



Beschrijvend document

Openbare aanbesteding Eindejaarsgeschenken (IUC22-713)

Aanbestedende dienst(en):

- Belastingdienst (inclusief DG Douane en DG Toeslagen)
- Ministerie van Financiën (inclusief Domeinen Roerende Zaken, Rijksacademie en inspectie belastingen, toeslagen en douane)

Datum : 21 december 2023

Versie : 1.0

Inhoud

Bijlagen en in te dienen documenten	4
1. Inleiding	5
1.1. Aanbestedende dienst	5
1.2. Doel aanbesteding	6
1.3. Marktconsultatie	6
1.4. Leeswijzer	6
2. De Opdracht	7
2.1. Beschrijving van de Opdracht	7
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	9
2.3. Wijzigingen en opties	10
2.4. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012	11
2.5. Opdrachtverstrekking	12
2.6. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)	12
2.7. Specificatie van de Opdracht	13
2.8. Wachtkamerregeling	13
2.9. Sancties Rusland	14
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15
3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15
3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	16
3.3. Uitsluitingsgronden	17
3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden	17
3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden	17
3.4. Geschiktheidseisen	17
3.4.1. Beroeps- en handelsregister	17
3.4.2. Financiële en economische draagkracht	18
3.4.3. Bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering	18
3.4.4. Kerncompetenties	19
3.5. Bewijsstukken	20
4. Beoordeling van de gunningscriteria	21
4.1. Gunningsmethodiek	21
4.2. Wensen	22
4.3. Beoordeling kwaliteit	29
4.4. Beoordeling prijs	29
5. Wijze van inschrijven en vormvereisten	30
5.1. Wijze van inschrijven	30
5.1.1. Zelfstandig	30
5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)	30
5.1.3. Hoofdaannemer	31
5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep	32
5.2. Vormvereisten	32

5.3.	TenderNed	33
6.	Procedure.....	34
6.1.	Wettelijk kader	34
6.2.	Planning	34
6.3.	Nota van inlichtingen.....	34
6.4.	Opening van de inschrijvingen.....	35
6.5.	Beoordeling inschrijvingen	35
6.6.	Gelijke eindscore	35
6.7.	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming.....	36
6.8.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	36
6.8.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?	36
6.8.2.	Contactgegevens klachtafhandeling.....	37
6.9.	Niet gunnen	38
7.	Begrippenlijst	39

Bijlagen en in te dienen documenten

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
Bijlage 1	Specificatie van de Opdracht
Bijlage 2	Concept Raamovereenkomst, inclusief bijlagen: 2A ARIV-2018 en 2B Verwerkersovereenkomst
Bijlage 3	Verslag marktconsultatie
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Format stellen vragen Nota van inlichtingen
Bijlage 6	Handleiding Social return
Bijlage 7	Missie en visie opdrachtgever t.b.v. wens 6

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving	
Bijlage 8	Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, rechtsgeldig ondertekend
Bijlage 9	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), rechtsgeldig ondertekend
Bijlage 10	Een ingevulde bijlage 10 FED formulier waarbij de opgegeven financiële cijfers eenduidig herleidbaar zijn naar de in te dienen jaarrekeningen
Bijlage 11	Referentieformulier
Bijlage 12	Antwoord op wens 5 Social return
Bijlage 13	Prijzenblad

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende inschrijver en de Wachtkamerpartij)	
Bewijsstuk	Te verkrijgen:
Gedragverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het ministerie van Veiligheid en Justitie, via http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst, via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bl_dcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_for_mulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen Indicatie behandeltermijn: 10 Werkdagen.
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmerkt/ Indicatie behandeltermijn: 1 Werkdag.
Voor bedrijven die gevestigd zijn buiten Nederland zijn rechtsgeldig de gelijkwaardige bewijsstukken die zijn afgegeven door de in dat land bevoegde officiële instantie. Raadpleeg via http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do welk bewijsstuk gelijkwaardig is in het land van vestiging.	
- indien van toepassing - bijlage 14 Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel technisch	
- indien van toepassing - bijlage 15 Verklaring inzake onderaanneming	
Als bewijsmiddelen inzake de kengetallen voor de financiële- economische draagkracht geldt; a. Een goedgekeurde jaarrekeningen over de gevraagde drie boekjaren, en b. Een accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring betreffende de gevraagde drie boekjaren, en c. - indien van toepassing- bijlage 14 Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel financieel	
Bewijs verzekering conform UE 14 in bijlage 1 (Specificatie van de Opdracht)	

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document "Eindejaarsgeschenken". De aanbestedende dienst gebruikt een Europese openbare aanbesteding om een Raamovereenkomst te sluiten. De aanbestedende dienst nodigt u uit om in te schrijven voor deze aanbesteding. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is de Belastingdienst. De Belastingdienst handelt uit naam van de deelnemende organisaties. Die deelnemende organisaties zijn:

- Belastingdienst DG Douane
- Belastingdienst DG Toeslagen
- Kerndepartement Ministerie van Financiën
- Domeinen Roerende Zaken
- Rijksacademie
- Inspectie belastingen, toeslagen en douane

De Belastingdienst maakt deel uit van het ministerie van Financiën. Het Ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor:

- het financieel-economisch beleid in Nederland;
- het beheer van de overheidsfinanciën; en
- het beleid met betrekking tot de financiële markten.

Het Ministerie van Financiën heeft een centrale rol bij het opstellen van de rijksbegroting en de miljoenennota en bewaakt de begrotingsuitgaven.

Inkoop uitvoeringscentrum Belastingdienst

Inkoop uitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst) is onderdeel van de Shared Service Organisatie, Centrum voor facilitaire dienstverlening (SSO CFD). Het SSO CFD is de dienst die namens de Belastingdienst aanbestedingen uitvoert.

Deelnemende organisaties

De aanbesteding wordt uitgevoerd voor de hierboven opgenomen deelnemende organisaties. Die deelnemende organisaties kunnen bestaan uit ministeries of onderdelen van ministeries en agentschappen die verklaren deel te nemen aan deze aanbesteding. De deelnemende organisaties geven daar een volmacht voor af. Het meedoen van de deelnemende organisaties aan deze aanbesteding is niet vrijblijvend. Zodra sprake is van een behoefte, wordt verplicht gebruik gemaakt van de Raamovereenkomst met de opdrachtnemer. Er wordt niet buiten de Raamovereenkomst om bij derden afgenomen, tenzij anders vermeld in dit Beschrijvend document. Bij Raamovereenkomst: Echter geldt er geen verplichting tot afname als er geen vraag naar (behoefte) is bij een specifieke deelnemende organisatie.

De bovengenoemde deelnemende organisaties kan uitsluitend worden aangepast als gevolg van wijzigingen in de organisatiestructuur van/binnen de Rijksoverheid en wijzigingen in verband met reorganisaties tussen of binnen de betrokken deelnemende organisaties.

1.2. Doel aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een nieuwe Raamovereenkomst met één (1) leverancier, waarbij er een maximale looptijd geldt van vier (4) jaren. De Raamovereenkomst heeft een initiële looptijd van twee (2) jaren, met twee (2) opties tot verlenging van elk één (1) jaar. De intentie is om de Raamovereenkomst op 1 juli 2024 van kracht te laten worden. De concept Raamovereenkomst is als bijlage 2 toegevoegd.

Voor de opdrachtgever is het van belang dat de toekomstige opdrachtnemer organisatorisch en logistiek geschikt is voor het leveren van Eindejaarsvouchers en gevarieerde eindejaarsgeschenken volgens de eisen en wensen van alle deelnemende organisaties (zie §1.1).

De Opdracht bestaat uit vier logisch samenhangende onderdelen, te weten:

1. Het ontwikkelen en verzenden van Eindejaarsvouchers aan medewerkers van opdrachtgever. Waarbij opdrachtnemer jaarlijks de door opdrachtgever geschreven boodschap (voorwoord) in de Eindejaarsvoucher opneemt.
2. Het beschikbaar stellen van een webwinkel, inclusief het plaatsen van een online videoboodschap.
3. Het ontwikkelen en beschikbaar stellen van online spelomgeving (hierna te noemen: gamification).
4. Het leveren van de gekozen eindejaarsgeschenken.

De nadruk bij deze aanbesteding ligt op de kwaliteit van het aanbod, denk daarbij aan aangeboden assortiment, gebruiksvriendelijkheid webwinkel en ondersteunende processen. Daarnaast vraagt de opdrachtgever de opdrachtnemer nadrukkelijk mee te denken, te ontzorgen en creativiteit te tonen door jaarlijks met een voorstel te komen (zie ook bijlage 1 Specificatie van de Opdracht, §5.1).

1.3. Marktconsultatie

De aanbestedende dienst heeft in de voorbereidende fase via TenderNed een marktconsultatie georganiseerd. De marktconsultatie had als doel om een dialoog te creëren tussen vraag en aanbod. De documenten van de marktconsultatie zijn verkrijgbaar via TenderNed. De resultaten uit deze marktconsultatie zijn ter informatie opgenomen in bijlage 3. Benadrukt wordt dat deze bijlage slechts een informatief karakter heeft waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Waar mogelijk en voor zover van belang voor opdrachtgever zijn de resultaten van de marktconsultatie verwerkt in het Beschrijvend document en bijlagen daarvan.

1.4. Leeswijzer

Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee gaat in op de beschrijving van de Opdracht.
- Hoofdstuk drie omschrijft welke eisen aan inschrijvers zijn gesteld. Onderscheid wordt gemaakt tussen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk vier omschrijft de gunningsmethodiek en beoordeling.
- Hoofdstuk vijf gaat in op de wijze van inschrijven.
- Hoofdstuk zes omschrijft de procedure rondom deze aanbesteding.
- Als laatste vindt u in hoofdstuk zeven de begrippenlijst.

Als onderdeel van dit Beschrijvend document worden ook bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van het Beschrijvend document. Vanaf pagina 4 treft u het complete overzicht aan van bijlagen. Daar vindt u ook alle door u in te dienen documenten.

2. De Opdracht

Hieronder leest u de omschrijving van de Opdracht.

2.1. Beschrijving van de Opdracht

Achtergrond van de Opdracht

Vanwege de expiratie van de huidige Raamovereenkomst per 30 juni 2024 wenst opdrachtgever een opvolgende Raamovereenkomst te sluiten. Om dat te realiseren zal er middels deze Europees openbare aanbesteding een nieuwe Raamovereenkomst worden gesloten met één (1) opdrachtnemer.

Aard en doel van de Opdracht

De aard van de Opdracht (Raamovereenkomst) is een gemengde Opdracht, waarbij Eindejaarsvouchers en eindejaarsgeschenken geleverd dienen te worden door opdrachtnemer met bijkomende dienstverleningen. Opdrachtnemer zal een online webwinkel aanbieden ten behoeve van de levering van eindejaarsgeschenken aan medewerkers van opdrachtgever en de deelnemende organisaties (zie §1.1). De Opdracht betreft een levering van Eindejaarsvouchers ten behoeve van een eindejaar personeelsbeloning van de aanbestedende dienst aan haar medewerkers, die inwisselbaar zijn voor gevarieerde eindejaarsgeschenken door middel van een keuzeconcept in een webwinkel van de opdrachtnemer. Een individuele Eindejaarsvoucher vertegenwoordigt een vaste waarde van € 60,- inclusief btw en alle bijkomende kosten (zoals verzendkosten, de fysieke voucher en daarbij horende verzendkosten) per medewerker. Op de Eindejaarsvoucher staat een unieke code waarmee ingelogd kan worden in de webwinkel van opdrachtnemer om één (1) of meerdere eindejaarsgeschenken te bestellen.

Het keuzeconcept houdt in dat de medewerker via een webwinkel één of meerdere eindejaarsgeschenken kan samenstellen op basis van punten of een vaste waarde in Euro. Tevens moet de webwinkel de mogelijkheid geven voor een (gedeeltelijke) donatie aan goede doelen. Overigens dient de webwinkel een geïntegreerde game (c.q. gamification) te bevatten, waarbij medewerkers op een interactieve manier achtergrondinformatie kunnen vergaren over de fysieke eindejaarsgeschenken, waarbij opdrachtnemer de vrijheid heeft om hier ook duurzame cadeaukaarten en/of goede doelen in te betrekken.

Opdrachtnemer biedt daarbij jaarlijks diverse keuzeartikelen aan via een webwinkel waarbij er ruime keuze is uit verschillende eindejaarsgeschenken in verschillende productgroepen en prijsklassen (zie ook bijlage 1, hoofdstuk 5). Daarnaast moet het voor de medewerkers van de aanbestedende dienst mogelijk zijn om de Eindejaarsvouchers in te kunnen wisselen voor cadeaukaarten bij zowel online winkels maar ook bij besteding in fysieke winkels.

Het keuzeconcept bestaat minimaal uit de volgende items:

1. Traditioneel vers voedselpakket (beschikbaar in vegetarische, veganistische, halal en non-alcoholische opties en een optie om voor de besteller zelf samen te stellen)
2. Diverse keuze aan fysieke geschenken
3. Diverse keuze aan digitale cadeaukaarten (in het kader van duurzaamheid).
4. Diverse keuze combinaties die medewerker zelf kan samenstellen (deels eindejaarsgeschenk, deels goed doel of keuze uit meerdere eindejaarsgeschenken)
5. Goede doelen

Tot de scope van de Opdracht behoort ook het jaarlijks ontwikkelen en verzenden van de Eindejaarsvouchers aan de medewerkers (waarbij het mogelijk dient te zijn om Eindejaarsvouchers fysiek te overhandigen). Het plaatsen van een geschreven boodschap (voorwoord) in de Eindejaarsvoucher. Het online plaatsen van een videoboodschap van opdrachtgever en het ontwikkelen en beschikbaar stellen van gamification in de webwinkel, waarbij:

- Opdrachtnemer de gewenste dienstverlening kan bieden en de producten landelijk kan leveren op het gebied van eindejaarsgeschenken.
- Een door de opdrachtnemer te kiezen concept van punten of waarden van eindejaarsgeschenken.
- Het streven is een duurzaam eindejaarsgeschenk.

- De nieuwe Raamcontractant in zijn assortiment eindejaarsgeschenken dient op te nemen welke geschenken landelijk en/of regionaal duurzaam geproduceerd worden.
- In het assortiment van het keuzeconcept worden ook traditionele verspakketten opgenomen, met minimaal de volgende opties:
 - Niet alcoholisch
 - Alcoholisch
 - Halal
 - Vegetarisch
 - Veganistisch
 - Andere opties dan hierboven genoemd, zoals bijvoorbeeld het zelf samenstellen van het eindejaarsgeschenk, moet ook tot de mogelijkheden behoren.
- Het eindejaarsgeschenken assortiment voorzien is van duurzaamheidskenmerken.
- In de webwinkel is ook een spelomgeving opgenomen. Het doel van gamification is het aanbieden van een interventie gericht op bewustwording in het kader van duurzaamheid. Het idee is om medewerkers enthousiast te maken voor een duurzaam eindejaarsgeschenk en de achterliggende gedachte is dat medewerkers tijdens het online shopmoment meer worden verbonden met de duurzaamheid van de eindejaarsgeschenken. Duurzaamheid kan op deze manier positief onder de aandacht worden gebracht.
- De digitale webwinkel moet gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en in het Nederlands zijn.
- De te contracteren opdrachtnemer kan invulling geven aan een webwinkel dat bedoeld is voor het bestellen van eindejaarsgeschenken door de medewerkers van de opdrachtgever.
- Opdrachtnemer uitgaat van een non-redemptie percentage welke tussen de 2,0% á 3,0% ligt. Non-redemptie is het percentage van Eindejaarsvouchers van medewerkers, die niet in de webwinkel worden besteed en dus ook niet gefactureerd mogen worden.
- Na afronding van de implementatieperiode dient de webwinkel van opdrachtnemer operationeel zijn. Dit betekent dat:
 - alle gegevens (waaronder contactpersonen en afleveradressen) zijn uitgewisseld.
 - de administratieve processen zijn ingericht en opdrachtnemer is opgenomen in ERP (Enterprise Resource Planning) Systeem SAP.
 - de opdrachtnemer is aangesloten op Elektronisch Bestellen en Factureren (EB&F), zie ook §2.4 en bijlage 1.
 - de webwinkel gereed is voor bestellingen.
 - gamification gereed en zichtbaar is in de webwinkel.

De Opdracht is verder uitgewerkt in bijlage 1 - Specificatie van de Opdracht.

Opbouw van de Opdracht

Circa de eerste vier maanden van de Raamovereenkomst zal worden benut voor het implementeren van de Raamovereenkomst. Jaarlijks zal de bestelperiode (moment van verzending Eindejaarsvouchers) vanaf 7 december starten en bestaat de mogelijkheid dat opdrachtgever zal afnemen uit de Raamovereenkomst. Door medewerkers van opdrachtgever kunnen de eindejaarsgeschenken jaarlijks tot en met 31 maart worden geplaatst in de webwinkel van opdrachtnemer.

Opdrachtverstrekking

Het plaatsen van Opdrachten gaat in nádat de implementatieperiode succesvol is afgerond in afstemming met opdrachtgever. Na afronding van de implementatieperiode dient de webwinkel van opdrachtnemer operationeel zijn. Dit betekent dat:

- Alle gegevens (waaronder contactpersonen en afleveradressen) zijn uitgewisseld.
- De administratieve processen zijn ingericht en opdrachtnemer is opgenomen in ERP (Enterprise Resource Planning) Systeem SAP. Zie ook bijlage 1, §4.2.

Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht is gebaseerd op historische cijfers. De omvang van de Opdracht is voor de duur van de Raamovereenkomst (vier (4) jaren) geraamd op € 7.754.776,86 exclusief btw en € 9.383.280,00 inclusief btw. In onderstaande tabel is de jaarlijkse afname en de afname per kostencomponent weergegeven.

	2024	2025	2026	2027	Totaal
Personeelskosten Belastingdienst ¹	€ 1.948.236,48	€ 2.106.201,60	€ 2.272.942,56	€ 2.448.459,36	€ 8.775.840,00
Personeelskosten Ministerie van Financiën ²	€ 151.860,00	€ 151.860,00	€ 151.860,00	€ 151.860,00	€ 607.440,00
Personeelskosten totaal incl. btw	€2.100.096,48	€2.258.061,60	€ 2.424.802,56	€ 2.600.319,36	€9.383.280,00
Exclusief btw	€ 1.735.616,93	€ 1.866.166,61	€ 2.003.969,06	€ 2.149.024,26	€ 7.754.776,86

Omdat de omvang van de Opdracht is geraamd, kunnen er geen rechten op daadwerkelijke afname aan deze raming worden ontleend. Ook brengt de aard van een Raamovereenkomst met zich mee dat het daadwerkelijk aantal bestellingen/nadere opdrachten onzeker is. Wel geldt een maximale waarde, die overigens hoger is dan de geraamde waarde. Wanneer die maximale waarde is of wordt bereikt met de eerstvolgende bestelling, is de Raamovereenkomst *in principe*³ uitgeput en kan deze opgezegd worden door opdrachtgever, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat voor opdrachtnemer.

De maximale waarde van de Opdracht is berekend over de maximale duur van de Raamovereenkomst inclusief de opties tot verlenging en bedraagt € 12.071.851,24 exclusief btw en € 14.606.940 inclusief btw. Waarbij er voor de Belastingdienst een maximale raming van € 13.999.500 inclusief btw geldt en voor het Ministerie van Financiën een maximale raming van € 607.440,00 inclusief btw.

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief btw, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

De opdrachtgever raamt de waarde van de Opdracht in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief btw. De opdrachtgever neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan social return.

¹ Belastingdienst, dit is inclusief DG Douane en DG Toeslagen

² Ministerie van Financiën, dit is inclusief Domeinen Roerende Zaken, Rijksacademie en Inspectie belastingen, toeslagen en douane

³ De woorden *in principe* worden gebruikt omdat ondanks de overschrijding van de maximale waarde er mogelijk wel nog rechtmatig afgenomen kan worden onder de Raamovereenkomst indien een beroep kan worden gedaan op één of meer van de geoorloofde wijzigingen als genoemd in artikel 2.163a tot en met 2.163g AW2012.

Bij social return gaat het in ieder geval om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- Werkloosheidwet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn:
 - Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
 - Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
 - Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden.
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden:
 - Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden.
 - Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- Leer-/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

De uitvoering van social return in relatie tot deze Opdracht is verder uitgewerkt in uitvoeringseisen in bijlage 1, §2.1.1.

Duurzaamheid

De aanbestedende dienst conformeert zich aan het beleid ten aanzien van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen van de Rijksoverheid. Zij vindt het belangrijk dat dienstverleners en leveranciers bij hun bedrijfsvoering rekening houden met het milieu en met sociale aspecten.

De aanbestedende dienst stelt eisen aan duurzaamheid bij al zijn inkopen. Zo krijgt de markt voor duurzame producten en diensten een stevige impuls en geeft de Rijksoverheid het goede voorbeeld als één van de grote afnemers. De aanbestedende dienst volgt voor veel productgroepen die hij inkoopt de duurzaamheidscriteria die door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO, zie <http://www.rvo.nl/>) zijn opgesteld en beschikbaar zijn gesteld via <https://www.pianoo.nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/productgroepen>

De uitvoering met betrekking tot de duurzaamheid en milieu in relatie tot deze Opdracht is verder uitgewerkt in eisen en uitvoeringseisen in bijlage 1, §2.1.2 en §2.1.3.

2.3. Wijzigingen en opties

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

- Na evaluatie van medewerkers van opdrachtgever, waarbij 30% van de afgenomen evaluaties (steekproefsgewijs) over gamification een negatieve uitkomst heeft, kan opdrachtgever besluiten dat er een verbeterplan dient te komen. Wanneer dit niet toereikend is kan opdrachtgever besluiten met ingang van het nieuwe contractjaar gamification niet meer af te nemen onder de Raamovereenkomst.
- De prijzen voor gamification kunnen na verlenging van de initiële contractjaren jaarlijks opnieuw vastgesteld worden op basis van de indexeringsclausule als opgenomen in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht.
- De raming voor de komende vier (4) jaren blijft onzeker, omdat er meer groei in personeel kan ontstaan en/of een grotere uitstroom in pensioengerechtigden dan vooraf was voorzien. Hierdoor heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de omvang van de Opdracht met maximaal 10,0% te verhogen, onder dezelfde overeengekomen voorwaarden en condities.

Wijzigingen als hier genoemd gelden als herzieningsclausules in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012.

2.4. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012

Er is sprake van clustering van meerdere Opdrachten aangezien de Opdracht bestaat uit leveringen van Eindejaarsvouchers en eindejaarsgeschenken, inclusief bijbehorende dienstverleningen zoals het beschikbaar stellen van een webwinkel (inclusief gamification). Daarnaast wordt deze Opdracht voor meerdere deelnemende organisaties in de markt gezet.

In artikel 1.5 lid 1 Aw2012 is bepaald dat een aanbestedende dienst Opdrachten niet onnodig mag samenvoegen. Alvorens samenvoeging plaatsvindt, wordt door de aanbestedende dienst in ieder geval acht geslagen op de volgende aspecten:

- a. de samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de Opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf:
 - De aanbestedende dienst heeft alvorens tot samenvoeging van de Opdracht over te gaan acht geslagen op de samenstelling van de markt. Uit marktonderzoek(en) en marktconsultatie is gebleken dat er voldoende aanbieders, waaronder ook midden- en kleinbedrijven, in de markt in staat zijn om zowel de levering als de bijbehorende dienstverlening van de Opdracht uit te voeren, er is derhalve geen sprake van marktinperking.
 - De aanbestedende dienst heeft met betrekking tot de geschiktheidseis financiële en economische draagkracht (FED-criteria) deze afgestemd op marktconforme normen en de weging van de boekjaren versoepeld, zodat toetreding voor midden- en kleinbedrijven toegankelijker is.
- b. de organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de Opdrachten voor de aanbestedende dienst, het speciale-sectorbedrijf en de ondernemer:
 - Om problemen te voorkomen op het gebied beheersbaarheid en/of aansprakelijkheid tussen meerdere opdrachtnemers.
 - De door opdrachtnemer ontwikkelde Eindejaarsvoucher bevat een inlogcode waarmee medewerkers van opdrachtgever dienen in te loggen in de webwinkel van opdrachtnemer. Organisatorisch en administratief zal het een risico zijn wanneer hier meer dan één opdrachtnemer voor is. Daarnaast is de webwinkel verbonden aan de levering van de eindejaarsgeschenken, wanneer er meerdere opdrachtnemers zijn brengt dit organisatorische en logistieke risico's met zich mee.
 - Het niet samenvoegen tot één Opdracht zou voor de aanbestedende dienst vanuit organisatorisch, administratief, financieel en logistiek oogpunt niet efficiënt noch doelmatig zijn.
- c. de mate van samenhang van de Opdrachten:

Er (in grote lijnen) sprake is van een Opdracht met onderdelen, welke onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, namelijk het leveren van eindejaarsgeschenken welke besteld dienen te worden via de webwinkel van opdrachtnemer. Daarnaast dient opdrachtgever in zijn webwinkel gamification beschikbaar te stellen, welke in relatie staat tot het fysieke geschenken assortiment. Redenen waarom er sprake is van leveringen en diensten die onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden zijn dat de af te nemen producten en diensten:

 - Een zelfde doel beogen, want alle soortgelijke te leveren producten dienen als eindejaarsgeschenk te worden verzonden aan de medewerkers van opdrachtgever. Het is dan ook belangrijk dat de eindejaarsgeschenken (alsook de Eindejaarsvouchers) gelijktijdig besteld en geleverd kunnen worden. Dit is alleen mogelijk indien de Opdracht samengevoegd wordt.
 - Een functionele samenhang hebben, want de soortgelijke producten behoren tot de categorie geschenken en belonen (CPV code 18530000-3), waarbij de diverse onderdelen van de Opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben.
 - Dezelfde contractvoorwaarden hebben, want alle afname gaat middels dezelfde Raamovereenkomst.
 - Een repeterend karakter/jaarlyks terugkerende behoefte van de opdrachtgever.
 - Voor alle deelnemende organisaties hetzelfde moeten zijn. Omdat alle deelnemende organisaties onder het kerndepartement Ministerie van Financiën vallen wil de Secretaris Generaal al zijn medewerkers op hetzelfde moment en op dezelfde manier bedanken middels een eindejaarsgeschenk.

Voor deze Opdracht wordt het opdelen in percelen als niet passend geacht vanwege de hoge transactiekosten voor de markt in relatie tot de kleine marge die op onderhavige producten van toepassing is (met name op cadeaukaarten). Daarnaast is het niet doelmatig om de Opdracht op te delen in percelen, het betreft een integrale opdracht. Andere redenen vanuit bedrijfsvoering perspectief zijn:

- Opdrachtgever wenst totale ontzorging met één aanspreekpunt te hebben.
- Door één perceel in de markt te zetten zal dit besparen op de aanbestedingskosten.
- Splitsing van de opdracht in meerdere percelen zal resulteren in meer administratieve lasten voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.

2.5. Opdrachtverstrekking

Er zal met één (1) opdrachtnemer een Raamovereenkomst worden aangegaan. In geval van een Raamovereenkomst is de opdrachtgever gerechtigd tot het jaarlijks plaatsen van bestellingen per juni via een schriftelijke mededeling, verstuurd per e-mail door opdrachtgever naar opdrachtnemer als een concrete behoefte bestaat aan eindejaarsgeschenken. Als er geen behoefte is, zullen er geen bestellingen plaatsvinden. Dat betekent dat er geen (minimale) afnameverplichting geldt voor de opdrachtgever. Bestellingen onder de Raamovereenkomst worden geplaatst volgens alle gestelde voorwaarden, zoals deze zijn opgenomen in alle aanbestedingsstukken (art. 2.45 en artikel 2.142 Aw) en op basis van de inschrijving van opdrachtnemer. De concept Raamovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 2 bij dit Beschrijvend document.

2.6. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)

Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren. Opdrachtgever is als Rijksoverheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen:

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het leveranciersportaal

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het

leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

2.7. Specificatie van de Opdracht

De op deze Opdracht van toepassing zijnde eisen staan vermeld in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht.

2.8. Wachtkamerregeling

De inschrijver, welke als gevolg van de aan haar toegekende ranking, als tweede Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) wordt aangemerkt, zal de status van Wachtkamerpartij krijgen.

Indien slechts één inschrijver voor gunning in aanmerking komt, bijvoorbeeld – doch niet uitsluitend – wegens ongeldigheid van alle overige inschrijvingen of uitsluiting van alle overige inschrijvers, is opdrachtgever gerechtigd om slechts met de opdrachtnemer (zijnde de inschrijver, welke als gevolg van de aan haar toegekende ranking als eerste EMVI-inschrijver wordt aangemerkt) een Raamovereenkomst te sluiten. In dat geval zal geen wachtkamer worden toegekend.

Opdrachtgever kan besluiten gebruik te maken van de wachtkamerregeling, indien zich één of meerdere van de volgende omstandigheden voordoen na definitieve gunning en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst:

- als gevolg van verzuim van opdrachtnemer de opdrachtgever besluit om de Raamovereenkomst tussentijds te beëindigen. en/of;
- wanneer opdrachtnemer niet voldoet aan een of meerdere eisen (EIS en/of UE) in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht, gunningseisen en wensen en/of niet voldoet aan de gestelde KPI's en deze tekortkoming voor opdrachtgever een reden is voor contractontbinding. en/of;
- indien opdrachtnemer failliet wordt verklaard of om een andere reden zijn verplichtingen niet kan nakomen en de Raamovereenkomst daarom wordt beëindigd.

In bovenstaande gevallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om alsdan een nieuwe (tijdelijke) Raamovereenkomst te sluiten met de Wachtkamerpartij. De beoogde Wachtkamerpartij wordt na gunning verzocht zijn inschrijving voor een periode van twaalf (12) maanden gestand te doen gerekend vanaf de ingangsdatum van de te sluiten Raamovereenkomst met de opdrachtnemer die de Opdracht gegund krijgt.

Ingeval door opdrachtgever wordt besloten in de uitvoering van de Raamovereenkomst geen gebruik te maken van de wachtkamerregeling, dan kan hieraan door de Wachtkamerpartij geen recht op (schade)vergoeding ontleend worden. De Wachtkamerpartij heeft, ingeval de opdrachtgever besluit gebruik te maken van de wachtkamerregeling, de keus om in de plaats te treden van de latende opdrachtnemer. In dat geval neemt de Wachtkamerpartij de positie in van opvolgende opdrachtnemer voor de (resterende) looptijd van de Raamovereenkomst, zoals deze aanvankelijk met de latende opdrachtnemer was gesloten.

De gehele inschrijving, waaronder de prijzen en alle antwoorden op de wensen, welke is ingediend bij de inschrijving van de Wachtkamerpartij, zal dan ook onderdeel worden van de nieuwe Raamovereenkomst. De indexering zal worden toegepast zoals omschreven in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht.

2.9. Sancties Rusland

De aanbestedende dienst wijst inschrijvers op de "Circulaire Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken," kenmerk CE-MC/22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576.⁴

Conform deze Verordening en Circulaire mogen er geen opdrachten en concessies boven de drempelwaarde gegund worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor Opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in de Raamovereenkomst als onderaannemer of (toe)leverancier.

De aanbestedende dienst verlangt van inschrijver dat daartoe de Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, bijlage 8, bij de inschrijving toevoegt. Als inschrijver een Russische partij is, of indien blijkt dat inschrijver een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de Raamovereenkomst deelneemt als onderaannemer of (toe)leverancier, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Indien één van de uitzonderingen zoals opgenomen in de voornoemde Circulaire aantoonbaar van toepassing is, heeft opdrachtgever de keuze de inschrijving al dan niet terzijde te leggen.

Voor meer informatie verwijst de aanbestedende dienst inschrijver naar de inhoud van de Circulaire, zoals benoemd in de eerste alinea. Ook kan inschrijver voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van RVO, waar ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd is. Zie: [Sanctieloket Rusland \(rvo.nl\)](https://www.sanctieloket.nl/rvo).

Het sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren Opdracht.

⁴ <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland>

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke eisen wij aan inschrijvers stellen om te bepalen of een inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst hanteert uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. In overzicht gaat het om de volgende bewijsstukken:

Bewijsstukken – Uitsluitingsgronden					
Par.	Wat	Wanneer	Wie		
			Zelfstandige Inschrijver	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2	Entiteiten, par. 5.1.3 Ad 1
3.1	Bijlage 9 UEA rechtsgeldig ondertekend	Bij inschrijving	X	X Ieder lid	X
3.5	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Bij verificatie	X	X Ieder lid	X
3.5	Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen	Bij verificatie	X	X Ieder lid	X
3.1	Controle non failliet en non surséance	Eigen onderzoek aanbestedende dienst	X	X Ieder lid	X
Bewijsstukken – Geschiktheidseisen					
Par.	Wat	Wanneer	Wie		
			Zelfstandige inschrijver	Samenwerkingsverband par 5.1.2	Entiteiten par 5.1.3 Ad 1
3.4.1 + 3.5	Inschrijving in het nationale beroeps – en handelsregister	Bij verificatie	X	X Ieder lid	X
3.4.2	Bijlage 10 FED formulier	Bij inschrijving	X	X Gezamenlijk of één lid	X Indien beroep op entiteit
3.4.2 + 3.5	Financiële economische draagkracht: Bewijsstukken kengetallen: - goedgekeurde jaarrekeningen over de verstrekte drie boekjaren. - Accountants-verklaring of een samenstellings-verklaring betreffende de verstrekte drie boekjaren.	Bij verificatie	X	X Gezamenlijk of één lid	X Indien beroep op entiteit
3.5	– indien van toepassing- Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; <i>onderdeel financieel</i>	Bij verificatie	X	X Gezamenlijk of één lid	X Indien beroep op entiteit

3.4.4	Bijlage 11 Referentie- formulier	Bij inschrijving	X	X Gezamenlijk of één lid	
3.5	- indien van toepassing - Bijlage 14 Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel technisch	Bij verificatie	X	X Ieder lid	X Indien beroep op entiteit

Toelichting op tabel: X= verplicht invullen/indienen

Wanneer X staat bij "Bij inschrijving" betekent dat u deze bewijsstukken moet inleveren bij de inschrijving. Wanneer X staat bij "Bij verificatie" betekent dat deze bewijsstukken pas dienen te worden verstrekt zodra de aanbestedende dienst daar om verzoekt. De aanbestedende dienst zal dat doen bij de mededeling van de gunningsbeslissing. Dit verzoek zal alleen worden gedaan aan de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen en de beoogde Wachtkamerpartij.

Let op, bovenstaande bewijsstukken hebben alleen betrekking op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en niet op de gunningscriteria. Op pagina 4 van dit Beschrijvend document staat in één overzicht welke documenten inschrijvers bij inschrijving moeten indienen en welke bewijsstukken de winnende inschrijver in het kader van de verificatie moet overleggen (zie ook §3.5).

3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in bijlage 9 verklaart de zelfstandige inschrijver, het samenwerkingsverband (combinatie), de hoofdaannemer en entiteit waar een beroep op wordt gedaan niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden en te voldoen aan de geschiktheidseisen. **Met het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA wordt tevens geacht dat alle andere inschrijvingsdocumenten ook rechtsgeldig zijn ondertekend.**

Een uitzondering geldt voor bijlage 8 Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland. De bijlage 8 Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland dient eveneens, samen met het UEA, rechtsgeldig ondertekend te zijn.

Het UEA dient afhankelijk van de hoedanigheid van de inschrijver op de volgende onderdelen te worden ingevuld:

Hoedanigheid van de inschrijver	In te vullen delen van het UEA	Onderwerp
- Als zelfstandige inschrijver, of - Als hoofdaannemer of - Als lid van het samenwerkingsverband als bedoeld in §5.1.2	▪ Deel II A, B, C en D ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel IV ▪ Deel VI	▪ Gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ Verplichte uitsluitingsgronden ▪ Facultatieve uitsluitingsgronden ▪ Geschiktheidseisen ▪ Ondertekening
Als entiteit als bedoeld in §5.1.3 onder Ad 1.	▪ Deel II A en B ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel VI	▪ Gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ Verplichte uitsluitingsgronden ▪ Facultatieve uitsluitingsgronden ▪ Ondertekening

De beoordeling van het ingevulde en ondertekende UEA geschiedt **onder voorbehoud van** het daadwerkelijk kunnen overleggen van de bewijsstukken. De bewijsstukken dienen niet eerder dan bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, te worden ingediend.

3.3. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere bedrijven zaken gedaan wordt. Een inschrijver die verkeert in een of meerdere van de omstandigheden als door de aanbestedende dienst aangevinkt bij de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden wordt uitgesloten van gunning. Tenzij in het UEA naar het oordeel van de aanbestedende dienst grondig en goed onderbouwd is toegelicht dat de betreffende inschrijver desalniettemin toegelaten kan worden voor verdere beoordeling (ook wel genoemd de 'Self Cleaning') en met in achtneming van artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet 2012. Inschrijver dient het UEA zorgvuldig te lezen en alle relevante delen in te vullen.

3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage 9 verklaart inschrijver niet in de verplichte uitsluitingsomstandigheden te verkeren die betrekking hebben op:

- Deelneming aan een criminele organisatie
- Corruptie
- Fraude
- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten
- Witwassen van geld of financiering van terrorisme
- Kinderarbeid en andere vorm van mensenhandel
- Betaling van belastingen of sociale premies

Let op! In deel III A en B van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in deze delen beantwoord te worden.

3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage 9 verklaart inschrijver niet in de uitsluitingsomstandigheden te verkeren die door de aanbestedende dienst zijn aangevinkt bij deel III C van het UEA. Het betreft de volgende uitsluitingsgronden:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Ernstige beroepsfout
- Vervalsing van de mededinging
- Belangenconflict
- Betrokken bij de voorbereiding
- Valse verklaring
- Onrechtmatige beïnvloeding

Let op! In deel III C van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in dit deel beantwoord te worden.

3.4. Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen aan uw financiële en economische draagkracht, en/of technische bekwaamheid, en/of beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid.

3.4.1. Beroeps- en handelsregister

Met het indienen van het UEA in bijlage 9 verklaart inschrijver met zijn onderneming ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

3.4.2. Financiële en economische draagkracht

Kengetallen

Met het indienen van het UEA in bijlage 9 en het FED formulier in bijlage 10 verklaart inschrijver te voldoen aan de eisen zoals gesteld in deze paragraaf ten aanzien van de kengetallen:

- Solvabiliteit
- Rentabiliteit, en
- Liquiditeit

De kengetallen worden berekend aan de hand van het gemiddelde van de kengetallen over de gevraagde boekjaren. De verschillende boekjaren hebben in die berekening de volgende gewichten: $X-2 = 1$; $X-1 = 1$; $X = 2$ (X = laatst beschikbare boekjaar). Als meest recente boekjaar geldt 2022. Inschrijvers die in hun jaarrekening een gebroken boekjaar hanteren moeten het boekjaar 2022/2023 als het meest recent afgesloten boekjaar beschouwen.

Voor een toelichting hoe de puntentelling van de hierboven genoemde kengetallen voor de bepaling van de Financiële- en Economische Draagkracht (FED) tot stand komen, wordt verwezen naar bijlage 10, FED formulier, tabblad "Berekening Kengetallen".

Als eis geldt dat inschrijver een totaal van minimaal 4 punten dient te behalen onder de volgende voorwaarden:

- Voor solvabiliteit dient minimaal 1 punt behaald te worden.
- Voor rentabiliteit dient minimaal 1 punt behaald te worden, tenzij voor solvabiliteit minimaal 3 punten worden behaald.

Bewijsstukken

De bewijsstukken dienen bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, te worden ingediend door de winnende inschrijver en de Wachtkamerpartij en hebben betrekking op de rechtspersoon die aan de in deze paragraaf 'Kengetallen' gestelde eisen voldoet. Het voldoen aan de geformuleerde geschiktheidseis dient te kunnen worden aangetoond met behulp van de volgende bescheiden:

- Goedgekeurde jaarrekeningen over de verstrekte drie boekjaren.
- Een accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring betreffende de verstrekte drie boekjaren.
- Indien van toepassing- ingevulde bijlage 14, Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel *financieel*.

De opgegeven financiële cijfers dienen eenduidig herleidbaar te zijn naar de betreffende jaarrekeningen.

Indien de winnende inschrijver in bezit is van een 403-verklaring en haar jaarcijfers geconsolideerd worden door de moedermaatschappij, worden de geconsolideerde cijfers van deze maatschappij gebruikt voor het bepalen van de FED. In dit geval dient het tabblad "kengetallen" van bijlage 10, FED formulier, te worden ingevuld met de cijfers van de moedermaatschappij.

Om te voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van de kengetallen mag u als inschrijver een beroep doen op de financieel economische draagkracht van een derde. Dit kan de holding zijn, een dochteronderneming of een andere niet aan u verbonden onderneming. Ingeval u een beroep doet op de kengetallen van een derde partij (andere entiteit) dient u bijlage 14 Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel *financieel* in te vullen en in te dienen bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst.

3.4.3. Bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Deze eis is opgenomen als uitvoeringseis in de bijlage 1 - Specificatie van de Opdracht.

3.4.4. Kerncompetenties

In het kader van de technische bekwaamheid worden eisen gesteld aan de ervaring van inschrijver middels kerncompetenties.

Voor de beschrijving van de ervaring dient inschrijver het Referentieformulier als opgenomen in bijlage 11 te gebruiken. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan het gestelde in deze paragraaf en **dient tegelijk met de inschrijving te worden ingediend.**

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Indien de vereiste ervaring is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten) om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen, dan dient inschrijver per opdrachtgever het formulier in te vullen.

Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met beide kerncompetenties aan te tonen. In dat geval blijkt duidelijk en ondubbelzinnig welk gedeelte van de referentie ziet op welke kerncompetentie. De ervaring wordt beoordeeld op de volgende **kerncompetenties**:

Kerncompetentie 1: Eindejaarsvoucher

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaren (sinds 26 februari 2021) aantoonbare ervaring met het leveren van Eindejaarsvouchers die binnen een periode van maximaal één (1) maand aan minimaal 15.000 verschillende (woon)adressen zijn verzonden binnen een geografisch gebied dat minimaal zo groot is als Nederland.

Kerncompetentie 2: Eindejaarsgeschenken

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds 26 februari 2021) aantoonbare ervaring met:

1. het leveren van tenminste 13.500 cadeaukaarten aan minimaal 8.000 verschillende e-mailadressen jaarlijks in de periode december tot en met maart.
2. het leveren van tenminste 9.000 fysieke Eindejaarsgeschenken (inclusief verspakketten) aan minimaal 7.200 verschillende adressen binnen een geografisch gebied dat minimaal zo groot is als Nederland en die binnen 5 Werkdagen na bestelling verzonden zijn, jaarlijks in de periode december tot en met maart.

Kerncompetentie 3: Webwinkel

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaren (sinds 26 februari 2021) aantoonbare ervaring met het ontwikkelen van een gepersonaliseerde (interactieve) webwinkel-omgeving, welke jaarlijks beschikbaar is in de periode december tot en met maart, waaruit medewerkers van Opdrachtgever zelf hun geschenk kunnen kiezen met behulp van een unieke inlogcode.

Het voldoen aan de bovenstaande (kern-)competenties, toont u aan door het overleggen van referentieopdrachten.

- Voor kerncompetentie 1 en 2 dient u te beschikken over één tot maximaal 4 referentieopdrachten.
- Voor kerncompetentie 3 dient u te beschikken over maximaal één referentieopdracht.

Voorwaarden aan de referentie(s):

- a) Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mag alleen het werkelijk behaalde resultaat van de opdracht worden opgegeven en niet een prognose van het te verwachten resultaat.
- b) Een referentie mag voor meerdere competenties worden gebruikt.
- c) De referentieopdracht mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving.
- d) Indien de referentieopdracht is uitgevoerd in een samenwerkingsverband (combinatie), dient u aan te geven welke werkzaamheden door u zijn uitgevoerd, welke resultaten door u zijn behaald en wat de opdrachtwaarde van uw aandeel was. Indien u een beroep doet op een derde, en de derde heeft de opdracht uitgevoerd in een samenwerkingsverband (combinatie), dient de derde dit aan te geven en moet deze derde ook bij deze Opdracht worden ingezet.

Referentieopdrachten die niet voldoen aan de hierboven gestelde kerncompetenties en voorwaarden, zijn ongeldig en worden niet in de beoordeling meegenomen.

Door indiening van een referentie geeft de inschrijver aan de aanbestedende dienst toestemming om de referentie(s) te verifiëren.

Indien de aanbestedende dienst niet in staat is om de referentie te controleren (bijvoorbeeld doordat geen toegang wordt verkregen tot de referent en de inschrijver de uitvoering en afronding van de referentieopdracht niet door middel van andere documenten kan aantonen), zal de opgegeven referentie niet worden meegenomen in de beoordeling.

3.5. Bewijsstukken

De bewijsstukken van hetgeen is verklaard bij inschrijving dienen bij verificatie na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst binnen **10 kalenderdagen** te worden verstrekt. Een overzicht van alle bewijsstukken is opgenomen direct na de inhoudsopgave van dit Beschrijvend document.

Het verzoek om de bewijsstukken zal niet eerder dan bij de mededeling van de gunningsbeslissing worden gedaan en alleen aan degene(n) aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen en de beoogde Wachtkamerpartij.

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

4. Beoordeling van de gunningscriteria

Deze Opdracht wordt gegund aan de inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en die de inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding. De beste prijs- kwaliteitverhouding houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. Dit wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf over de gunningsmethodiek.

4.1. Gunningsmethodiek

Gunnen op waarde (GOW) gaat uit van de toegevoegde waarde van kwaliteit en de totaalprijs van de inschrijving. Hierbij wordt de totale (fictieve) kwaliteitswaarde bepaald aan de hand van de punten die worden gescoord op de (sub)criteria. Elk subgunningscriterium (wens) wordt gewaardeerd in Euro's. De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald middels de evaluatieprijs. De inschrijving met de hoogste evaluatieprijs wordt aangemerkt als de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding. De evaluatieprijs wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Evaluatieprijs = Behaalde kwaliteitswaarde – inschrijfprijs inschrijver

In onderstaande tabel staan de kwalitatieve sub-gunningscriteria weergegeven.

Kwaliteit	Weging	Maximale kwaliteitswaarde
Wens 1 Webwinkel	45,0%	€ 297.000,00
1.1 Webwinkel	10,0%	€ 66.000,00
1.2 Gamification	15,0%	€ 99.000,00
1.3 Aanbod eindejaarsgeschenken	20,0%	€ 132.000,00
Wens 2 Implementatieplan	15,0%	€ 99.000,00
Wens 3 Service en klantgerichtheid	15,0%	€ 99.000,00
Wens 4 Duurzaamheid	12,5%	€ 82.500,00
Wens 5 Social return	7,5%	€ 49.500,00
Wens 6 Eindejaarsvoucher	5,0%	€ 33.000,00
Totaal maximaal kwaliteitswaarde		€ 660.000,00

Hieronder wordt door middel van een rekenvoorbeeld uitgelegd hoe de methode werkt:

1. Een 5 op W1.1 betekent 100% van de maximale kwaliteitswaarde van de wens: (€ 66.000,-) = € 66.000,- * 100%
2. Een 4 op W1.2, betekent 80% van de maximale kwaliteitswaarde van de wens: (€ 79.200,-) = € 99.000,- * 80%
3. Een 3 op W1.3, betekent 40% van de maximale kwaliteitswaarde van de wens: (€ 52.800,-) = € 132.000,- * 40%
4. Enz. enz. Totale kwaliteitswaarde is de optelsom hiervan: € 198.000,-.

4.2. Wensen

Inschrijver geeft antwoord op de vraag/vragen onder het betreffende subgunningscriterium. Verwijzingen naar andere antwoorden/wensen worden niet beoordeeld. De antwoorden/wensen worden beoordeeld op basis van de mate waarin het antwoord voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgever.

W1	Webwinkel, inclusief gamification	Maximaal 10 A4 pagina's
	1.1 Webwinkel	
	Doelstelling	
	De bestellingen van de eindejaarsgeschenken dienen door middel van een meerkeuzeconcept via een webwinkel aangeboden te worden, waarna de medewerkers via de aangeleverde codering op de Eindejaarsvouchers een bestelling kunnen plaatsen (zie §2.1). De inschrijver moet bij inschrijving een representatief beeld geven van de online webwinkel die hij wil gaan inzetten. Bij inschrijving dient inschrijver daartoe een webwinkel ter beschikking te stellen waarmee de online bestelomgeving kan worden beoordeeld door een testpanel. Om de gebruikersvriendelijkheid en de aspecten van de webwinkel te kunnen beoordelen, dient de inschrijver tot het moment van definitieve gunning de mogelijkheid bieden om met een inloginstructie en inlogcode in te kunnen loggen in een (test)omgeving van de webwinkel. Indien de inschrijver slechts een testomgeving van de webwinkel ter beschikking kan stellen, moet deze omgeving overeenkomen met de omgeving waarin na gunning bestellingen zullen plaatsvinden. Alle handelingen (assortiment bekijken, bestelling(en) plaatsen, afronden en bevestiging van de geplaatste bestelling), moeten ten tijde van de beoordeling kunnen worden uitgevoerd en worden in ieder geval als zodanig beoordeeld.	
	Voorwaarden	
	Inschrijver dient 5 (vijf) inlogcodes in <u>digitaal</u> aan te leveren concept Eindejaarsvouchers (zie wens 6) op te nemen en in te dienen bij inschrijving. Bij inschrijving verleent de inschrijver: - toegang tot een webwinkel waarmee beoordelaars verschillende proefbestellingen kunnen maken. - er zullen maximaal twee (2) proefbestellingen worden geplaatst t.w.v. maximaal € 30,00 inclusief btw en verzending. Inschrijver krijgt deze kosten vergoed door de aanbestedende dienst. Hiervoor kan inschrijver een e-factuur sturen. - toegang tot de webwinkel, welke is gegarandeerd vanaf het moment van uiterste inschrijvingsdatum tot en met de dag van definitieve gunning. - toegang tot een webwinkel die qua inhoud, functionaliteit en vormgeving identiek is aan de webwinkel die na definitieve gunning ter beschikking wordt gesteld ten behoeve van opdrachtgever, inclusief de deelnemende organisaties (§1.1) .	
	Beoordelingsaspecten	
	De beoordelaars geven een beoordelingscijfer, zoals vermeld staat in de scoretabel. Naar mate uw uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit (puntsgewijs) op de verwachtingen van de opdrachtgever scoort u hoger. Voor de beoordeling van dit onderdeel van deze wens wordt er gekeken naar de volgende elementen: - De gebruikersvriendelijkheid van het systeem (weinig klikken en zonder voorafgaande instructie kunnen omgaan met het systeem) en de snelheid van het navigeren. - De mate van gebruikersvriendelijkheid van het portaal (zo min mogelijk handelingen/op efficiënte wijze kunnen bestellen van geschenken, belevenissen, cadeaukaarten en schenkingen aan goede doelen). Van inloggen tot en met bestellen en afronden. - De mate van volledigheid van de webwinkel, waarbij de volgende handelingen; assortiment bekijken, bestelling(en) plaatsen, afronden en bevestiging van de geplaatste bestelling, uitgevoerd kunnen worden door de beoordelaars. - De mate waarin de zoekfunctie makkelijk en effectief werkt. - De mate waarin de afbeeldingen duidelijk zijn weergegeven (eventueel door in te zoomen). - De mate waarin de geschenken zijn beschreven in de webwinkel, inclusief de zichtbaarheid van het/de duurzaamheidskenmerk(en) per geschenk.	

- De mate van duidelijkheid van de verstrekte informatie over de webwinkel, inclusief een instructie van de werking en de toepasbaarheid en contactmogelijkheden.
- De mate waarin één Eindejaarsvoucher in één bestelling, efficiënt één of meerdere geschenken in de webwinkel kunnen worden geplaatst.
- De wijze waarop de Eindejaarsvouchers verzilverd kunnen worden door de werknemers van opdrachtgever.
- De webwinkel voldoet aan alle gestelde eisen zoals opgenomen in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht en de wensen uit het Beschrijvend document.
- Er wordt voldaan aan o.a. de aanwezigheid van een handleiding (instructies) en de verschillende zoekopties).
- Of er (directe) contactmogelijkheid en/of verwijzingen zijn met de inschrijver in de webwinkel en hoe gebruiksvriendelijk deze zijn.

1.2 Gamification

Doelstelling

Om duurzaamheid van fysieke geschenken op een leuke en speelse wijze te promoten vindt de opdrachtgever het belangrijk dat het online gamification uitnodigt tot gebruik en dat de spelbeleving optimaal is.

Hierbij dient gamification de content (de duurzaamheidselementen van de fysieke geschenken) te vertalen naar een omgeving met spelelementen, welke aansluit bij de deelnemers, waarbij:

- a. gamification plaats vindt in een (inspirerende) omgeving welke aansluit tussen de fysieke eindejaarsgeschenken en duurzaamheid.
- b. spelelement(en) die de bewustwording en de verbinding met duurzaamheid stimuleert om het kiezen van een duurzaam fysiek geschenk te bevorderen.
- c. het voor de deelnemers mogelijk is om het gamification weg te klikken (over te slaan), wanneer zij hier niet aan willen deelnemen.

Beantwoording van de vraag

Geef aan op welke manier u gamification voorziet in bovenstaande behoefte. Inschrijver dient via schermafbeeldingen en bijbehorende toelichtingen gamification hieromtrent te presenteren. Daarnaast dient inschrijver aan te geven op welke wijze inschrijver kan meten hoeveel gebruikers hebben deelgenomen aan het spelelement, inclusief de duur van een gebruiker. Hiervoor geldt in totaal een maximum van 10 enkelzijdige pagina's in het formaat A4.

Beoordelingsaspecten

De beoordelaars geven een beoordelingscijfer, zoals vermeld staat in de scoretabel. Naar mate uw uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit (puntsgewijs) op de verwachtingen van de opdrachtgever scoort u hoger. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de mate waarin het antwoord voldoet aan de bovengenoemde behoefte van de opdrachtgever.

- Mate waarin gamification bewustwording en verbinding stimuleert.
- De mogelijkheid om voor deelnemers om vrijwillig deel te nemen aan gamification.
- Hoe opdrachtgever op betrouwbare wijze het spelelement op afstand kan monitoren met real-time (actuele) online data en voortgangsupdates. De wijze waarop het gebruik van het spelelement kwantitatief gemeten kan worden, waarbij minimaal het gedrag van de gebruiker op tijdsduur en de aantallen gebruikers kan worden gemeten. Waarbij de leesbaarheid van de meting overzichtelijk en toegankelijk is voor opdrachtgever.

1.3 Aanbod eindejaarsgeschenken

Doelstelling

De inschrijver biedt ten behoeve van de beoordeling een representatief assortiment (zie §2.1 en bijlage 1) aan in de aangeboden webwinkel. Dit aangeboden assortiment wordt beoordeeld.

Beoordelingsaspecten

De beoordelaars geven een beoordelingscijfer, zoals vermeld staat in de scoretabel. Naar mate uw uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit (puntsgewijs) op de verwachtingen van de

opdrachtgever scoort u hoger. Voor de beoordeling van dit onderdeel van de wens wordt er gekeken naar de volgende elementen:

- De mate van variatie in het assortiment (aantal unieke producten, zie bijlage 1).
- De mate van diversiteit voor diverse doelgroepen.
- De variatie in de eindejaarsgeschenken binnen de door inschrijver gekozen thema's.
- De variatie in de cadeaukaarten binnen de door inschrijver gekozen thema's.
- De mate van creativiteit, innovativiteit en originaliteit van het assortiment.

W2	Implementatieplan	Maximaal 5 A4 en 1 A3 pagina's
	Doelstelling Middels deze wens wil opdrachtgever inzicht krijgen in het plan van aanpak van inschrijver welke, indien u de Opdracht gegund krijgt, de basis zal vormen voor de implementatie van de webwinkel inclusief gamification. Het plan van aanpak heeft betrekking op de implementatie. De implementatie vangt aan op het moment van gunning van de Opdracht tot en met ingebruikname van de webwinkel inclusief gamification. Onderdelen Beschrijf uw concept plan van aanpak voor de implementatie van de webwinkel en gamification, met daarin ten minste de volgende onderdelen: 1. <u>Planning:</u> • Het beoogde tijdspad voor de implementatie (inclusief de oplevering). • De randvoorwaarden waar de opdrachtgever aan moet voldoen om de webwinkel inclusief gamification te realiseren binnen het gestelde tijdspad. • Het tijdspad dient realistisch en overzichtelijk te zijn. • Het tijdspad dient een duidelijke fasering en milestones te hebben. • De planning dient de periode vanaf definitieve gunning tot ingebruikname van de webwinkel en gamification te bevatten. 2. <u>Projectorganisatie:</u> • De projectmanagementmethode en projectaanpak (best practice) voor de implementatie (inclusief acceptatie) van de webwinkel en gamification. • Projectteam en door inschrijver in te zetten medewerkers (inclusief een beschrijving van hun kennis en kunde). • De benodigde inzet van specialisten van de opdrachtgever. • Heldere verantwoordelijkhedenmatrix in relatie tot de rollen. 3. <u>Borging van de kwaliteit:</u> • De aanpak voor het instrueren van de spelcoördinatoren van de opdrachtgever. • Een beschrijving van de (belangrijkste) beheersmaatregelen van risico's tijdens de implementatie. Beschrijf het concept plan van aanpak in maximaal vijf (5) enkelzijdige pagina's A4 en één enkelzijdige (1) pagina A3 ten behoeve van een planning. Beoordelingsaspecten De beoordelaars geven een beoordelingscijfer, zoals vermeld staat in de scoretabel. Naar mate uw uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit (puntsgewijs) op de verwachtingen van de opdrachtgever scoort u hoger. Het concept plan van aanpak wordt beoordeeld op de volgende aspecten: • De mate waarin de uitvoering van de planning concreet geformuleerd is en waarin de randvoorwaarden aan opdrachtgever duidelijk zijn beschreven. Er rekening is gehouden met een duidelijke fasering en milestones inclusief realistische tijdsplanning en beoogde oplevering. • De mate waarin (aan de hand van voorbeelden) de projectmanagementmethode en projectaanpak voor implementatie is aangetoond. • Een concrete beschrijving van de kennis en kunde van het projectteam en de in te zetten rollen.	

- Een overzichtelijke en duidelijke verantwoordelijkhedenmatrix in relatie tot de rollen tussen inschrijver en opdrachtgever.
- De mate waarin de uitvoering van de aanpak voor het instrueren van de spelcoördinatoren van de opdrachtgever wordt beschreven en gewaarborgd.
- De mate waarin (aan de hand van voorbeelden) concrete beheersmaatregelen zijn aangedragen om risico's tijdens de implementatie te voorkomen en waarin uit de beschrijving blijkt dat inschrijver snel en accuraat kan handelen a.d.h.v. vooropgestelde procedures en concrete (beheers-)maatregelen wanneer een risico zich voordoet.

W3	Service en klantgerichtheid	Maximaal 7 A4 pagina's
	Doelstelling De doelstelling van de opdrachtgever is een kwalitatief hoogwaardige service en klantgerichtheid, inclusief een goede implementatie van die dienstverlening. De opdrachtgever wenst dan ook om inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van de service en klantgerichtheid, zowel gedurende de implementatieperiode als tijdens de afname onder de Raamovereenkomst. Onderdelen De inschrijver dient dit aan te tonen door middel van een uitgewerkt plan van aanpak. Het plan van aanpak dient in ieder geval onderstaande elementen te beschrijven: 1. <u>Continuïteit, kwaliteit en leverbetrouwbaarheid:</u> • Beschrijf de logistieke aspecten van de Opdracht (inclusief een beschrijving van het retourproces) en hoe u de kwaliteit van de bestelling(en) waarborgt. Denk hierbij aan op welke wijze de ondersteunende processen; zoals service(help)desk, nazorg en klachtenafhandeling zijn geregeld binnen uw organisatie. • Welke maatregelen u treft om mislukte levering(en), onjuiste levering(en), defecte levering(en), e.d. te voorkomen, eveneens hoe er wordt gehandeld bij garantie. • Welke relevante factoren volgens u bijdragen aan (invloed kunnen hebben op) het verhogen van de tevredenheid van de bestellers en op welke wijze u hier uiting aan geeft. • Beschrijf welke maatregelen u neemt om de continuïteit en beschikbaarheid van het tijdig en correct landelijk leveren (ook wanneer bestellingen naar minimaal 7.200 individuele huisadressen moeten worden verzonden) van representatieartikelen te borgen. U neemt hierin mee: uw werkwijze (op welk moment en hoe er wordt gecommuniceerd naar de bestellers en/of opdrachtgever) als de artikelen 'uitverkocht of niet meer leverbaar' zijn of er wijzigingen zijn in het assortiment en het aanbieden van gelijkwaardige of betere alternatieven. 2. <u>Service en ontzorging:</u> • Beschrijf hoe de service(help)desk is ingericht. • Beschrijf de procedure waarop u vragen/klachten in behandeling neemt (inclusief doorlooptijd en communicatie) en welke maatregelen (bijvoorbeeld compensatie) u neemt om deze op te lossen. • Beschrijf hoe de inschrijver de medewerkers van opdrachtgever actief informeert/herinnert over de (afloop van de) geldigheidsduur van de Eindejaarsvoucher, dit i.v.m. het besteltermijn en sluiting van de online webwinkel en de planning. 3. <u>Calamiteiten en beveiliging:</u> • Een beschrijving van de procedures en bijbehorende maatregelen bij calamiteiten (denk aan het hacken van de webwinkel en datalekken), de back-up procedure en de beveiliging (onder andere van alle (persoons-) informatie/gegevens). Bovengenoemde aspecten dienen separaat en in dezelfde volgorde te worden opgenomen in het plan van aanpak. Beoordelingsaspecten De beoordelaars geven een beoordelingscijfer, zoals vermeld staat in de scoretabel. Naar mate uw uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit (puntsgewijs) op de verwachtingen van de opdrachtgever scoort u hoger. De beoordeling is integraal en zal geschieden op grond van:	

- De mate waarin de uitvoering van de dienstverlening concreet is geformuleerd waarin rekening is gehouden met een realistische tijdsplanning en communicatie.
- De mate waarin (aan de hand van voorbeelden) is aangetoond hoe de continuïteit, kwaliteit en leverbetrouwbaarheid van het logistieke proces (inclusief het retourproces) wordt gewaarborgd.
- De mate waarin het retourbeleid beter is, dan hetgeen geëist is in UE 95.
- De mate waarin (aan de hand van voorbeelden) concrete maatregelen zijn aangedragen om mislukte levering(en), onjuiste levering(en), defecte levering(en) e.d. te voorkomen, inclusief het handelen m.b.t. garantie.
- De mate waarin (aan de hand van voorbeelden) concreet is aangetoond hoe de tevredenheid van de bestelgemachtigden kan worden verhoogd.
- De wijze waarop invulling is gegeven aan service, inclusief een service(help)desk.
- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het klachtenproces en de beschreven maatregelen.
- De mate waarin uit de beschrijving blijkt dat inschrijver proactief en concreet aan de service en klantgerichtheid zal bijdragen.
- De mate waarin uit de beschrijving blijkt dat inschrijver de medewerkers van opdrachtgever actief informeert/herinnert over de (afloop van de) geldigheidsduur van de Eindejaarsvoucher, dit i.v.m. het besteltermijn en sluiting van de online webwinkel en de planning.
- De mate waarin uit de beschrijving blijkt dat inschrijver bij calamiteiten snel en accuraat kan handelen a.d.h.v. vooropgestelde procedures en concrete (beveiligings-)maatregelen.

W4

Duurzaamheid

Maximaal 2 A4 pagina's

Doelstelling

Van u wordt een plan van aanpak ten aanzien van duurzaamheid gevraagd waarin u de volgende vragen beantwoordt:

1. Op welke wijze levert het duurzaamheidsbeleid een positieve bijdrage aan de doelstellingen van de opdrachtgever (zie bijlage 1, §2.2.2 Duurzaamheid en §2.2.3. Milieucriteria)?
2. Hoe deelt en borgt u uw kennis over duurzaamheid, hergebruik en recycling in de Opdracht, zodat kansen om te verduurzamen optimaal benut worden?
3. Welke specifieke expertise biedt u aan waardoor u invulling geeft aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Opdracht (zie bijlage 1, §2.2.2 Duurzaamheid en §2.2.3. Milieucriteria)?

Beoordelingsaspecten

Vragen	Beoordelingsopties	Score
Bijdrage van eigen beleid aan de Opdracht	Geen beleid aanwezig	0,0% van de kwaliteitswaarde
	Beleid is aanwezig	15,0% van de kwaliteitswaarde
	Het aanwezige beleid bevat concrete doelstellingen (bijv. KPI's)	25,0% van de kwaliteitswaarde
	Beleid bevat concrete doelstellingen en er is een onderbouwde vertaling van deze doelstelling richting de Opdracht	50,0% van de kwaliteitswaarde
Delen en borgen van kennis	Geen kennisdeling	0,0% van de kwaliteitswaarde
	Passieve kennisdeling	15,0% van de kwaliteitswaarde
	Actieve kennisdeling, onderbouwd met specifieke acties in de Opdracht.	25,0% van de kwaliteitswaarde
	Actieve kennisdeling en borging van opgebouwde kennis, onderbouwd met specifieke acties.	50,0% van de kwaliteitswaarde

Doelstelling

Met deze aanbesteding wil opdrachtgever bijdragen aan social return. Dit houdt in dat opdrachtgever mensen met een arbeidsbeperking en/of afstand tot de arbeidsmarkt aan (vast) werk wil helpen via deze Opdracht. Opdrachtgever wil sociale impact creëren, door mensen uit het [doelgroepregister](#) te laten participeren in de maatschappij. Het doel is mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan werk(ervaring) te helpen. Opdrachtgever beoogt duurzame instroom om continue baan zekerheid te bevorderen. Tegelijkertijd moet het proportioneel blijven voor de markt, en om die reden is social return vormvrij ingevuld. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om invulling te geven aan dit thema middels maatschappelijke activiteiten of in samenwerking met sociale ondernemers. De manieren om social return in te vullen en de tarieven en andere regels die daarvoor gelden staan uitgewerkt in bijlage 6 Handleiding social return. Naast de verplichte eis van 5% (zie §2.1 Beschrijving van de Opdracht in dit document en §2.2.1 van bijlage 1) wordt van inschrijver gevraagd om aan te geven hoeveel inschrijver bereid is om meer dan 5% van de raming van de omvang van de Opdracht bij te dragen aan social return.

Onderdelen

Middels de beantwoording van deze wens committeren inschrijvers zich om een door henzelf te bepalen percentage van de raming van de omvang van de Opdracht te investeren in social return. De beantwoording van deze wens bevat minimaal een antwoord op de volgende vraag:

1. Hoeveel procent van de raming van de omvang van de Opdracht per jaar beoogt u, bovenop de verplichte 5% (zie §2.1 Beschrijving van de Opdracht in dit document en §2.2.1 van bijlage 1), te investeren in het thema social return gedurende de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengsopties daarvan?

Beoordelingsaspecten

Wens 5 (social return) wordt als volgt beoordeeld. In bijlage 12 Antwoord op wens 5 (social return) geeft inschrijver in cel E25 aan hoeveel procent van de raming van de omvang van de Opdracht per jaar wordt geïnvesteerd in social return.

Voor het invullen van cel E25 in bijlage 12 Beantwoording wens 5 (social return) moet u een keuze maken uit één van de percentages zoals vermeld in de tabel hieronder. U vult naast de gegevens over u als inschrijver alleen cel E25 in voor de beantwoording van wens 5 (social return).

Investering in social return	Aantal punten
Minder dan 5,0%	Knock-out, zie ook §2.1 Beschrijvend document en §2.2.1 van bijlage 1
5,0%	0% van de kwaliteitswaarde
5,5%	10% van de kwaliteitswaarde
6,0%	20% van de kwaliteitswaarde
6,5%	30% van de kwaliteitswaarde
7,0%	40% van de kwaliteitswaarde
7,5%	50% van de kwaliteitswaarde
8,0%	60% van de kwaliteitswaarde
8,5%	70% van de kwaliteitswaarde
9,0%	80% van de kwaliteitswaarde
9,5%	90% van de kwaliteitswaarde
10% of meer	100% van de kwaliteitswaarde

Het percentage dat u in bijlage 12 Beantwoording wens 5 (social return) opneemt, wordt onderdeel van de Raamovereenkomst en in het kader van de aanbesteding beoordeeld volgens bovenstaande tabel.

W6	Eindejaarsvoucher	Maximaal 5 A4 pagina's
		Doelstelling De opdrachtgever wil inzicht hebben of de Eindejaarsvoucher werkt in relatie tot de online (test) webwinkel. In Bijlage 1 – Specificatie van de Opdracht wordt gevraagd naar Eindejaarsvouchers. Inschrijver ontwerpt en levert digitaal de Eindejaarsvoucher in vijfvoud in 5 separate PdF bestanden. Onderdelen Beschrijf de Eindejaarsvoucher (digitaal) en van de verpakking. Behandel daarin de volgende elementen: • De creatieve originele verbinding met het Ministerie van Financiën en Belastingdienst (zie hiervoor ook bijlage 7 Visie en missie opdrachtgever). • Iedere Eindejaarsvoucher dient een inlogcode te hebben waarmee de beoordelaars in de testomgeving van de online webwinkel kunnen inloggen. Hierbij geldt ook dat het besteedbare bedrag getoond dient te worden (in waarden of punten). • Tevens toont inschrijver (een) voorbeeld(en) van Eindejaarsvouchers zoals hij deze zal leveren indien de Opdracht aan hem wordt gegund. Beoordelingsaspecten De beoordelaars geven een beoordelingscijfer, zoals vermeld staat in de scoretabel. Naar mate uw uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit (puntsgewijs) op de verwachtingen van de opdrachtgever scoort u hoger. De beantwoording van deze wens wordt op de volgende aspecten beoordeeld: • De mate van creatieve/ originele verbinding in de vormgeving en uitstraling van de Eindejaarsvoucher gebaseerd op de kernwaarden en visie en missie van opdrachtgever. • De werking van de Eindejaarsvouchers; van inloggen in de testomgeving van de online webwinkel tot en met het plaatsen van een bestelling.

4.3. Beoordeling kwaliteit

Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald.

De volgende scores kunnen worden gegeven.

Beoordelingstabel wens 1, 2, 3, en 6		
Cijfer	Motivering	Percentage aantal punten
1	De wens is in zijn geheel niet, of zeer summier beantwoord. En/of het antwoord is zeer onduidelijk opgeschreven. En/of het antwoord sluit in zijn geheel niet aan op de vraagstelling. Het geheel is daardoor ook niet realistisch en/of logisch samenhangend.	0%
2	De wens is (groten)deels niet beantwoord. En/of het antwoord is onduidelijk opgeschreven. En/of het antwoord sluit (groten)deels niet aan op de vraagstelling. Het geheel is weinig realistisch en/of logisch samenhangend.	10%
3	De wens is grotendeels beantwoord. Het antwoord is (voldoende) duidelijk opgeschreven. En het antwoord sluit grotendeels aan op de vraagstelling. Het geheel is in voldoende mate realistisch en/of logisch samenhangend.	40%
4	De wens is volledig beantwoord. Het antwoord is duidelijk opgeschreven. En het antwoord sluit (goed) aan op de vraagstelling. Het geheel is realistisch en logisch samenhangend.	80%
5	De wens is volledig beantwoord. Het antwoord is (zeer) duidelijk opgeschreven. En het antwoord sluit (zeer) goed aan op de vraagstelling. Het geheel is (zeer) realistisch en logisch samenhangend. Bovendien biedt het antwoord positieve, verrassende en/of vernieuwende elementen.	100%

De input op de wensen wordt onderdeel van de Raamovereenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt. Het niet nakomen van hetgeen is aangeboden wordt beschouwd als een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomen verplichtingen.

4.4. Beoordeling prijs

In deze aanbesteding zal het prijs criterium per medewerker niet worden beoordeeld aangezien de aanbestedende dienst een vaste prijs per eindejaarsgeschenk heeft vastgesteld. Echter zal de aanbestedende dienst wel een prijsbeoordeling uitvoeren op het onderdeel gamification. De totaalprijs (evaluatieprijs/ inschrijfprijs, bijlage 13 Prijzenblad) voor gamification dient als input voor de prijsformule. De totaalprijs (inschrijfprijs) wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

De gebruikte weging (q) in het Prijzenblad is slechts bedoeld ter beoordeling van de verschillende inschrijfprijzen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend bij een eventuele Opdracht.

Zie ook bijlage 1 (Specificatie van de Opdracht) voor de eisen ten aanzien van de prijsstelling.

5. Wijze van inschrijven en vormvereisten

5.1. Wijze van inschrijven

Een inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven als hoofdaannemer met onderaannemers.

Een ondernemer mag maximaal bij één inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige inschrijver
- een deelnemer aan het samenwerkingsverband (lid van de combinatie)
- hoofdaannemer, of
- als onderaannemer

Voorbeeld:

U mag dus niet zelfstandig of in combinatie inschrijven en voor dezelfde aanbesteding inschrijven als onderaannemer van een andere inschrijver. Schrijft een onderneming wel meer dan één keer zelfstandig of als onderdeel van een combinatie in op hetzelfde perceel? Dan legt de aanbestedende dienst alle inschrijvingen die op deze onderneming betrekking hebben terzijde.

Indien de aanbestedende dienst constateert dat een inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde dan geldt het bepaalde in §5.2.

5.1.1. Zelfstandig

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval draagt de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Opdracht zelfstandig zorg en is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. Er worden geen onderaannemers ingezet en de Opdracht wordt uitgevoerd zonder medewerking van andere ondernemers.

5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)

Een samenwerkingsverband is een, voor de gelegenheid aangegane, samenwerking (ook wel genoemd combinatie, consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk één inschrijving doen. Als u inschrijft in samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

- Eén lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) doet de inschrijving voor het gehele samenwerkingsverband en zorgt dat van elk lid een eigen ingevuld en ondertekend UEA is ingediend. Let ook op dat u 'ja' aanvinkt bij de vraag "Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?". Deze vraag vindt u in deel II, onderdeel A van het UEA.
- Het lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) dat de inschrijving indient voor het gehele samenwerkingsverband, zorgt tevens dat van elk lid een eigen ingevulde en ondertekende Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland is ingediend.
- De penvoerder is degene die namens het samenwerkingsverband met de aanbestedende dienst communiceert over de aanbesteding. De penvoerder moet hiervoor genoeg bevoegdheid hebben van de overige deelnemers van het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld een volmacht).
- Een lid van het samenwerkingsverband mag niet ook op een andere manier inschrijven, zie §5.1.
- Door de aanbestedende dienst worden geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm (na Opdracht) van het samenwerkingsverband van ondernemers.
- De samenstelling van het samenwerkingsverband verandert niet meer na uw inschrijving.
- Door een inschrijving in te dienen verklaren de leden van het samenwerkingsverband dat:
 - o de penvoerder namens elk lid bevoegd contactpersoon is.
 - o de in de inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is.
 - o dat de leden afzonderlijk, volledig en hoofdelijk instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de Raamovereenkomst.

5.1.3. Hoofdaannemer

Een hoofdaannemer is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruik maakt van één of meerdere onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van opdrachtgever. Met de onderaannemers heeft opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Raamovereenkomst. Indien een holding een inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een onderaannemer.

Vanuit het aanbestedingsrecht onderscheiden we het volgende:

1. Entiteiten op wie een beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen.
2. Onderaannemers op wie geen beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen.

Ad 1. De inschrijver (hoofdaannemer) beroept zich voor wat betreft de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid of financieel economische draagkracht (zie hoofdstuk 3) op een derde partij (een andere entiteit). Die derde partij is een andere rechtspersoon of een andere natuurlijk persoon dan de inschrijver. Deze derde partij dient tevens genoemd te worden in het UEA van inschrijver bij deel IIC.

Van een beroep op de **technische bekwaamheid** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake wanneer de referentieopdracht niet of niet geheel door alleen de inschrijver is uitgevoerd, maar geheel door een derde partij of in samenwerking met een derde partij. Deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht ingezet te kunnen worden. De inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (bijlage 9) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, dient inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel technisch* (bijlage 14) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

Van een beroep op de **financieel economische draagkracht** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake indien inschrijver zelf niet aan de minimumeisen van de kengetallen voldoet maar de holding waartoe hij behoort of een andere onderneming hier wel aan voldoet. Ook deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht betrokken te kunnen worden. Strikt formeel niet als onderaannemer maar wel als derde partij die aansprakelijk kan worden gesteld voor nakoming van eventuele financiële claims die de aanbestedende dienst heeft op inschrijver. De inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (bijlage 9) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, dient inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel financieel* (bijlage 14) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

Ad 2. De inschrijver (hoofdaannemer) is voornemens een onderaannemer in te zetten bij de uitvoering van onderhavige Opdracht zonder dat hij deze onderaannemer nodig heeft om aan de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid (zie hoofdstuk 3) te voldoen. Een onderaannemer als bedoeld in dit Ad 2 hoeft **geen** UEA (bijlage 9) in te dienen. De inschrijver dient wel in zijn UEA in deel II D deze onderaannemer te vermelden en bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, een Verklaring inzake onderaanneming (bijlage 15) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer. Indien inschrijver nog niet weet of hij voor de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer wenst in te zetten hoeft deel II D van het UEA niet ingevuld te worden. Indien inschrijver geen onderaannemer inzet dan dient deel II D van het UEA met 'nee' te worden beantwoord.

5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep

Indien een inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b van het Burgerlijk Wetboek mogen slechts meerdere maatschappijen binnen de groep een inschrijving doen in een van de hierboven in 5.1.1 t/m 5.1.3 genoemde hoedanigheden. Hiervoor geldt dat zij – op verzoek van de aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving:

- Zelfstandig en onafhankelijk van de andere inschrijver (die deel uitmaakt van dezelfde groep) hebben opgesteld.
- De eerlijke mededinging aantoonbaar volledig hebben geëerbiedigd.
- De vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende inschrijvers.

5.2. Vormvereisten

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de inschrijving worden de volgende vormvereisten gesteld:

- U schrijft op tijd in.
- U levert alle gevraagde informatie in en beantwoordt alle wensen. In de tabel "Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving" aan het begin van dit document vindt u alle onderdelen die de inschrijving moet bevatten.
- U gebruikt de laatste versie van de formats die u vindt in dit Beschrijvend document en de bijlagen en zoals gepubliceerd op TenderNed. U past de vaste tekst van die formats niet aan.
- Voor uw beschrijving bij de wensen geldt dat deze gebonden is aan een maximaal aantal pagina's A4 formaat. Dit maximum houdt in:
 - o inclusief eventuele bijlagen/voorbladen/inhoudsopgaves.
 - o verwijzingen naar hyperlinkjes en alle andere documenten zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.
 - o alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.
- U gebruikt **uitsluitend de digitale kluis** TenderNed voor het indienen van uw inschrijving, tenzij u schriftelijk toestemming heeft gekregen van de aanbestedende dienst om uw inschrijving op andere wijze in te dienen.
- De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend (pdf, Word, Excel e.d.).
- U verbindt geen voorwaarden aan uw inschrijving.
- U schrijft in zonder voorbehouden.
- Varianten zijn niet toegestaan.
- Het UEA dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Uit het gewaarmerkte uittreksel van het beroeps- of handelsregister moet duidelijk blijken dat de ondertekenaar genoeg bevoegdheid heeft om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen. Indien van toepassing kan de ondertekenaar van het UEA in Deel II B een vertegenwoordiger (gevolmachtigde) aanwijzen; in dat geval is de ondertekenaar van het UEA de volmachtgever.
- De verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland dient rechtsgeldig te zijn ondertekend.
- De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving is 90 dagen vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. Bij een kort geding aangespannen door een inschrijver die de Opdracht niet heeft gekregen, verlengt de aanbestedende dienst de gestanddoeningstermijn met 45 dagen.
- Alle communicatie rondom en over de inschrijving is in het Nederlands. Ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- Aan de aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
- Door in te schrijven gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavig Beschrijvend document inclusief bijlagen.

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer niet aan de vormvereisten is voldaan, **tenzij** sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout; overigens geheel ter beoordeling van de aanbestedende dienst. Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft de aanbestedende dienst het recht om de inschrijvers te vragen dit te herstellen.

5.3. TenderNed

De aanbesteding wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed (www.tenderned.nl).

Dit betekent dat inschrijvingen alleen via de digitale kluis van TenderNed mogen worden ingediend. Voor deelneming aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed. Zie hiervoor de pagina [TenderNed gebruiken als Ondernemer](#).

Gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer cq. inschrijver.

6. Procedure

6.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

6.2. Planning

Hieronder wordt de planning van deze aanbesteding weergegeven. Aan onderstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De hieronder beschreven planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de uiterste datum van inschrijving aan te houden.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing.

Activiteit	Datum / periode
Verzending publicatie van aankondiging	21-12-2023
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 1	18-01-2024 vóór 15.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 1 op TenderNed	29-01-2024
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 2	05-02-2024 vóór 12.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 2 op TenderNed	14-02-2024
Uiterste datum van inschrijving	26-02-2024 vóór 09.00 uur
Verzending mededeling van de gunningsbeslissing	27-05-2024
Verificatiefase	10-06-2024
Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn	17-06-2024
Ondertekening van de Raamovereenkomst, dit is tevens de definitieve gunning	26-06-2024

6.3. Nota van inlichtingen

Alle potentiële inschrijvers worden verzocht om dit Beschrijvend document zorgvuldig door te lezen. Mocht er vragen zijn over het Beschrijvend document of de contractvoorwaarden dan dienen deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór de sluitingsdatum voor het stellen van vragen als genoemd in §6.2 **via het indienen van bijlage 5 Format Nota van inlichtingen via de berichtenmodule op TenderNed** bij de aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt. Vragen kunnen gaan over onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden in dit document.

De termijn van §6.2 wordt gehanteerd om de aanbestedende dienst in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden. Ook wordt de termijn van §6.2 gebruikt om een eventuele klacht of bezwaar te toetsen en de potentiële inschrijver(s) een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken.

Alle vragen en opmerkingen die bij de aanbestedende dienst binnen de hier genoemde termijn worden ingediend, worden middels een Nota van inlichtingen beantwoord. De (laatste) Nota van inlichtingen zal conform de planning in §6.2 beschikbaar worden gesteld op TenderNed.

Zorg ervoor dat de vragen en suggesties, die u indient, anoniem zijn. Gebruik in uw vragen geen bedrijfsnaam, productnamen of andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn. U leest alle gestelde vragen en gegeven antwoorden in de Nota van inlichtingen. Alle inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie.

Als de Nota van inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegenspreken, dan wordt uitgegaan van wat in de Nota van inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gemaakte Nota van inlichtingen staat.

Indien u van mening bent dat de reactie van de aanbestedende dienst in de Nota van inlichtingen niet correct is dan dient **direct**, in ieder geval vóór de sluitingstermijn voor het doen van een inschrijving een klacht ingediend te worden op de wijze als beschreven in §6.9.

Afgezien van het voorgaande, bestaat het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten. In dat geval wordt verzocht een kopie van de betekende dagvaarding via de berichtenmodule in TenderNed te sturen.

6.4. Opening van de inschrijvingen

De digitale kluis in TenderNed wordt zo snel mogelijk na het sluiten van de inschrijftermijn geopend door twee medewerkers van de aanbestedende dienst. U krijgt een proces-verbaal van opening waarin staat welke ondernemingen een inschrijving hebben ingediend.

6.5. Beoordeling inschrijvingen

Voordat de beoordelingscommissie uw inschrijving inhoudelijk beoordeelt, beoordelen de inkoopdeskundigen eerst of uw inschrijving aan de vormvereisten voldoet, geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u als inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet.

Indien uw inschrijving vervolgens aan de Specificatie van de opdracht bijlage 1 voldoet, beoordelen wij uw inschrijving ten slotte op de gunningscriteria.

Voor de kwalitatieve beoordeling op de gunningscriteria van de inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit minimaal vijf medewerkers van de aanbestedende dienst, waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd, zoals contractmanager(s), productiemanager(s) en communicatieadviseur(s). Pas nadat de kwalitatieve beoordeling gereed is, wordt de prijsbeoordeling en eindscore per inschrijver bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

6.6. Gelijke eindscore

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde EMVI-score hebben behaald en om die reden voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking komen, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 1 Webwinkel.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 2 Implementatieplan.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 3 Service en klantgerichtheid.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 4 Duurzaamheid.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 5 Social return.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 6 Eindejaarsvoucher.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers hierop dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de laagste inschrijfprijs.

Wanneer ook hierop twee of meer inschrijvers voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking komen bepaalt het lot aan wie van de oorspronkelijk gelijk scorende inschrijvers de Raamovereenkomst wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Voorlopige gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Nadat is vastgesteld welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding, worden alle betrokken inschrijvers gelijktijdig op de hoogte gebracht van het voornemen tot gunning middels de mededeling van de gunningsbeslissing. U ontvangt de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing via TenderNed.

Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij uiterlijk op de 20^{ste} kalenderdag na (de dag van) verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.

De genoemde termijn van 20 kalenderdagen is een vervalltermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet uiterlijk op de 20^{ste} kalenderdag na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing. De aanbestedende dienst zal alle inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding.

Voorlopige en definitieve gunningsbeslissing

Nadat de bewijsmiddelen, zoals worden opgevraagd in de mededeling van voorlopige gunning bij de winnende inschrijver, door de aanbestedende dienst akkoord zijn bevonden, en er geen bezwaar is ingediend tegen de voorlopige gunningsbeslissing, is de Opdracht voor definitieve gunning gereed.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om niet tot definitieve gunning over te gaan. Indien de aanbestedende dienst besluit om tot definitieve gunning over te gaan zal zij de winnende inschrijver een mededeling van de definitieve gunning toezenden via TenderNed.

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Belastingdienst. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding. Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA).

Uitspraken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De aanbestedende dienst zal een gedegen afweging maken om de aanbestedingsprocedure al dan niet op te schorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een (potentiële) inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

6.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie wordt opgetreden.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor

die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de aanbestedende dienst. Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst in het algemeen.

6.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling

Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst is: klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl

De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website: [Welkom bij Commissie van Aanbestedingsexperts | Commissie van Aanbestedingsexperts](#)

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- a) De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b) Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g) Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

In geval de klager tijdens de klachtafhandeling door de aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in kort geding, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

6.9. Niet gunnen

De aanbestedende dienst heeft het recht de Opdracht niet te gunnen en deze aanbesteding in te trekken. De aanbestedende dienst informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. De aanbestedende dienst zal echter wel in een dergelijk geval met inachtneming van voorschrift 3.8 B van de Gids Proportionaliteit beoordelen in hoeverre inschrijvers voor vergoeding van inschrijfkosten in aanmerking komen.

Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) kalenderdagen na het bericht van intrekking. Deze termijn is een vervaltermijn.

7. Begrippenlijst

Naast de begrippen in de Aanbestedingswet 2012 en de Raamovereenkomst in bijlage 2 gelden de volgende begrippen.

Begrip	Betekenis
Beschrijvend document	Dit document inclusief bijlagen en Nota's van inlichtingen.
Eindejaarsvoucher(s)	Het (eindejaar)geschenk in de vorm van een voucher, dat werknemers van opdrachtgever fysiek (op hun huisadres) ontvangen voor de feestdagen. Op deze vouchers staat een code waarmee ingelogd kan worden in de webwinkel van opdrachtnemer om één (1) of meerdere eindejaarsgeschenken te bestellen.
Nota('s) van inlichtingen / NvI	Nadere inlichtingen op het Beschrijvend document welke integraal onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken.
Opdracht	De levering van Eindejaarsvouchers, eindejaarsgeschenken en het verrichten van de bijkomende dienstverlening.
Wachtkamerpartij	Een inschrijver welke, als gevolg van de aan haar toegekende ranking van tweede Economisch Meest Voordelige Inschrijving, een Wachtkamer gegund heeft gekregen
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende Nederlandse feestdagen als bedoeld in de Algemene Termijnenwet.

In dit Beschrijvend document zijn bovenstaande begrippen steeds met een hoofdletter geschreven.