen in onderstaande tabel, door middel van TenderNed, 'Berichten' te overleggen, zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen **2** werkdagen na het verzoek van Aanbesteder.

Volg nr.	Op verzoek te verstrekken bewijsstukken
1	(Kopie) Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van Inschrijving (Verwijzing: Deel IIIA UEA).
2	(Kopie) Uittreksel Handelsregister, niet ouder dan 6 maanden (Verwijzing: Deel IIA UEA).
3	(Kopie) Verklaring Belastingdienst, inzake nakoming fiscale verplichtingen niet ouder dan 6 maanden (Verwijzing Deel IIIB UEA).

Indien Aanbesteder de gevraagde bewijsstukken niet binnen de gestelde **2** werkdagen heeft ontvangen, of indien de inhoud niet overeenkomt met hetgeen in de verklaringen is gesteld, kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

LET OP: houd s.v.p. rekening met de aanvraagtijd van de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring Belastingdienst. Het is de verantwoordelijkheid van de ondernemer om ervoor te zorgen dat de Gedragsverklaring Aanbesteding c.q. Verklaring Belastingdienst tijdig wordt aangevraagd om aan de indieningstermijn te kunnen voldoen.

4.2.7 *Gedragsverklaring Aanbesteden*

Op verzoek van Aanbesteder dient desgevraagd een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van Inschrijving, te worden overlegd.

Een buitenlandse ondernemer kan, als er in het land waar hij is gevestigd geen gelijkwaardig formulier bestaat, in plaats van de Gedragsverklaring aanbesteden een verklaring onder ede of een plechtige verklaring ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land afleggen en deze verklaring overleggen aan de Aanbesteder.

4.3 **Voorwaarden**

4.3.1 *Tussentijdse beëindiging aanbestedingsprocedure*

Aanbesteder behoudt zich het recht voor in de volgende uitzonderlijke gevallen de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te beëindigen indien:

- geen sprake is van daadwerkelijke mededinging;
- voor Aanbesteder geen geschikte financiële en/of inhoudelijke oplossing gerealiseerd kan worden;
- andere politieke of beleidsmatige redenen bestaan.

In geval van (tussentijdse) beëindiging van de procedure worden de belanghebbende ondernemers gelijktijdig in kennis gesteld van de redenen daartoe.

Aanbesteder zal in een dergelijke situatie bekijken of Inschrijver(s) recht hebben op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Indien een betrokken Inschrijver niet binnen 7 kalenderdagen na verzending van dit besluit een voorlopige voorziening vraagt, kunnen geen bezwaren meer worden gemaakt naar aanleiding van deze beslissing en heeft hij zijn recht ter zake verwerkt.

4.3.2 *Gestanddoeningstermijn*

De Inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 kalenderdagen na de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving onherroepelijk.

Ingeval een kort geding aanhangig is gemaakt, terzake van de gunningsbeslissing, zal de gestanddoeningstermijn automatisch worden verlengd tot en met 10 kalenderdagen na de dag waarop het vonnis in kort geding in eerste instantie is gewezen.

4.3.3 *Algemene voorwaarden*

Op deze opdracht verklaart Aanbesteder de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018) van toepassing. Deze voorwaarden zijn als bijlage 8 bij dit Beschrijvend Document gevoegd.

De leverings-, betalings- en andere (algemene) voorwaarden van Inschrijver worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd.

4.3.4 *Varianten*

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

4.3.5 *Tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of bezwaren*

De aanbestedingsdocumenten, met bijbehorende bijlagen, zijn met zorg samengesteld. Mocht de ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de ondernemer dit zo spoedig mogelijk, maar in elke geval vóór de uiterste datum van het indienen van vragen, aan Aanbesteder kenbaar te maken met opgave van de correctievoorstellen en een eventuele onderbouwing. Ook eventuele bezwaren tegen (delen van) de aanbestedingsdocumenten dient de ondernemer zo spoedig mogelijk, maar in elk geval vóór de uiterste datum van het indienen van vragen, aan Aanbesteder kenbaar te maken.

Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en/of gebreken in de aanbestedingsdocumenten zitten en deze zijn niet door de ondernemer gemeld, kan dit Aanbesteder niet worden aangerekend.

Van de ondernemer wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat de ondernemer geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die niet door hem binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft de ondernemer in die situatie zijn rechten verwerkt.

4.3.6 *Nederlandse taal*

De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

De met de communicatie belaste personeelsleden van de ondernemer dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen voor zover relevant ten tijde van deze aanbesteding en voor de uitvoering van de opdracht.

4.3.7 *Kosten inschrijving*

Aanbesteder vergoedt geen kosten verbonden aan de Inschrijving.

4.3.8 *Eenmaal inschrijven*

Een ondernemer mag slechts éénmaal inschrijven, hetzij als individuele Inschrijver, hetzij als combinant, hetzij als onderaannemer waarop door Inschrijver een beroep wordt gedaan om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Indien een Inschrijver meer dan één Inschrijving indient, worden deze Inschrijvingen terzijde gelegd en komt men niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

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

4.3.9

Combinatie

Inschrijven kan zelfstandig of als samenwerkingsverband (combinatie).

Indien twee of meer ondernemers gezamenlijk als combinatie een inschrijving indienen:

- geldt dat elke deelnemer aan de combinatie ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijkheid is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst;
- dient iedere combinant afzonderlijk de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen waarbij onder andere moet worden vermeld
 1. wie de combinanten zijn (zie deel II van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument');
 2. welke rol de betreffende combinant heeft binnen de combinatie;
- wie de leiding (het penvoerderschap) van de combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde optreedt. De penvoerder dient aldus bevoegd te zijn om de combinatie te binden en op te treden namens die combinatie. De penvoerder is de organisatie waarmee Opdrachtgever en de Deelnemers gedurende de looptijd van de Overeenkomst, namens de combinatie, correspondentie voeren over de voortgang van de uitvoering en waaraan Opdrachtgever en de Deelnemers de betalingen verrichten;
- dient iedere combinant, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te verstrekken;
- dient iedere combinant afzonderlijk het door hem volledig ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te ondertekenen door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening en bij de Inschrijving te voegen.

4.3.10

Sanctiepakket Rusland

Russische partijen uitgesloten van overheidsopdrachten

Op basis van de Verordening (EU) 2022/576 van de Raad d.d. 8 april 2022 is het verboden om overheidsopdrachten te gunnen aan Russische partijen of partijen die voor meer dan 10% van de opdrachtwaarde een Russische partij als onderaannemer of leverancier inschakelen. Derhalve sluit Rijkswaterstaat elke Inschrijver die onder het betreffende verbod valt uit van verdere deelname aan deze aanbesteding. Inschrijvers verklaren middels het indienen van een Inschrijving dat zij bekend zijn met de Verordening (EU) 2022/576 van de Raad d.d. 8 april 2022 en dat zij niet in strijd met de inhoud ervan handelen of zullen handelen bij de uitvoering van de opdracht.

Met Russische partijen worden bedoeld:

- a. personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- b. rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd onder a; en
- c. personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een partij genoemd onder a of b.

De (rechts)personen genoemd onder b en c kunnen ook (rechts)personen zijn die zijn gevestigd in een ander land dan Rusland.

Voor de volledige inhoud van de verordening (EU) 2022/576 wordt verwezen naar <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32022R0576>

5 Toetsing inschrijvingen op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

5.1 Algemeen

De Inschrijvingen worden getoetst volgens de stappen zoals beschreven in hoofdstuk 3 en in dit hoofdstuk zijn beschreven.

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgenomen die Aanbesteder stelt aan de Inschrijver. In de volgende paragrafen beschrijft Aanbesteder welke informatie Inschrijver aan zijn Inschrijving dient toe te voegen om te verklaren dat uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn en dat hij aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

Aanbesteder heeft te allen tijde het recht Inschrijvers om verduidelijking van gegevens te vragen en de door Inschrijver verstrekte informatie te verifiëren.

5.2 Uitsluitingsgronden

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 2) zijn de verplichte uitsluitingsgronden en de door Aanbesteder van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden opgenomen.

In de UEA beantwoordt Inschrijver vragen ten aanzien van:

- Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen (IIIA);
- Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale Premies (IIIB);
- Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten (IIIC).

5.3 Geschiktheidseisen

De volgende eisen t.a.v. geschiktheid worden gesteld:

- Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid (zie paragraaf 5.3.2)

Geschiktheidseisen zijn als eis gesteld. De Inschrijver dient hieraan volledig te voldoen. Zo niet, dan zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd en wordt de Inschrijver uitgesloten van de verdere procedure.

5.3.1 *Financiële en economische geschiktheidseisen*

Aanbesteder stelt geen nadere eisen m.b.t. financiële en economische draagkracht.

5.3.2 *Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid*

Inschrijver dient technisch bekwaam of beroeps bekwaam te zijn om de opdracht uit te voeren. Aanbesteder heeft wat betreft de technische geschiktheid de navolgende kerncompetenties vastgesteld die relevant zijn voor onderhavige opdracht.

5.3.2.1. *Kerncompetenties*
De vastgestelde kerncompetenties zijn

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft, in de periode van 3 jaar voorafgaande aan de datum van publicatie van de aankondiging van deze aanbesteding op www.tenderned.nl, een opdracht verkregen waarbij Inschrijver ervaring heeft opgedaan met het gelijktijdig uitvoeren van minimaal 10 klantbelevingsonderzoeken.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft, in de periode van 3 jaar voorafgaande aan de datum van publicatie van de aankondiging van deze aanbesteding op www.tenderned.nl, een opdracht uitgevoerd, voor minimaal 1 jaar, waardoor Inschrijver ervaring heeft opgedaan met de uitwisseling van data, zoals persoonsgegevens en resultaten van het onderzoek, via een software interface (zoals API koppeling of vergelijkbaar) met systemen van opdrachtgever.

Inschrijver dient per hierboven vermelde kerncompetentie **één of meerdere** referentieopdrachten te hebben uitgevoerd die voldoen aan de volgende eisen:

- Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie.
- De referentieopdracht moet uitgevoerd of afgerond zijn in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de publicatiedatum van deze aanbesteding op TenderNed.
- Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdrachten dienen zowel met betrekking tot de wijze van uitvoering als met betrekking tot het resultaat naar behoren te zijn uitgevoerd. Het eindresultaat maar ook de wijze van uitvoering is relevant.
- **Meerdere referenties zijn alleen toegestaan als deze referenties elkaar completeren om de betreffende kerncompetentie in zijn geheel aan te tonen.**
- Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag Inschrijver voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken.

Per referentieproject dient één formulier zie bijlage 5 te worden ingevuld.

Door het opgeven van een referentieproject geeft Inschrijver toestemming aan Aanbesteder om zonder tussenkomst van de ondernemer voor verificatie contact op te nemen met de genoemde contactpersoon van de referentie.

Per referentieproject dient onderbouwd te worden waarom de referentie relevant is voor de onderhavige opdracht. Hierin dient opgenomen te worden:

- Welke kerncompetenties of delen van kerncompetenties afgedekt worden.
- Beschrijving van de door ondernemer uitgevoerde werkzaamheden en behaalde resultaten.

6 Beoordeling en Gunning methodiek: gewogen factormethode

6.1 Algemeen

De beoordeling van de Inschrijvingen en de uiteindelijke gunning zal plaatsvinden op grond van het gunningscriterium Beste Prijs/Kwaliteitverhouding (BPKV). De Inschrijvingen worden beoordeeld overeenkomstig de beoordelingsprocedure zoals beschreven in dit hoofdstuk.

Algemeen:

Het prijsdeel van de Inschrijving in de digitale kluis wordt pas geopend na afronding van de kwalitatieve beoordeling.

6.2 Gunningscriteria

De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die de Beste Prijs/Kwaliteitverhouding (BPKV) heeft op grond van het bepaalde in dit hoofdstuk, mits Inschrijver een geldige Inschrijving heeft gedaan, heeft aangetoond te voldoen aan de gestelde eisen van dit Beschrijvend document en tevens niet behoeft te worden uitgesloten van opdrachtverlening.

Bij de beoordeling om te komen tot de Inschrijving met de Beste Prijs/Kwaliteitverhouding worden de criteria gehanteerd als vermeld in dit hoofdstuk van dit Beschrijvend document.

Om te komen tot de Inschrijving met de Beste Prijs/Kwaliteitverhouding wordt de '**gewogen factormethode**' toegepast. In deze methodiek wordt de prijs en de kwaliteit in punten weergegeven. De Inschrijving met het hoogste puntentotaal komt voor gunning in aanmerking.

6.2.1 *Weging onderdelen gunningscriteria*

De onderdelen prijs en kwaliteit wegen als vermeld in onderstaande tabel mee in de bepaling van het gunningscriterium BPKV. De Inschrijvingen worden per onderdeel beoordeeld en de subgunningscriteria kwaliteit krijgen een score toegekend van 2, 4, 6, 8 of 10. Hoe zwaar een onderdeel mee weegt is afhankelijk van het maximaal aantal te behalen punten. Ten aanzien van het gunningscriterium Prijs kunnen maximaal 30 punten gescoord worden. Op het gunningscriterium Kwaliteit kunnen totaal maximaal 70 punten gescoord worden. In totaal kunnen 100 punten behaald worden. Zie ook de tabel hieronder:

Weging onderdelen gunningscriterium BPKV	
Onderdeel	Maximaal aantal te behalen punten
Prijs (zie Bijlage 3)	30
Kwaliteit (zie Bijlage 4)	
Subgunningscriterium 1: Kwaliteitsborging en optimalisatie (dashboard)	45
Subgunningscriterium 2: Ontwikkeling, innovatie en lerend vermogen	25
Totaal	100

De Inschrijver dient de prijs en kwaliteit van zijn Inschrijving per gevraagd (deel)aspect binnen een subgunningscriterium te beschrijven conform het gevraagde in de bijlagen 4 en 5.

Het aantal behaalde punten op het gunningscriterium Prijs (P) wordt opgeteld bij het aantal behaalde punten op gunningscriterium Kwaliteit (K). De Inschrijver met het hoogste puntentotaal heeft de Beste Prijs/Kwaliteitsverhouding.

De formule is derhalve:

$$\text{Puntentotaal} = \text{Behaalde punten gunningscriterium Prijs} + \text{som van behaalde punten gunningscriterium Kwaliteit}$$

6.3 Beoordeling Gunningscriteria

6.3.1 Beoordeling van het gunningscriterium: Kwaliteit

Voor de kwalitatieve gunningscriteria geldt de Inschrijving zoals gedaan conform bijlage 5.

Bij de beoordeling van de (sub)gunningscriteria kwaliteit worden scores toegekend zoals in onderstaande schaalverdeling weergegeven. Er kan een cijfer van 2, 4, 6, 8 of 10, volgens onderstaande schaalverdeling, gegeven worden.

Score	Betekenis	Toelichting
2	Slecht	Slecht, sluit niet aan bij de vraag/situatie. In de beantwoording van de vraag is niet ingegaan op de genoemde aspecten, het is niet helder en duidelijk, er is niet in detail getreden, er is geen realistisch beeld geschetst.
4	Onvoldoende	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de vraag/situatie. In de beantwoording van de vraag is niet op alle aspecten ingegaan, er is niet in voldoende detail getreden en/of er is geen realistisch beeld geschetst.
6	Voldoende	Voldoende, past bij de gewenste situatie, maar biedt geen meerwaarde. In de beantwoording wordt ingegaan op de vraag, maar niet in de gewenste mate van detail en/of niet alle aspecten zijn benoemd.
8	Goed	Goed, sluit goed aan bij de gewenste situatie. In de beantwoording wordt ingegaan op de vraag en in de gewenste mate van detail. Alle aspecten worden benoemd.
10	Uitstekend	Uitstekend, sluit volledig aan bij de gewenste situatie, alle aspecten en details worden genoemd. De beantwoording biedt duidelijk meerwaarde en wordt, indien gevraagd, onderbouwd middels concrete praktijkvoorbeelden waar de Deelnemers een voordeel aan hebben.

Aanbesteder hanteert beoordeling op basis van expert opinion. Een ter zake deskundig Beoordelingsteam voert de beoordeling uit. Het Beoordelingsteam toetst de mate waarin en de beantwoording van de Inschrijver voldoet aan het gevraagde in de gunningscriteria. Bij de beoordeling geldt dat de beantwoording concreet en eenduidig moet zijn. Tevens dient de beantwoording relevant en realistisch te zijn (in relatie tot de onderhavige opdracht). Naarmate de Inschrijver beter voldoet aan het gevraagde wordt dit met meer punten gewaardeerd.

Ieder lid van het Beoordelingsteam zal allereerst de ontvangen Inschrijvingen individueel beoordelen aan de hand van de opgestelde gunningscriteria. Vervolgens zal het Beoordelingsteam gezamenlijk de individuele scores bespreken. Het doel van deze gezamenlijke bespreking is om te komen tot één eenduidige score per (sub)gunningscriterium voor het onderdeel kwaliteit.

Er zijn 2 subgunningscriteria Kwaliteit. Per criterium zijn maximaal het aantal punten te behalen zoals benoemd in paragraaf 6.2.1 van dit Beschrijvend document. De scores (2, 4, 6, 8 of 10) uit bovenstaande tabel worden vertaald naar de punten-schaal van de gewogen factormethode:

Subgunningscriterium 1 Kwaliteitsborging en optimalisatie (dashboard) is een score van 2, 4, 6, 8 of 10:

- 10 (45 aantal punten)
- 8 (30 aantal punten)
- 6 (15 aantal punten)
- 4 (5 aantal punten)
- 2 Knock-out criterium

Subgunningscriterium 2 Ontwikkeling, innovatie en lerend vermogen is een score van 2, 4, 6, 8 of 10:

- 10 (25 aantal punten)
- 8 (20 aantal punten)
- 6 (15 aantal punten)
- 4 (10 aantal punten)
- 2 (5 aantal punten)

Voorbeeld

Stel leverancier A scoort op het 1e subgunningscriterium een 6. Inschrijver A krijgt dan 15 punten toegekend.

Leverancier B scoort op het 1e subgunningscriterium een 10. Inschrijver B krijgt dan 45 punten toegekend.

6.3.2 *Minimumscore (optioneel)*

Voor het gunningscriterium kwaliteit geldt dat er voor subgunningscriterium 1 geen 2 (twee) behaald mag worden. Inschrijvingen die beoordeeld worden met een 2 worden terzijde gelegd en worden niet verder beoordeeld.

6.3.3 *Beoordeling van het gunningscriterium: Prijs*

Voor de financiële gunningscriteria (prijzen) geldt de geoffreerde totaalprijs van het Inschrijvingsbiljet (**bijlage 3**). Daarnaast dient ook het prijzenblad (**bijlage 3a**), waarin de geoffreerde totaalprijs wordt uitgewerkt, ingevuld te worden. Beide formulieren dienen volledig ingevuld te worden.

Zie ook de aanvullende commerciële eisen zoals beschreven in bijlage 2 Programma van Eisen.

Voor de beoordeling van het onderdeel gunningscriterium "prijs" wordt de door Inschrijver aangeboden prijs als volgt beoordeeld.

Bandbreedte

Voor deze aanbesteding is een bandbreedte vastgesteld. De bandbreedte is exclusief btw. De bandbreedte zijn gesteld per kostenspecificatie genoemd in het prijsinval-formulier (bijlage 3A). In dit formulier staan de bandbreedtes weergegeven en de prijzen mogen niet buiten deze bandbreedtes vallen. Als de Inschrijving buiten de bandbreedte valt dan wordt de aanbieding ter zijde gelegd. De prijs zal beoordeeld worden aan de hand van bijlage 3 en 3a.

Op basis van de gestelde bandbreedte wordt bepaald hoeveel punten de inschrijfprijs van Inschrijver krijgt toegekend met behulp van onderstaande formule."

$$Punten Prijs = Punten_{maximaal} - \frac{Inschrijfprijs - Prijs_{minimaal}}{Prijs_{maximaal} - Prijs_{minimaal}} * Punten_{maximaal}$$

6.4 Eindbeoordeling en rangschikking

Voor het gunningscriterium onderdeel Prijs geldt dat de inschrijfprijs niet buiten de vastgestelde bandbreedte mag liggen. Voor het gunningscriterium kwaliteit geldt dat er geen 2 (twee) op subgunningscriterium 1 van het onderdeel kwaliteit, behaald mag worden.

Het proces om te komen tot de eindbeoordeling en rangschikking ziet er als volgt uit:

1. De Inschrijvingen worden beoordeeld op het gunningscriterium onderdeel kwaliteit, zoals weergegeven in bijlage 4;
2. Inschrijvingen die beoordeeld worden met een 2 (twee), op het subgunningscriterium 1 van het onderdeel kwaliteit, wordt terzijde gelegd;
3. Inschrijvingen worden gecontroleerd of de inschrijfprijs niet buiten de bandbreedte ligt. Indien de inschrijfprijs buiten de bandbreedte ligt wordt de Inschrijving ter zijde gelegd;
4. Vervolgens wordt separaat van de kwaliteit, de prijs beoordeeld, met uitzondering van de Inschrijvingen waarvan de inschrijfprijs buiten de bandbreedte ligt en de Inschrijvingen waarvan de kwaliteit is beoordeeld en die een 2 (twee) behaald hebben op één van de vragen van het gunningscriterium kwaliteit;
5. Op basis van de beoordeling van het gunningscriterium onderdeel kwaliteit en het gunningscriterium onderdeel prijs, wordt een ranking opgesteld. Hierbij wordt gerangschikt op basis van het puntentotaal, van hoog naar laag;
6. De Inschrijving die het hoogste aantal punten heeft behaald komt in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Bij een gelijk puntentotaal wordt de ranking bepaald door de kwaliteit doorslaggevend te laten zijn. De Inschrijver met een hoger puntentotaal op kwaliteit zal dan hoger eindigen. Mocht de het puntentotaal gelijk zijn, dan zal d.m.v. loting worden bepaald welke Inschrijving hoger eindigt.

Bijlagen

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2 Programma van eisen (PVE)
Bijlage 3 Inschrijvingsbiljet
Bijlage 3a Prijsinvulformulier
Bijlage 4 Beantwoording gunningscriteria kwaliteit
Bijlage 5 Opgave referentieopdrachten
Bijlage 6 Concept Raamovereenkomst en Verwerkersovereenkomst
Bijlage 7 Inkoopvoorwaarden
Bijlage 8 Toetsplan
Bijlage 9 E-facturatie
Bijlage 10 Verwerkersovereenkomst
Bijlage 11 Handreiking Groeituin Social Return - februari 2024
Bijlage 12 Informatiebeveiliging Vraagspecificatie-Eisen voor IV-contracten
Bijlage 13 Informatiebeveiliging Vraagspecificatie-Processen voor IV-contracten