Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Dienstverlening voor digitale communicatie en onderzoek (inclusief database, Customer Data Platform en onderzoekstooling) voor Maatschappelijke Diensttijd (MDT)

ten behoeve van

de Staat der Nederlanden

Uitgevoerd door Inkoopuitvoeringscentrum-Noord

Contactpersoon	Patricia van Kampen
Datum	5 november 2026
Kenmerk	BD-EURAAN-PVK-IUCN25110354
Versie	1.0
Status	definitief

Bijlagen

Door u in te dienen bij inschrijving		Verplicht bij inschrijving
Invulformulieren		
Digitaal invullen en bijsluiten vanuit TenderNed	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Ja
Invulformulier I	Inschrijfbiljet	Ja
Invulformulier II	Referentieverklaring	Ja
Invulformulier III	Prijzenblad in Excel format	Ja
Invulformulier IV	Machtigingsformulier rechtsgeldige vertegenwoordiging bij ondertekening Invulformulier I -Inschrijfbiljet	Alleen indien van toepassing
Invulformulier V	Verklaring inzet andere entiteit om te voldoen aan een Geschiktheidseis	Alleen indien van toepassing
Invulformulier VI	Holdingverklaring	Alleen indien van toepassing
Invulformulier VII	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) voor leden samenwerkingsverband en entiteiten waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen.	Alleen indien van toepassing
Overige stukken (in te dienen bij inschrijving)		
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) via de UEA-wizard in TenderNed in PDF-format voor inschrijver/penvoerder	Ja
Bewijsstuk 1	Recent uittreksel(s) uit beroeps- en handelsregister niet ouder dan zes maanden	Ja
Bewijsstuk 5	ISO/IEC 27001 certificaat of gelijkwaardig	Ja
Bewijsstuk 6	ISO 9001 certificaat of gelijkwaardig	Ja
Via pdf-bestand(en)	Uw uitwerking van de subgunningscriteria	Ja

Indienen bij verificatie UEA van de winnende inschrijver(s)	
Bewijsstuk 2	Gedragsverklaring aanbesteden (niet ouder dan twee jaar)
Bewijsstuk 3	Verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes maanden)
Bewijsstuk 4	Een (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf

Overzicht bijbehorende documenten	
Bijlage 1	MDT communicatie voorbeelden
Bijlage 2A	Programma van eisen functioneel
Bijlage 2B	Programma van eisen
Bijlage 3	ARVODI-2025
Bijlage 4	Concept overeenkomst
Bijlage 5	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 6	Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid Informatie voor leveranciers
Bijlage 7	Verklaring Russische betrokkenheid

Inhoudsopgave

1 INLEIDING 4
1.1 Opdrachtgever 4
1.2 Inkoopbegeleiding 5
2. WAT WILLEN WE INKOPEN? 6
2.1 Achtergrond 6
2.2 Omschrijving van de Opdracht 6
2.2.1 MDT-doelgroepen 7
2.2.2 Dienstverlening 7
2.2.3 Database 9
2.2.4 Customer Data Platform (CDP) 10
2.2.5 Onderzoekstooling 12
2.2.6 Rollen en functies 13
2.2.7 Werkproces en samenwerking 13
2.2.8 Overdracht, implementatie en overgang 14
2.2.9 Gewenst resultaat 15
2.2.10 Inzet van onderaannemers en beroep op derden 16
2.3 Samenvoeging van Opdrachten en opdeling in Percelen 17
2.4 Duur van de Opdracht 17
2.5 Beschikbaar budget 17
2.5.1 Opstartbudget 18
2.6 Programma van Eisen 18
2.7 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden 18
3. WAAR MOET U AAN VOLDOEN? 20
3.1 Inleiding 20
3.2 UEA-Wizard in TenderNed 20
3.4 Geschiktheidseisen 22
3.4.1 Financiële en economische draagkracht 22
3.4.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid 22
3.5 Russische betrokkenheid 25
4 WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ? 26
4.1 Gunningscriterium 26
4.2 Subgunningscriteria 26
4.3 Kwaliteit 27
4.4 Prijs 31
4.5 Beoordeling van uw inschrijving 33
5 HOE VERLOOPT DE PROCEDURE? 35
5.1 De openbare Europese aanbesteding 35
5.2 TenderNed 35
5.3 Communicatie tijdens de aanbesteding 35
5.4 De planning van de aanbesteding 35
5.5 Vragen en tekstvoorstellen 36
5.6 Tegenstrijdigheden of onduidelijkheden 37
5.7 Indienen inschrijving 37
5.8 Inhoudelijke beoordeling inschrijving 37
5.9 Verificatie gegevens UEA 37
5.10 Mededeling gunningsbeslissing 38
5.11 Ondertekenen overeenkomst 39
5.12 Voorbehouden Aanbestedende dienst 39
6 HOE SCHRIJF U IN? 40
6.1 Formele eisen aan de inschrijving 40
6.2 Rechtsgeldige ondertekening 40
6.3 Inschrijven met het inschrijfbiljet 41
6.4 Inschrijven als samenwerkingsverband 41
6.5 Inschrijven als u beroep doet op anderen 42
6.6 Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij 43
7 VOORWAARDEN NA GUNNING 44
7.1 Overeenkomst en ARVODI-2025 44
8 KLACHTENREGELING 45

1 INLEIDING

De Staat der Nederlanden nodigt u uit om in te schrijven voor "Dienstverlening voor digitale communicatie en onderzoek (inclusief database, Customer Data Platform en onderzoekstooling) voor Maatschappelijke Diensttijd". Deze aanbesteding heeft als doel om voor onderstaande operationele eenheden van de Staat der Nederlanden het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Bestuursdienst:

- programmadirectie Maatschappelijke Diensttijd (MDT) in te kopen.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Publicatieblad van de Europese Unie. De procedure wordt ook afgewikkeld via het aanbestedingsplatform Tenderned onder TN619158.

In dit beschrijvend document leest u alle informatie die u nodig heeft om in te kunnen schrijven. We gebruiken zoveel als mogelijk de begrippen van de Aanbestedingswet 2012.

Alle ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, kunnen op basis van dit beschrijvend document een inschrijving in dienen. Dit kan zelfstandig, in een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op andere entiteiten.

1.1 Opdrachtgever

MDT is een programma van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) voor jongeren van 12 tot 30 jaar. Tijdens hun deelname aan een MDT-project zetten jongeren zich vrijwillig in voor de samenleving, terwijl zij tegelijkertijd hun talenten ontdekken, nieuwe vaardigheden ontwikkelen en mensen ontmoeten buiten hun eigen leefwereld. Daarmee draagt MDT bij aan veerkrachtige jongeren en aan een sterke, weerbare samenleving.
MDT wordt mogelijk gemaakt via een subsidieregeling. Vanuit deze regeling ontvangen partnerschappen van verschillende organisaties subsidie om MDT-projecten voor jongeren te ontwikkelen en uit te voeren. Binnen deze partnerschappen werken onder andere maatschappelijke organisaties, onderwijsinstellingen, gemeenten en bedrijven samen. Op dit moment zijn er circa 300 MDT-projecten actief, verspreid over heel Nederland.
Binnen deze projecten staan de drie pijlers van MDT centraal: iets doen voor een ander, talenten ontwikkelen en mensen ontmoeten. Jongeren geven hier op verschillende manieren invulling aan. Zo organiseren zij bijvoorbeeld sportactiviteiten in de buurt, geven zij taalles aan nieuwkomers of begeleiden zij eenzame ouderen als buddy. MDT helpt jongeren zo hun plek te vinden in de samenleving, vergroot hun maatschappelijke betrokkenheid en draagt bij aan een generatie die zich actief inzet voor anderen.
In de afgelopen jaren is MDT uitgegroeid tot een krachtig landelijk netwerk. Inmiddels zijn er ruim 2.500 officiële samenwerkingspartners betrokken en werken duizenden organisaties samen binnen MDT-projecten. Meer dan 300.000 jongeren hebben inmiddels deelgenomen aan MDT. Naar verwachting zullen nog circa 150.000 jongeren deelnemen via de subsidieregeling tot en met 2025.
Kortom, MDT beschikt over een breed netwerk en communiceert met uiteenlopende doelgroepen, zowel specifiek als algemeen, en met verschillende communicatie-/onderzoeksdoelen. Juist deze

diversiteit maakt het essentieel dat de digitale communicatie en onderzoek goed georganiseerd is en een solide database, Customer Data Platform (CDP) en onderzoekstooling operationeel is. Vanuit deze centrale database en het platform worden alle contactmomenten en data beheerd. Op basis hiervan worden bijvoorbeeld gerichte mailings verstuurd, wordt onderzoek uitgevoerd en worden aanmeldingen en inschrijvingen opgeslagen.
Voor meer informatie over MDT bekijk onderstaande websites:

- https://www.doemeemetmdt.nl/ (website voor jongeren)
- https://organisaties.doemeemetmdt.nl/ (website voor professionals).

1.2 Inkoopbegeleiding

Inkoopuitvoeringscentrum-Noord van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (IUC-Noord) voert deze aanbestedingsprocedure uit en treedt daarbij op als procesbegeleider. IUC-Noord is één van de twintig landelijke inkoopuitvoeringscentra (IUC's) die inkoopdiensten leveren aan diverse overheidsinstanties, departementen en ministeries binnen de Rijksoverheid.

2. WAT WILLEN WE INKOPEN?

Hieronder leest u een omschrijving van de Overheidsopdracht (hierna: Opdracht).

2.1 Achtergrond

De huidige overeenkomst voor de uitvoering van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten van programmadirectie MDT van OCW loopt in 2027 af. Programmadirectie MDT wil daarom een nieuwe overeenkomst sluiten voor de uitvoering en doorontwikkeling van digitale communicatie- en onderzoeksactiviteiten voor het MDT-netwerk.

MDT wil doelgroepen binnen het netwerk gericht, persoonlijk en relevant informeren, inspireren, activeren en betrekken via verschillende communicatiekanalen en middelen. Daarnaast wil programmadirectie MDT op een laagdrempelige manier input, feedback en inzichten ophalen via onderzoek, (flits)peilingen en evaluaties.

Om deze dienstverlening mogelijk te maken, maakt programmadirectie MDT ook gebruik van een database, Customer Data Platform (CDP) en onderzoekstooling. Deze voorzieningen ondersteunen de uitvoering van communicatie- en onderzoeksactiviteiten en maken doelgroepgerichte, gepersonaliseerde en datagedreven communicatie en onderzoek mogelijk.

2.2 Omschrijving van de Opdracht

De programmadirectie MDT koopt een integrale communicatie- en onderzoeksdienstverlening in. De dienstverlening ondersteunt de programmadirectie MDT van OCW bij het bereiken, informeren en betrekken van doelgroepen en het verzamelen en benutten van inzichten uit communicatie- en onderzoeksactiviteiten.

De opdracht omvat de voorbereiding, uitvoering, coördinatie, monitoring en optimalisatie van communicatie- en onderzoeksactiviteiten. Daarbij verzorgt de Opdrachtnemer ook de benodigde database, het Customer Data Platform (CDP) en de onderzoekstooling.

De database, het CDP en de onderzoekstooling ondersteunen de dienstverlening en vormen geen afzonderlijk doel van de opdracht. De Opdrachtnemer bepaalt welke tooling en werkwijzen nodig zijn om de gevraagde dienstverlening uit te voeren en is verantwoordelijk voor de inrichting, het beheer en de inzet daarvan. Dit gebeurt binnen de eisen uit het beschrijvend document en het programma van eisen en in afstemming met de programmadirectie MDT.

De huidige systemen en de bijbehorende technische inrichting zijn niet overdraagbaar. De Opdrachtnemer richt daarom zelf de benodigde functionaliteiten in. Deze hoeven technisch of procesmatig niet overeen te komen met de huidige situatie, mits alle gevraagde functionaliteiten worden ondersteund en de communicatie- en onderzoeksactiviteiten van de programmadirectie MDT kunnen worden uitgevoerd.

Bij de opstart zorgt de Opdrachtnemer voor de overname van beschikbare gegevens en de realisatie van de benodigde functionaliteiten. De overgang wordt zodanig uitgevoerd dat de continuïteit van de dienstverlening zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.

Alle profielgegevens die tijdens de uitvoering van de opdracht worden verzameld, evenals onderzoeksgegevens en rapportages, zijn en blijven eigendom van programmadirectie MDT van OCW. Bij beëindiging van de overeenkomst worden deze volledig, actueel en in een bruikbaar en overdraagbaar formaat aan programmadirectie MDT en/of een opvolgende opdrachtnemer beschikbaar gesteld om de dienstverlening te kunnen voortzetten.

De volgende uitgangspunten gelden voor de opdracht:

- samenwerking met één Opdrachtnemer, die integraal eindverantwoordelijk is voor dienstverlening, database, CDP en onderzoekstooling
- de Opdrachtnemer fungeert als centraal aanspreekpunt voor programmadirectie MDT van OCW en bewaakt samenhang, voortgang, kwaliteit, planning en budget
- dienstverlening, database, CDP en onderzoekstooling sluiten op elkaar aan

- continuïteit van communicatie- en onderzoeksactiviteiten moet gedurende de gehele looptijd van de opdracht gewaarborgd blijven, ook tijdens implementatie, migratie en overdracht;
- de Opdrachtnemer werkt nauw samen met de programmadirectie MDT van OCW en adviseert over communicatie, onderzoek, data en innovatie
- de Opdrachtnemer werkt conform wet- en regelgeving en de richtlijnen van de Rijksoverheid

2.2.1 MDT-doelgroepen

Programmadirectie MDT van OCW heeft verschillende doelgroepen, grofweg verdeeld in jongeren en professionals. In de MDT-database bestaat circa 10% van de profielen uit jongeren en circa 90% uit professionals.

Jongeren
Alle jongeren van 12 tot 30 jaar in Nederland mogen maximaal twee keer kosteloos deelnemen aan MDT. Jongeren melden zich direct aan bij een MDT-project.

De jongeren die meedoen aan MDT, nu ruim 300.000 en naar verwachting meer dan 150.000 in de komende jaren, komen niet in de MDT-database die is gekoppeld aan het CDP. Er is geen koppeling tussen de databases van MDT-organisaties en de MDT-database en deze wordt (voorlopig) ook niet voorzien.

De jongeren in de MDT-database hebben zich zelf online aangemeld om meer informatie over MDT te ontvangen via de jongerenjourney of om zich in te schrijven voor de nieuwsbrief. Zij kunnen eerder met MDT in aanraking zijn gekomen via bijvoorbeeld een evenement, activatie, sociale media of online campagne.

Op dit moment vormen deze jongeren geen doelgroep waarop MDT actief en gericht inzet met communicatieactiviteiten.

Professionals
Belangrijke doelgroepen voor programmadirectie MDT van OCW in het netwerk zijn maatschappelijke organisaties, onderwijsinstellingen, gemeenten, bedrijfsleven, het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en andere ministeries. MDT communiceert met deze doelgroepen om hen te informeren, betrekken, activeren en ondersteunen rondom MDT, bijvoorbeeld op het gebied van subsidierondes, samenwerking, kennisdeling, beleid, communicatie en doorontwikkeling van het programma.

Het MDT-netwerk bestaat uit personen en organisaties die betrokken zijn bij en/of interesse hebben in MDT. Doelgroepen zijn in de database ondergebracht in segmenten, zodat communicatie gericht en op maat kan worden ingezet.

Binnen deze doelgroepen wordt onder meer gecommuniceerd met penvoerders, projectleiders, jongerenbegeleiders, samenwerkingspartners, docenten, beleidsmedewerkers en bestuurders.

Ook het interne netwerk maakt onderdeel uit van het MDT-netwerk, zoals het landelijk MDT-team, regiofacilitatoren, onderwijsexperts, kwartiermakers, het MDT-jongerenpanel en de beoordelingscommissie.

2.2.2 Dienstverlening

De dienstverlening vormt de kern van de opdracht. De database, het CDP en de onderzoekstooling, zijn ondersteunende middelen waarmee communicatie- en onderzoeksdoelstellingen van MDT worden uitgevoerd en gerealiseerd.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het beschikbaar stellen, implementeren, inrichten, testen en in gebruik nemen van de database, het CDP, en de onderzoekstooling, inclusief de overname van de beschikbare gegevens en de inrichting van de benodigde functionaliteiten
- de integrale uitvoering, coördinatie en doorontwikkeling van de digitale communicatie- en onderzoeksactiviteiten van programmadirectie MDT van OCW
- het proactief adviseren van programmadirectie MDT van OCW over de inzet en doorontwikkeling van communicatie, onderzoek, data, de database, het CDP en de onderzoekstooling
- het bewaken van kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening en het borgen van continue verbetering
- het waarborgen van een zorgvuldige en volledige overdraagbaarheid van de dienstverlening, gegevens en documentatie bij beëindiging van de overeenkomst

De dienstverlening omvat:

- het opstellen en afstemmen van een implementatie- en overgangsplan, inclusief planning, en het coördineren, aansturen en uitvoeren van de opstartwerkzaamheden voor de database, het CDP en de onderzoekstooling
- het afstemmen van communicatie- en onderzoeksactiviteiten met programmadirectie MDT van OCW, het communicatieteam en andere betrokkenen
- het vertalen van briefings naar een concrete en uitvoerbare aanpak voor communicatie en onderzoek
- het opstellen, beheren en periodiek afstemmen van de communicatie- en onderzoeksplanning, de communicatiekalender en de pijplijn van activiteiten
- het ontwikkelen, uitvoeren en optimaliseren van doelgroepgerichte communicatie- en onderzoeksactiviteiten
- het ontwikkelen, redigeren en optimaliseren van content en communicatiemiddelen
- het verzamelen, analyseren en rapporteren van resultaten van communicatie- en onderzoeksactiviteiten en het adviseren over en het uitvoeren van verbeteringen
- het beheren, monitoren, optimaliseren en doorontwikkelen van de database, het CDP en onderzoekstooling
- het beheren en actueel houden van gegevens en het documenteren van relevante informatie en resultaten
- het verzorgen van een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening, gegevens en documentatie bij beëindiging van de overeenkomst

Ter indicatie van de omvang van de dienstverlening geldt dat jaarlijks onder meer sprake is van:

- Circa 80 tot 100 communicatie-uitingen, waaronder nieuwsbrieven, nieuwsberichten en dedicated mailings.
- Circa 40 tijdelijke en doorlopende communicatieflows/journeys.
- Circa 5 tot 10 (flits)peilingen. Gemiddeld bestaat een flitspeiling uit ongeveer 15 vragen. De exacte omvang varieert per onderwerp en informatiebehoefte.

- Circa 15 tot 25 evaluaties na een (online) event, zoals workshop, vragenuurtje of bijeenkomst.
- Rapportage per project/opdracht met cijfers en/of inhoudelijke uitkomsten.
- Maandelijkse rapportage over communicatie, onderzoek, database, CDP en onderzoekstooling.
- Jaarlijkse rapportage met resultaten en inzichten.

Let op: deze aantallen zijn indicatief en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

2.2.3 Database

De huidige database bevat circa 6.000 profielen. Voor 2026 is in de bestaande situatie rekening gehouden met een CDP-licentie voor maximaal 25.000 profielen.

De profielen bevatten, voor zover beschikbaar, basisgegevens zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer, toestemmingsgegevens, geografische kenmerken en MDT-specifieke gegevens, waaronder rol, organisatie, functie, project, subsidieronde en betrokkenheid bij MDT. Niet ieder profiel bevat alle kenmerken.

In de huidige omgeving kunnen daarnaast communicatie- en onderzoeksinteracties worden vastgelegd, zoals ontvangen en geopende berichten, linkklikken, evenementregistraties, profielaanvullingen en deelname aan onderzoeken. Deze gegevens kunnen worden gebruikt voor segmentatie en profielverrijking.

De Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een veilige en AVG-conforme database beschikbaar en is verantwoordelijk voor de inrichting, het beheer, de monitoring, het opschonen en de doorontwikkeling hiervan. De database voldoet aan de toepasselijke privacy- en informatiebeveiligingseisen van de Rijksoverheid. Hiervoor wordt een verwerkersovereenkomst gesloten.

Koppeling met het CDP en doorontwikkeling
De database is gekoppeld aan het CDP en ondersteunt de uitwisseling van relevante gegevens met de onderzoekstooling. Hierdoor kunnen gegevens veilig en gecontroleerd worden uitgewisseld en kunnen onderzoeksresultaten en interacties, voor zover toegestaan, worden gekoppeld aan profielen. De inrichting moet gedurende de looptijd van de overeenkomst aanpasbaar en uitbreidbaar zijn om te blijven aansluiten op veranderende behoeften van MDT.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het volledig en correct overnemen en verwerken van de aangeleverde profielgegevens en bijbehorende gegevensvelden
- het inrichten, beheren, actualiseren en waar nodig verrijken van profielgegevens
- het bewaken en verbeteren van de datakwaliteit
- het beheren van profielen en de bijbehorende toestemmingsgegevens
- het monitoren van de database en periodiek rapporteren over de kwaliteit, actualiteit en status daarvan
- het overdragen van de voor MDT beheerde profielgegevens en relevante documentatie in een bruikbaar en overdraagbaar formaat

Overdracht en herinrichting
De zittende Opdrachtnemer levert de beschikbare profielgegevens en de bijbehorende gegevensvelden aan. De Opdrachtgever verstrekt, voor zover beschikbaar en deelbaar, aanvullende informatie over de functionele behoeften van MDT, de huidige functionaliteiten en het gebruik van de database.

De bestaande database en de bijbehorende technische inrichting en onderliggende structuur van de zittende Opdrachtnemer zijn niet overdraagbaar. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het

beoordelen en verwerken van de aangeleverde gegevens en informatie en voor het realiseren van een passende database-inrichting die aansluit op de functionele behoeften van MDT. De Opdrachtnemer bepaalt hierbij naar eigen inzicht de technische inrichting en onderliggende structuur.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige en correcte overname van de aangeleverde profielgegevens, inclusief de bijbehorende gegevensvelden, segmenten, toestemmingsgegevens en beschikbare communicatie- en interactiegegevens. Daarbij zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de betekenis, samenhang en bruikbaarheid van de gegevens behouden blijven, voor zover deze op basis van de aangeleverde gegevens en beschikbare informatie kunnen worden vastgesteld. De Opdrachtnemer controleert de volledigheid en juistheid van de overgenomen gegevens en meldt eventuele onvolledigheden, inconsistenties of onduidelijkheden tijdig bij de Opdrachtgever.

2.2.4 Customer Data Platform (CDP)

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid, inrichting, het beheer en de doorontwikkeling van een CDP ter ondersteuning van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten van programmadirectie MDT van OCW. Het CDP faciliteert de interactie met het MDT-netwerk en ondersteunt onder meer de segmentatie, personalisatie, automatisering en analyse van deze activiteiten. Het CDP is gekoppeld aan de database, zodat gegevens veilig, correct en geautomatiseerd kunnen worden uitgewisseld en gesynchroniseerd. Tevens ondersteunt het CDP de uitwisseling van relevante gegevens met onderzoekstooling.

Het CDP ondersteunt onder meer doelgroepselectie en segmentatie, gepersonaliseerde communicatie via e-mail, sms en WhatsApp, communicatieflows en journeys, formulieren, landingspagina's, eventregistraties en het meten van communicatie-interacties en campagneresultaten. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de beschikbare functionaliteiten en koppelingen blijven aansluiten op de behoeften van programmadirectie MDT. Waar passend kunnen nieuwe functionaliteiten, waaronder AI-toepassingen voor personalisatie, segmentatie en optimalisatie van communicatieprocessen, worden ingezet.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige implementatie en opstart van het CDP. De Opdrachtgever verstrekt inzicht in de functionaliteiten die binnen de huidige dienstverlening worden gebruikt en in de behoeften van programmadirectie MDT op het gebied van communicatie en onderzoek. Het CDP van de zittende Opdrachtnemer en de bijbehorende technische inrichting zijn niet overdraagbaar. De Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig welke oplossing wordt ingezet en hoe deze wordt ingericht, mits de benodigde functionaliteiten en dienstverlening worden geborgd.

De Opdrachtnemer stelt een implementatie- en overgangsplan op en stemt dit vooraf af met de Opdrachtgever. Het implementatie- en migratieproces wordt zodanig ingericht dat de continuïteit van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten zoveel mogelijk is gewaarborgd en eventuele onderbrekingen tot een minimum worden beperkt.

Communicatiekanalen
Communicatie vindt plaats in de MDT-huisstijl via verschillende communicatiekanalen, waaronder:

- e-mail
- SMS
- WhatsApp for Business

E-mail is het belangrijkste communicatiekanaal. WhatsApp for Business wordt sinds 2025 actief ingezet en heeft met name onder jongeren de voorkeur. SMS wordt beperkt ingezet, bijvoorbeeld voor korte herinneringen.

De dienstverlening moet het gebruik van deze communicatiekanalen ondersteunen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de benodigde inrichting en inzet van de kanalen binnen de gekozen oplossing.

Inzet van het CDP
Het CDP ondersteunt de uitvoering van communicatie- en onderzoeksactiviteiten. Programmadirectie MDT maakt hiervoor momenteel gebruik van verschillende toepassingen en functionaliteiten die ook binnen de toekomstige dienstverlening beschikbaar moeten zijn:

- mailings
- templates
- formulieren
- landingspagina's
- geautomatiseerde communicatieflows (journeys)
- verspreiden en verwerken van onderzoeken, (flits)peilingen en evaluaties

Voorbeelden van toepassingen zijn:

- MDT-nieuwsbrief
- specials/dedicated mailings
- communicatie rondom subsidierondes
- landingspagina's met formulieren
- tijdelijke en doorlopende communicatieflows (journeys)
- (flits)peilingen en evaluaties

Communicatie-uitingen moeten responsief worden weergegeven en geschikt zijn voor gebruik op mobiel, desktop en tablet. De oplossing moet ondersteuning bieden voor verschillende contentvormen, waaronder tekst, afbeeldingen, video's en animaties, en voor interactieve functionaliteiten, zoals formulieren en links naar externe pagina's.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar maken en inrichten van deze functionaliteiten binnen de gekozen oplossing en draagt zorg voor een passende technische inrichting en realisatie. De Opdrachtnemer bepaalt hierbij naar eigen inzicht op welke wijze de functionaliteiten technisch worden gerealiseerd.

In bijlage 1 vindt u een aantal voorbeelden van diverse communicatie-uitingen.

Aanvullende functionaliteiten en toepassingsmogelijkheden
Het CDP moet daarnaast mogelijkheden bieden voor:

- A/B-testen
- personalisatie
- doelgroepsegmentatie
- responsive communicatie
- het genereren van QR-codes en unieke links
- beheer van communicatievoorkeuren en afmeldingen
- optioneel: functionaliteiten voor ticketing of eventregistratie
- optioneel: customer contact module

Communicatieflows/journeys
Programmadirectie MDT maakt gebruik van geautomatiseerde communicatieflows (journeys), waarbij communicatie- en interactiemomenten automatisch worden geactiveerd op basis van bijvoorbeeld acties, kenmerken of tijdsintervallen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opnieuw inrichten van de communicatieflows, die Opdrachtnemer wil voortzetten, binnen de gekozen oplossing, alsmede voor het beheren, uitvoeren en monitoren van deze flows. De Opdrachtnemer beoordeelt periodiek de werking en resultaten van de flows en past deze waar nodig aan of optimaliseert deze.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst moeten bestaande communicatieflows kunnen worden voortgezet en moeten nieuwe communicatieflows kunnen worden ontwikkeld en ingericht. De

Opdrachtnemer bepaalt hierbij naar eigen inzicht de technische inrichting en wijze van realisatie, binnen de gestelde functionele eisen.

Opstart, continuïteit en doorontwikkeling
Het CDP en de bijbehorende technische inrichting van de zittende Opdrachtnemer zijn niet overdraagbaar. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zelfstandig realiseren, testen en in gebruik nemen van een CDP dat de benodigde functionaliteiten voor de communicatie- en onderzoeksactiviteiten ondersteunt. De Opdrachtnemer bepaalt zelf welke CDP-oplossing wordt ingezet en hoe deze technisch wordt ingericht.

De Opdrachtgever beschrijft de functionele behoeften van programmadirectie MDT en verstrekt, voor zover beschikbaar en deelbaar, inzicht in de huidige functionaliteiten, werkwijzen en gebruikte teksten. Informatie over de bestaande systemen en de technische inrichting daarvan is niet beschikbaar. De Opdrachtnemer gebruikt de beschikbare informatie als basis voor de inrichting van de nieuwe oplossing.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst draagt de Opdrachtnemer zorg voor het beheer, de monitoring en de doorontwikkeling van het CDP. De functionaliteiten en toepassingen moeten waar nodig kunnen worden aangepast, uitgebreid en geoptimaliseerd om te blijven aansluiten op de behoeften van programmadirectie MDT.

2.2.5 Onderzoekstooling

De Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst de benodigde onderzoekstooling beschikbaar voor het opzetten, uitvoeren en analyseren van (flits)peilingen, evaluaties en andere kleinschalige onderzoeken binnen het MDT-netwerk.

De onderzoekstooling ondersteunt het laagdrempelig ophalen van input, feedback en inzichten bij verschillende doelgroepen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting, het beheer en de inzet van deze tooling als onderdeel van de integrale dienstverlening.

De onderzoekstooling biedt mogelijkheden voor:
- verschillende vraagvormen, waaronder meerkeuzevragen, open vragen, schaalvragen en interactieve vraagvormen
- conditionele routing, waarbij vervolgvragen afhankelijk zijn van eerder gegeven antwoorden
- het verwerken van tekst, afbeeldingen en video
- verspreiding via verschillende kanalen, waaronder e-mail, SMS, WhatsApp, websites en QR-codes
- gebruik op mobiel, desktop en tablet
- het uitvoeren van onderzoeken in verschillende talen
- het gericht uitzetten van onderzoeken op basis van doelgroepen en segmenten
- het verzamelen, analyseren, exporteren en rapporteren van onderzoeksresultaten
- onderzoekgegevens en interacties kunnen worden gekoppeld aan profielen
- Een interactief chatformat is een pré

De Opdrachtgever levert de inhoudelijke onderzoeksvragen en onderzoekscripts aan. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vertalen hiervan naar werkende digitale onderzoeken, inclusief de inrichting van vraagvormen, routing, verspreiding, verwerking en rapportage.

Samenhang met database en CDP
De onderzoekstooling moet in samenhang met de database en het CDP kunnen worden gebruikt. Hierdoor kunnen onderzoeken gericht worden uitgezet en kunnen relevante onderzoeksgegevens en interacties, voor zover toegestaan, worden gekoppeld aan bestaande profielen of worden gebruikt voor doelgroepanalyse en profielverrijking.

Overdracht en continuiteit
De huidige onderzoekstooling en de bijbehorende inrichting en toepassingen zijn niet overdraagbaar. De Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig welke technische oplossing hiervoor wordt

ingezet, mits deze voldoet aan de gestelde functionele eisen en aansluit op de overige onderdelen van de dienstverlening. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de onderzoekstooling in samenhang met de database en het CDP kan worden gebruikt en dat geplande onderzoeksactiviteiten tijdig kunnen worden uitgevoerd.

Let op: het grootschalige, doorlopende monitoringsonderzoek van programmadirectie MDT van OCW valt buiten de scope van deze opdracht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een andere partij.

2.2.6 Rollen en functies

De Opdrachtnemer stelt een team beschikbaar met verschillende expertises. Rollen kunnen door meerdere personen of gecombineerd door één persoon worden ingevuld.

De hieronder genoemde rollen zijn bedoeld ter verduidelijking van de benodigde taken, vaardigheden en competenties binnen het team van de Opdrachtnemer. De benaming van functies en rollen kan per organisatie verschillen.

Projectleider overdracht, migratie en implementatie – tijdelijke rol
Verantwoordelijk voor het plan, planning, coördinatie en aansturing van overdracht, migratie en implementatie en overgang.

Accountmanager
Centraal aanspreekpunt voor programmadirectie MDT van OCW en verantwoordelijk voor coördinatie van de samenwerking, planning, budget, kwaliteit en terugkoppeling en stuurt medewerkers in andere rollen aan. Deze medewerker maakt onderdeel uit van de programmadirectie MDT van OCW en sluit regelmatig aan bij relevante overleggen, op locatie in Den Haag of online.

Strateeg/senior communicatieadviseur
Adviseert bij complexere en strategische vraagstukken over communicatie, doelgroepbenadering, kanaalstrategie en communicatieflows/journeys.

Projectmanager
Verantwoordelijk voor uitvoering van specifieke opdrachten of trajecten.

Uitvoerende specialisten
Het team bevat, waar nodig, specialisten op het gebied van communicatie journeys, user experience, tekst/copy, onderzoek, onderzoekstooling, analyse/rapportage, CDP en database. Deze specialisten beschikken over relevante kennis en vaardigheden zoals data-gedreven werken, doelgroepgerichte communicatie, UX/UI, onderzoeksmethodes, rapportage, technische expertise, segmentatie, personalisatie, privacywetgeving en datakwaliteit.

2.2.7 Werkproces en samenwerking

De Opdrachtnemer werkt nauw samen met het programmadirectie MDT van OCW en draagt zorg voor een gestructureerd en efficiënt werkproces rondom communicatie, onderzoek, database, CDP en onderzoekstooling. Hierbij staan duidelijke afstemming, korte lijnen, flexibiliteit en continuïteit centraal.

De programmadirectie MDT richt zich primair op inhoud, doelstellingen en briefing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vertaling naar aanpak, uitvoering, technische inrichting, realisatie en rapportage van resultaten. Beleidsinhoudelijke keuzes en strategische besluitvorming blijven bij de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer stelt een team beschikbaar met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van communicatie, onderzoek, data en techniek. Minimaal één vaste medewerker wordt aangewezen als accounthouder en primair aanspreekpunt voor programmadirectie MDT van OCW.

De Opdrachtnemer monitort, analyseert, optimaliseert en rapporteert over communicatie, onderzoek, database, CDP en onderzoekstooling. Resultaten en inzichten worden gebruikt om communicatie, onderzoek en doelgroepinteractie continu te verbeteren.

Regulier werkproces
De Opdrachtnemer werkt met een centraal aanspreekpunt (accountmanager) en een gezamenlijk werkproces voor aanvragen, planning, uitvoering, monitoring en rapportage.

Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn:

- duidelijke briefing en afstemming
- bij iedere nieuwe opdracht, bijvoorbeeld peiling, journey of grote mailing, worden afspraken gemaakt over aanpak, planning, doelstelling en gewenst resultaat
- inzicht in planning, uren en budget
- vaste feedbackmomenten
- flexibiliteit bij ad-hoc- en spoedverzoeken
- heldere communicatie

2.2.8 Overdracht, implementatie en overgang

Voorbereiding en planning
Kort na ondertekening van de overeenkomst vindt een kick-off plaats tussen programmadirectie MDT van OCW en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorbereiding, coördinatie en uitvoering van de implementatie en overgang naar de nieuwe dienstverlening, inclusief de database, het CDP en de onderzoekstooling.

De Opdrachtnemer stelt hiervoor een integraal implementatie- en overgangsplan op en stemt dit vooraf af met de Opdrachtgever. Het plan beschrijft in ieder geval de planning, werkzaamheden, verantwoordelijkheden, afhankelijkheden van de zittende Opdrachtnemer, gegevensoverdracht, inrichting, testen en ingebruikname en de maatregelen om onderbrekingen in de dienstverlening zoveel mogelijk te beperken.

De huidige database blijft toegankelijk tot en met juni 2027, zodat de beschikbare gegevens gedurende de overgang kunnen worden geraadpleegd en overgedragen. Dit betekent niet dat de dienstverlening van de zittende Opdrachtnemer tot die datum wordt voortgezet.

Tijdens deze fase is sprake van een tijdelijke overlap met de dienstverlening van de zittende Opdrachtnemer. De eventuele invulling en duur hiervan worden in afstemming met de Opdrachtgever bepaald. De Opdrachtnemer houdt hiermee rekening in de planning en bereidt de overgang zodanig voor dat de communicatie- en onderzoeksactiviteiten zoveel mogelijk zonder onderbreking kunnen worden voortgezet.

Opstart
Bij aanvang inventariseert de Opdrachtnemer samen met de programmadirectie MDT en zittende Opdrachtnemer de bestaande communicatie- en onderzoeksactiviteiten, beschikbare gegevens en documentatie, functionele behoeften en gewenste werkwijze.

Op basis hiervan bepaalt de Opdrachtnemer hoe de dienstverlening wordt georganiseerd en hoe de benodigde tooling en functionaliteiten worden ingericht en ingezet. De Opdrachtnemer legt de aanpak, planning, mijlpalen, verantwoordelijkheden en benodigde medewerking vast in een implementatie- en overgangsplan en stemt dit af met de programmadirectie MDT.

Informatie en verantwoordelijkheden
Vanuit programmadirectie MDT van OCW is een communicatieadviseur beschikbaar als inhoudelijk aanspreekpunt voor overleg en afstemming over de huidige communicatie- en onderzoeksactiviteiten, de gewenste functionaliteiten en de overgang naar de nieuwe dienstverlening. Deze adviseur beschikt niet over specifieke technische kennis van de database, het CDP en de onderzoekstooling. Indien noodzakelijk kan, in overleg met programmadirectie MDT, een beroep worden gedaan op de ICT-afdeling voor aanvullende expertise, bijvoorbeeld bij vragen over technische randvoorwaarden of de toepassing van het programma van eisen.

Bij de overgang kunnen, voor zover beschikbaar en deelbaar, profielgegevens, onderzoeksgegevens, rapportages, bestaande communicatieteksten, scripts en content van communicatieflows en journeys en relevante documentatie over de huidige communicatie- en onderzoeksactiviteiten beschikbaar worden gesteld.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de technische uitwerking, inrichting en implementatie van de database, het CDP en de onderzoekstooling. De Opdrachtnemer houdt rekening met de beperkingen in de overdraagbaarheid van de huidige systemen en beschikt over de benodigde kennis en expertise om de functionaliteiten zelfstandig te realiseren.

Implementatie en ingebruikname
De implementatie omvat onder meer het overnemen en controleren van de beschikbare gegevens, het inrichten van de database, het CDP en de onderzoekstooling en het opnieuw inrichten van de relevante communicatie- en onderzoeksprocessen.

Voor ingebruikname controleert en test de Opdrachtnemer de benodigde functionaliteiten, de verwerking van de aangeleverde gegevens en de samenhang tussen de database, het CDP en de onderzoekstooling. De uitkomsten worden met de Opdrachtgever besproken. Eventuele tekortkomingen die de ingebruikname belemmeren, worden vooraf verholpen.

Uitgangspunt is dat verlies van beschikbare profielgegevens, achteruitgang in datakwaliteit en het wegvallen van benodigde functionaliteiten zoveel mogelijk worden voorkomen. De Opdrachtnemer treft hiervoor passende maatregelen en draagt zorg voor een beheerste overgang.

De omvang van de opstartwerkzaamheden is afhankelijk van de bestaande situatie en de aangeboden oplossing. Bij voortzetting door de zittende Opdrachtnemer kunnen werkzaamheden voor gegevensoverdracht en herinrichting geheel of gedeeltelijk achterwege blijven.

Overdracht bij beëindiging
Bij beëindiging van de overeenkomst draagt de Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en zorgvuldige overdracht van de voor programmadirectie MDT van OCW beheerde gegevens, rapportages, relevante documentatie en informatie over de ingerichte functionaliteiten en processen.

De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer bij de overgang, zodat de communicatie- en onderzoeksactiviteiten zoveel mogelijk kunnen worden voortgezet.

2.2.9 Gewenst resultaat

Dienstverlening
De dienstverlening wordt tijdig, professioneel en conform de gemaakte afspraken uitgevoerd. Communicatie- en onderzoeksactiviteiten sluiten aantoonbaar aan bij de doelstellingen van programmadirectie MDT van OCW en de behoeften en informatiebehoefte van het MDT-netwerk. Briefings worden vertaald naar concrete, uitvoerbare activiteiten die volgens planning worden gerealiseerd.

De communicatie- en onderzoeksactiviteiten worden zorgvuldig en tijdig uitgevoerd, overeenkomstig de met de Opdrachtgever gemaakte afspraken over planning, uitvoering en

kwaliteit en voldoen aan de geldende toegankelijkheidsrichtlijnen en de toepasselijke wet- en regelgeving.

De resultaten van communicatie, onderzoek en interactie worden structureel gemonitord, geanalyseerd en gerapporteerd. De verkregen inzichten worden aantoonbaar benut om de kwaliteit en effectiviteit van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten continu te verbeteren.

Database, CDP en onderzoekstooling
De database, het CDP en de onderzoekstooling functioneren gedurende de looptijd van de overeenkomst in samenhang en ondersteunen de uitvoering van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten. De verwerking en uitwisseling van gegevens voldoen aan de geldende privacy- en informatiebeveiligingseisen.

Na afronding van de implementatie- en overgangsfase zijn de database, het CDP en de onderzoekstooling operationeel en functioneren deze in samenhang. De beschikbare profielgegevens zijn correct en volledig overgenomen en de benodigde functionaliteiten voor communicatie en onderzoek zijn ingericht. De communicatie- en onderzoeksactiviteiten kunnen hiermee zonder onnodige verstoring worden voortgezet.

De functionaliteiten van de database, het CDP en onderzoekstooling kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast en doorontwikkeld om te blijven aansluiten op de behoeften en ontwikkeling van/bij programmadirectie MDT van OCW.

Bij beëindiging van de overeenkomst zijn alle voor programmadirectie MDT beheerde profielgegevens, onderzoekgegevens, rapportages en relevante documentatie volledig, actueel en in een gangbaar en bruikbaar formaat over aan programmadirectie MDT en/of een opvolgende Opdrachtnemer. De overdracht maakt het mogelijk om de communicatie- en onderzoeksactiviteiten zoveel mogelijk zonder onderbreking voor te voor te zetten.

Innovatie en doorontwikkeling
De Opdrachtnemer volgt relevante ontwikkelingen op het gebied van communicatie, onderzoek, data en technologie en informeert programmadirectie MDT van OCW proactief over mogelijkheden om de dienstverlening actueel en effectief te houden en aan te laten sluiten bij nieuwe ontwikkelingen.

De Opdrachtnemer signaleert kansen voor verbetering en innovatie en adviseert programmadirectie MDT over de mogelijke toepassing daarvan binnen de communicatie- en onderzoeksactiviteiten, waaronder de inzet van nieuwe functionaliteiten, communicatiekanalen en technologische ontwikkelingen. Daarbij maakt de Opdrachtnemer inzichtelijk welke mogelijkheden beschikbaar zijn en welke meerwaarde deze kunnen bieden voor programmadirectie MDT.

De keuze om voorgestelde innovaties of verbeteringen toe te passen, ligt bij programmadirectie MDT. Eventuele implementatie vindt plaats in overleg en binnen de kaders van de overeenkomst, het beschikbare budget en de geldende wet- en regelgeving.

2.2.10 Inzet van onderaannemers en beroep op derden

De opdracht omvat verschillende disciplines, waaronder communicatie, onderzoek, database en CDP. De Opdrachtnemer is de contractpartij van programmadirectie MDT van OCW en verantwoordelijk voor de integrale dienstverlening, waarbij communicatie en onderzoek de kern van de dienstverlening vormen en de database en het CDP deze dienstverlening ondersteunen.

De Opdrachtnemer mag voor specialistische onderdelen van de opdracht gebruikmaken van onderaannemers of andere derden. De Opdrachtnemer blijft daarbij volledig verantwoordelijk voor de uitvoering, kwaliteit, samenhang en continuïteit van de dienstverlening. De communicatie en afstemming met programmadirectie MDT verlopen via de Opdrachtnemer. Programmadirectie MDT hoeft de werkzaamheden van onderaannemers of andere derden niet afzonderlijk aan te sturen.

Een Inschrijver mag, overeenkomstig de voorwaarden van deze aanbesteding, voor het voldoen aan gestelde kerncompetenties, geschiktheidseisen en certificeringen een beroep doen op de bekwaamheid van een derde. Dit geldt ook voor gevraagde ISO-certificeringen. De Inschrijver

geeft per eis of certificering aan welke onderneming hieraan voldoet en welke rol deze onderneming bij de uitvoering van de opdracht vervult. Indien voor een kerncompetentie een beroep wordt gedaan op de ervaring van een derde, wordt deze derde daadwerkelijk ingezet voor de werkzaamheden waarop die ervaring betrekking heeft.

2.3 Samenvoeging van Opdrachten en opdeling in Percelen

Er is geen sprake van samenvoeging van Opdrachten. Het betreft één Opdracht.

2.4 Duur van de Opdracht

Het resultaat van de opdracht is het afsluiten van een overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer voor de periode van twee (2) jaar met de optie om twee (2) keer met één (1) jaar te verlengen.

2.5 Beschikbaar budget

Voor de eerste 2 contractjaren is er een budget beschikbaar van maximaal €495.867,- excl. btw (€600.000,- incl. btw). Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

1e contractjaar		Budget exc. btw	Budget incl. btw
	opstart	€ 82.645	€100.000
	Reguliere dienstverlening	€206.611	€250.000
2e contractjaar	Reguliere dienstverlening	€206.611	€250.000
Totaal		€495.867	€600.000
1e verlenging	Reguliere dienstverlening	€206.611	€250.000
2e verlenging	Reguliere dienstverlening	€206.611	€250.000
Totaal incl. 2 verlengingen		€909.089	€1.100.000

Deze bedragen zijn gebaseerd op de huidige inzichten en uitgangspunten ten tijde van de aanbesteding. Politieke besluitvorming, economische ontwikkelingen, budgettaire kaders en bestuurlijke keuzes kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst invloed hebben op de feitelijke behoefte van de aanbestedende dienst. Dit kan ertoe leiden dat de daadwerkelijke afname gedurende de verlengingsperiode lager uitvalt dan geraamd. Opdrachtnemer kan aan de geraamde waarde van de verlengingsopties geen recht op een minimale afname ontlenen.

De totale afname zal echter nimmer de in de aanbestedingsstukken bekendgemaakte maximale opdrachtwaarde overschrijden. Van een uitbreiding van de aard of scope van de opdracht is geen sprake.

Er is rekening gehouden met een bedrag voor de opstartfase (eventuele overdracht, migratie en implementatie). Dit is uiteraard alleen van toepassing als er sprake is van overdracht aan een nieuwe opdrachtnemer.

In het laatste opdrachtjaar zal er een overdracht aan programmadirectie MDT van OCW en/of aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer moeten plaatsvinden. Dit kan aan het einde van het 2e jaar, het 3e jaar of het 4e jaar zijn. Dit is afhankelijk van de vraag of er al dan niet gebruik gemaakt zal worden van de optie(s) tot verlenging. Hiervoor is in tegenstelling tot het opstartbudget geen apart budget beschikbaar gesteld. De verwachting is dat de kosten voor de overdracht ca. €20.661 excl. btw zullen bedragen. Daarover zullen in het laatste opdrachtjaar concrete afspraken worden gemaakt.

De Opdrachtnemer maakt in de offerte inzichtelijk hoe het bedrag van ca. €€20.661 zal worden ingezet en welke werkzaamheden daaronder vallen. Dit maakt geen onderdeel uit van de beoordeling op prijs.

2.5.1 Opstartbudget

Voor de opstart van de dienstverlening is een budget beschikbaar van maximaal €82.645,- exclusief btw (€100.000,- incl. btw). Dit budget is bestemd voor alle werkzaamheden van de Opdrachtnemer die noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige implementatie en opstart van de dienstverlening, waaronder de inrichting van de database, het CDP en de onderzoekstooling, de overname van bestaande profielgegevens, migratie, testen en de afstemming over de overgang vanuit de huidige dienstverlening. Dit bedrag maakt geen onderdeel uit van de beoordeling op prijs.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een passende aanpak en planning van de opstartwerkzaamheden binnen het beschikbare budget. De Opdrachtgever verstrekt de beschikbare en deelbare informatie over de huidige toepassingen, functionaliteiten en werkwijzen ter ondersteuning van dit proces. De technische inrichting van de bestaande omgeving is niet zonder meer overdraagbaar; de Opdrachtnemer houdt hier rekening mee bij het bepalen van de benodigde werkzaamheden.

De Opdrachtnemer maakt in de offerte inzichtelijk hoe het opstartbudget zal worden ingezet en welke werkzaamheden daaronder vallen. Dit maakt geen onderdeel uit van de beoordeling. Kosten die uiteindelijk niet gemaakt worden, zullen ook niet vergoed worden.

2.6 Programma van Eisen

In het programma van eisen (bijlagen 2A en 2B Programma van eisen) staan de eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Is er in het programma van eisen iets onduidelijk, stel dan een vraag in de nota van inlichtingen.

U gaat akkoord met het programma van eisen d.m.v. het invullen van het inschrijfbiljet.

Voldoet u niet aan alle eisen in het programma van eisen? Dan is uw inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze aanbesteding.

2.7 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

Het gaat hierbij om bijzondere voorwaarden aan de uitvoering van de opdracht. Deze voorwaarden kunnen verband houden met economische, innovatie gerelateerd, arbeid gerelateerde, sociale- of milieuoverwegingen en dienen verband te houden met het voorwerp van de opdracht.

Social return
Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Daarom speelt Social return een belangrijke rol in het uitvoeren van de overeenkomst. Meer achtergrondinformatie leest u in

https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/social-return/handreikingen-social-return.

Social return wordt toegepast als uitvoeringsvoorwaarde.

De Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst invulling te geven aan Social Return on Investment (SROI) ter waarde van 2% van de totale opdrachtsom (excl. btw).

SROI wordt ingezet met als doel het creëren van maatschappelijke meerwaarde, in het bijzonder door het bieden van kansen aan personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Invulling van de SROI-verplichting
De Opdrachtnemer kan de SROI-verplichting onder andere invullen door:
Het inzetten van personen uit de Participatiewet, Wajong, WSW of vergelijkbare doelgroepen;
Het aanbieden van leer-werkplekken, stages of werkervaringsplaatsen;
Het inkopen van producten of diensten bij sociale ondernemingen;
Scholing of begeleiding gericht op duurzame uitstroom naar werk.
Andere invullingen zijn toegestaan, mits deze vooraf worden afgestemd met en goedgekeurd door de Opdrachtgever.

Waardering en berekening
De waarde van de SROI-inzet wordt bepaald aan de hand van:
Het bruto loon inclusief werkgeverslasten bij inzet van personeel.
De factuurwaarde bij inzet van sociale ondernemingen, of
Een door de Opdrachtgever geaccepteerde SROI-waarderingssystematiek.
De minimale SROI-verplichting bedraagt 2% van de opdrachtsom.

Na gunning stelt Opdrachtnemer een Plan van Aanpak Social Return (SROI) op.
Uiterlijk binnen twee (2) maanden na aanvang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer het Plan van Aanpak ter goedkeuring in bij Opdrachtgever.
In het Plan van Aanpak beschrijft Opdrachtnemer concreet en toetsbaar op welke wijze invulling wordt gegeven aan de overeengekomen Social Return-verplichting. Het Plan bevat in ieder geval:

- een concrete uitwerking van de wijze waarop het overeengekomen SROI-percentage wordt gerealiseerd, inclusief planning en inzet;
- de wijze van begeleiding en ondersteuning van ingezette SROI-medewerkers;
- de maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit en continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen.

Indien het Plan van Aanpak niet tijdig wordt ingediend, dan wel naar het oordeel van Opdrachtgever onvoldoende concreet, uitvoerbaar of toetsbaar is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke hersteltermijn bieden.
Indien Opdrachtnemer binnen deze termijn geen deugdelijk Plan van Aanpak indient, verkeert Opdrachtnemer in verzuim. Opdrachtgever is in dat geval gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd overige contractuele en wettelijke rechten.

Monitoring en verantwoording
De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (bijvoorbeeld halfjaarlijks) over de voortgang van de SROI-verplichting. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bewijsstukken op te vragen, zoals loonstroken, urenoverzichten of facturen.

Dit plan van aanpak wordt een onderdeel van de overeenkomst
Het is daarom belangrijk dat u dit plan zo snel mogelijk na gunning opstelt. Op die manier wordt het hele proces niet vertraagd.

3. WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

In dit hoofdstuk leest u welke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen wij hanteren om te bepalen of een inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

3.1 Inleiding

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere ondernemingen zaken wordt gedaan. Wij hanteren in deze aanbesteding verplichte uitsluitingsgronden en facultatieve uitsluitingsgronden.

Om de geschiktheid te kunnen bepalen hebben we een aantal eisen vastgesteld die betrekking hebben op de financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid, beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.

3.2 UEA-Wizard in TenderNed

Via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft u aan of de uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de geschiktheidseisen. Meer informatie over het UEA vindt u op Pianoo[1].

Als inschrijver vult u het UEA digitaal in via de UEA-Wizard in TenderNed en voegt u dit toe aan uw inschrijving via TenderNed. Meer informatie over hoe u dit via de UEA-Wizard invult leest u op TenderNed[2]. U hoeft het UEA **niet** te ondertekenen. **Wel** dient u invulformulier I - Inschrijfbiljet rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.

Schrijft u in als samenwerkingsverband of doet u een beroep op een andere entiteit voor de geschiktheidseisen?
Dan dienen alle leden aan het samenwerkingsverband en de entiteiten waarop u een beroep doet voor de geschiktheidseisen het UEA (invulformulier VII – Uniform Europees Aanbestedingsdocument) in te vullen en bij inschrijving in te dienen. Meer hierover leest u in paragraaf 6.4 Inschrijven als samenwerkingsverband en paragraaf 6.5 Inschrijven als u een beroep doet op anderen voor de geschiktheidseisen.

3.3 Uitsluitingsgronden

Voor deze aanbesteding gelden de in deel III A en B van het UEA opgenomen dwingende uitsluitingsgronden en de door de ons in deel III C van het UEA aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden. Deze uitsluitingsgronden ziet u in onderstaand overzicht ook terug. In het overzicht ziet u voor zover van toepassing ook welke nationale bewijsmiddelen u dient te overleggen bij de uitsluitingsgronden.

Overzicht uitsluitingsgronden en nationale bewijsmiddelen	
Dwingende uitsluitingsgronden	**Nationale bewijsstukken**
• 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	**Bewijsstuk 2:** Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)
• Betaling van belastingen of sociale premies	**Bewijsstuk 3:** Verklaring van de belastingdienst

[1] *https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/uniform-europees-aanbestedingsdocument-uea*
[2] *https://www.tenderned.nl/cms/nl/vraag/uea-invullen*

Facultatieve uitsluitingsgronden	Nationale bewijsstukken
Faillissement, insolventie of gelijksoortig	**Bewijsstuk 1:** Uittreksel handelsregister

Schrijft u in als samenwerkingsverband of doet u een beroep op een andere entiteit voor het voldoen aan de geschiktheidseisen?
Dan worden de uitsluitingsgronden toegepast op ieder lid van het samenwerkingsverband of iedere entiteit waarop u een beroep doet om te voldoen aan de geschiktheidseisen.

Uw inschrijving is ongeldig als één van de uitsluitingsgronden van toepassing is op u, een ander lid van het samenwerkingsverband of op een entiteit waarop u een beroep doet om te voldoen aan de geschiktheidseisen. Wij sluiten u dan uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.3.1 Nationaal bewijsmiddel bij inschrijving

Bewijsstuk 1: Uittreksel handelsregister
Bij inschrijving overlegt u een uittreksel van het handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder dan zes maanden is. Binnen Nederland kunt u volstaan met een uittreksel van de Kamer van Koophandel (KvK). Met dit uittreksel toont u aan dat de uitsluitingsgrond inzake faillissement niet van toepassing is.

3.3.2 Nationale bewijsmiddelen bij verificatie

Om aan te tonen dat er geen uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, overlegt u op verzoek van ons de volgende bewijsmiddelen. U mag deze bewijsstukken ook bij inschrijving al indienen. Dit is echter niet verplicht.

Bewijsstuk 2: Gedragsverklaring aanbesteden
Een gedragsverklaring aanbesteden: GVA) die op het tijdstip van inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Een GVA is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht, speciale-sectoropdracht, concessieovereenkomst voor openbare werken of prijsvraag. Justis[3] raadpleegt daartoe het Justitieel Documentatie Systeem en gaat na of sprake is van relevante beschikkingen van de Autoriteit Consument en Markt of de Europese Commissie.

Bewijsstuk 3: Verklaring van de belastingdienst
Een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen (verklaring van de Belastingdienst)[4] die op het tijdstip van inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Met deze Verklaring van de Belastingdienst toont u aan dat u uw verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald.

Let op: Vraag de GVA en Verklaring van de Belastingdienst **tijdig** aan in verband met de verwerking- en beslistermijn. U kunt **niet** volstaan met het overleggen van een bewijs dat de GVA en Verklaring van de Belastingdienst is aangevraagd en nog in behandeling is.

[3] www.justis.nl/producten/gva/
[4] https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

3.3.3 E-certis voor inschrijvers buiten Nederland

Met e-Certis[5] krijgt u inzicht in welke certificaten en verklaringen er ten aanzien van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen het meest worden gevraagd in het kader van aanbestedingsprocedures van verschillende lidstaten. Het is een informatie-instrument en het garandeert dus niet dat de informatie die uit een zoekopdracht voortvloeit, door ons als geldig wordt erkend.

3.4 Geschiktheidseisen

U leest hieronder welke geschiktheidseisen gelden voor deze aanbesteding. Uw inschrijving is ongeldig als u niet aan de geschiktheidseisen voldoet. Wij sluiten de inschrijving dan uit van verdere deelname aan de aanbesteding. Tenzij anders vermeld, geldt voor een samenwerkingsverband dat die als geheel moet voldoen aan de geschiktheidseisen.

Samenwerkingsverband of beroep op een andere entiteit
Voldoet u niet zelfstandig aan één of meerdere geschiktheidseisen, dan kunt u overwegen om als samenwerkingsverband in te schrijven of een beroep te doen op de financiële en economische draagkracht of technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een andere entiteit. Deze entiteit kan een andere ondernemer, een moeder- of zusteronderneming, maar ook een lid van het samenwerkingsverband zijn.

Voldoet de entiteit waarop u een beroep doet niet aan de betreffende geschiktheidseis(en), dan voldoet u ook niet aan de geschiktheidseis(en) en is uw inschrijving ongeldig. Wij sluiten de inschrijving dan uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

3.4.1.1 Continuïteit

U bent een stabiele onderneming die haar continuïteit kan garanderen.

Bewijsmiddelen bij verificatie
Bewijsstuk 4: u kunt dit aantonen door een (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf te overleggen. Voor niet jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf.

Wij kunnen de aangeleverde financiële gegevens laten controleren
Uit deze controle blijkt of hetgeen verklaard is in het UEA op waarheid berust. Hiervoor kunnen we een bureau inschakelen.

3.4.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Voor deze aanbesteding dient u te voldoen aan geschiktheidseisen

3.4.2.1 Kerncompetenties

U dient bij inschrijving aan te tonen dat u beschikt over de kerncompetenties die essentieel zijn voor het uitvoeren van de Opdracht. Door middel van referenties kunt u aantonen over deze kerncompetenties te beschikken. Dit doet u door invulformulier II -Referentieverklaring in te vullen en in te dienen bij uw inschrijving.

[5] *https://ec.europa.eu/tools/ecertis/#/search*

Let op:

1. Het voldoen aan de kerncompetentie(s) is een knockout criterium. Als u niet voldoet, dan wordt u uitgesloten
2. Kerncompetenties worden binair getoetst met als mogelijke uitkomsten: "voldoet wel", of "voldoet niet". Geef dus niet meer referenties op dan nodig om aan te tonen dat u voldoet aan de geschiktheidseis.

Kerncompetentie 1: Integrale dienstverlening en regie

Via een referentie toont inschrijver dat deze in staat is:

- integrale dienstverlening succesvol uit te voeren waarbij communicatie, onderzoek, data en systemen in samenhang worden georganiseerd, uitgevoerd en doorontwikkeld
- integraal verantwoordelijk te zijn voor het adviseren over, plannen, uitvoeren en coördineren van communicatie- en onderzoeksactiviteiten en de samenhang tussen deze activiteiten te bewaken, werkzaamheden uit te voeren vanaf briefing en planning tot uitvoering, monitoring, rapportage en optimalisatie
- opdrachtgever te adviseren over communicatie, onderzoek, doorontwikkeling en inzet van data en systemen
- verantwoordelijk te zijn voor afstemming met meerdere stakeholders, disciplines of doelgroepen
- werkzaamheden uit te voeren om op basis van monitoring en rapportages de dienstverlening continu te verbeteren
- En waarbij aard en omvang van de dienstverlening vergelijkbaar is met de opdracht waar deze aanbesteding betrekking op heeft en waarbij sprake was van een (nationaal) maatschappelijk belang binnen de publieke sector met politieke gevoeligheid en een meerjarige uitvoering.

Kerncompetentie 2: Database, CDP en onderzoekstooling

Via een referentie toont inschrijver dat deze in staat is:

- de implementatie en migratie en het beheer van een database en CDP uit te voeren, evenals het beschikbaar stellen, inrichten en beheren van onderzoekstooling
- waarbij sprake was van het beheren en actualiseren van persoonsgegevens, doelgroepsegmenten en consentgegevens
- waarbij sprake was van het verwerken en beheren van communicatie- en onderzoekgegevens
- evenals gegevensuitwisseling tussen een database, een communicatieplatform en onderzoekstooling, welke door inschrijver is gerealiseerd en beheerd
- waarbij is gewerkt conform geldende privacy- en beveiligingsrichtlijnen
- verantwoordelijk was voor een database met minimaal 3.000 profielen/contacten

Kerncompetentie 3: Communicatie, onderzoek en doelgroepinteractie

Via een referentie toont inschrijver dat deze in staat is:

- gepersonaliseerde communicatie uit te voeren via meerdere digitale communicatiekanalen

- geautomatiseerde communicatieflows/journeys in te richten en te beheren
- formulieren, peilingen, evaluaties of vergelijkbare onderzoeksinstrumenten in te zetten voor het ophalen van inzichten, feedback en interactie
- doelgroepsegmentatie toe te passen voor communicatie en/of onderzoek
- profielverrijking toe te passen op basis van interacties, formulieren, onderzoeken of gedrag
- communicatie en onderzoek te monitoren, analyseren, rapporteren en optimaliseren
- En waarbij aard, omvang en complexiteit van de dienstverlening vergelijkbaar is met de opdracht waar deze aanbesteding betrekking op heeft en waarbij sprake was van een (nationaal) maatschappelijk belang binnen de publieke sector met politieke gevoeligheid en een meerjarige uitvoering.

Voorwaarden referenties:

- per kerncompetentie mag maximaal één referentie worden verstrekt. Het is echter toegestaan om met één referentie aan meer kerncompetenties te voldoen, mits hieruit helder en ondubbelzinnig de door ons gevraagde ervaring blijkt.
- de einddatum van de referentieopdracht is maximaal 3 jaar geleden, gerekend van de uiterste inschrijfdatum. Een referentieopdracht mag wel langer dan 3 jaar geleden gestart zijn.
- de referentieopdracht dient door u op een vakkundige wijze, tijdig en binnen het gestelde budget, te zijn uitgevoerd;
- alleen behaalde resultaten tellen mee. Stuurt u een referentieopdracht in die nog loopt? Dan kijken we alleen naar resultaten die u al behaald heeft. Dat houdt in dat de resultaten die u al behaald heeft moeten voldoen aan de gestelde kerncompetenties.
- wij mogen zonder uw tussenkomst contact opnemen met de referenten om méér informatie te vragen ter verificatie.

3.4.2.2 *ISO/IEC 27001 of gelijkwaardig*
U heeft een managementsysteem voor informatiebeveiliging op basis van ISO/IEC 27001 of gelijkwaardig en past deze toe op de uitvoering van de Opdracht.

Bewijsstuk 5: ISO/IEC 27001 certificaat of gelijkwaardig

Dit kunt u aantonen door bij inschrijving het volgende bewijsmiddel aan te leveren:

- een kopie van een geldig ISO/IEC 27001 certificaat afgegeven door conformiteitsbeoordelingsinstanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties; of
- een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen inzake informatiebeveiliging waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoende is geborgd en wordt gecontroleerd en dat de voorgestelde maatregelen voldoen aan de kwaliteitsnorm ISO/IEC 27001. De beschrijving dient ten minste in te gaan op:
    - Het vaststellen van informatiebeveiliging; en
    - Het implementeren van informatiebeveiliging; en
    - Het uitvoeren van informatiebeveiliging; en
    - Het bewaken van informatiebeveiliging; en,
    - Het onderhouden en verbeteren van informatiebeveiliging; en
    - Een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.

3.4.2.3 *ISO 9001 of gelijkwaardig*
U heeft een kwaliteitsmanagementsysteem op basis van ISO 9001 of gelijkwaardig en past deze toe op de uitvoering van de Opdracht.

Bewijsstuk 6: ISO 9001 certificaat of gelijkwaardig

Dit kunt u aantonen door het volgende bewijsmiddel aan te leveren:
- een kopie van een geldig ISO 9001 certificaat afgegeven door conformiteitsbeoordelingsinstanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties; of
- een ander bewijsstuk van gelijkwaardige maatregelen inzake kwaliteitsmanagement waaruit blijkt dat de voorgestelde maatregelen voldoen aan de kwaliteitsnorm ISO 9001.

3.4.3 Beroepsbevoegdheid

U bent – volgens de voorschriften van de lidstaat waarin uw onderneming gevestigd is – in het beroeps- of handelsregister ingeschreven voor de voor de Opdracht benodigde bedrijfsactiviteiten.

Nationaal bewijsmiddel bij inschrijving
Bewijsstuk 1: U kunt uw beroepsbevoegdheid aantonen door bij inschrijving een recent uittreksel van inschrijving in het beroeps- of handelsregister te overleggen, waaruit blijkt dat uw onderneming, volgens de voorschriften van de lidstaat waarin uw onderneming gevestigd is, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Binnen Nederland voldoet een uittreksel van inschrijving in het register van de Kamer van Koophandel.

3.5 Russische betrokkenheid

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland. Dit heeft tot gevolg dat wij geen overheidsopdrachten meer mogen gunnen aan Russische partijen. Dit geldt ook voor overheidsopdrachten waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in de overeenkomst als onderaannemer of leverancier.

Welke Russische partijen worden bedoeld?
Het verbod ziet op gunning aan en lopende overeenkomsten met:
- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

Bewijsmiddelen
Met de ondertekening van invulformulier I - Inschrijfbiljet die u bij inschrijving indient, verklaart u dat u niet onder het sanctiepakket valt, meer in het bijzonder verklaart u hetgeen dat in bijlage 7 – Russische betrokkenheid is opgenomen.

4 WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?

In dit hoofdstuk leest u welk gunningscriterium wordt gehanteerd en de wijze waarop de inschrijvingen inhoudelijk worden beoordeeld.

4.1 Gunningscriterium

Deze aanbesteding wordt gegund op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding.

Dit houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. Dit wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf over de subgunningscriteria.

4.2 Subgunningscriteria

Het gunningscriterium is uitgewerkt in subgunningscriteria. In het overzicht hieronder ziet u de subgunningscriteria die bij deze aanbesteding gelden. Per subgunningscriterium ziet u ook het aantal punten dat u maximaal kunt scoren. De subgunningscriteria worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

Gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding'					
	Subgunningscriteria	Te behalen punten			Weeg-factor
Kwaliteit					
SG1	Kwaliteit van dienstverlening		**40**		40 %
SG2	Uitvoering, continuïteit en doorontwikkeling		**30**		30 %
SG3	Team en kennis		**10**		10 %
	Subtotaal Kwaliteit		**80**		
Prijs					
	Totaalprijs		**20**		**20 %**
	Subtotaal Prijs		**20**		
Totaal kwaliteit en prijs			**100**		

4.3 Kwaliteit

Algemene vormvereisten beantwoording
Voor alle antwoorden op de subgunningscriteria gelden de volgende vereisten:

- u levert per subgunningscriterium een document met uw beantwoording in PDF formaat aan bij uw inschrijving;
- u geeft antwoord op de vraag/vragen onder het betreffende subgunningscriterium. Iedere uitwerking van een criterium moet zelfstandig (standalone) leesbaar zijn. Verwijzingen naar andere antwoorden beoordelen wij niet;
- bij elk subgunningscriterium staat het maximale aantal pagina's aangegeven. Een pagina is A4 formaat (inclusief afbeeldingen, tabellen etc.). Alle pagina's na het bereiken van het maximum aantal pagina's worden niet meegenomen in de beoordeling.

4.3.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Kwaliteit van dienstverlening

Beschrijf hoe u de dienstverlening voor de communicatie- en onderzoeksactiviteiten van programmadirectie MDT van OCW organiseert, uitvoert en doorontwikkelt en hoe u daarbij de database, het CDP en de onderzoekstooling als ondersteunende middelen inzet.

Ga daarbij in op:

- uw werkwijze voor de uitvoering van de dienstverlening, vanaf briefing en planning tot uitvoering, monitoring, rapportage en optimalisatie
- de wijze waarop u communicatie- en onderzoeksactiviteiten ontwikkelt, uitvoert en optimaliseert
- de wijze waarop u de database, het CDP en de onderzoekstooling inzet ter ondersteuning van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten
- de wijze waarop u resultaten en inzichten uit communicatie en onderzoek analyseert, vertaalt naar concrete verbeteringen en hierover adviseert
- de inrichting van samenwerking met programmadirectie MDT, waaronder, planning, prioritering en inhoudelijke afstemming van werkzaamheden
- de aanpak voor reguliere werkzaamheden, ad-hoc verzoeken en spoedverzoeken
- de wijze waarop u risico's beheerst en invulling geeft aan doorontwikkeling en innovatie van de dienstverlening

Doel van de opdrachtgever
Programmadirectie MDT van OCW wil een professionele dienstverlening die zorgt voor een effectieve uitvoering van communicatie- en onderzoeksactiviteiten. De dienstverlening draagt bij aan relevante, doelgroepgerichte en datagedreven communicatie en onderzoek, waarbij inzichten uit data en resultaten continu worden gebruikt voor optimalisatie, verbetering en doorontwikkeling.

Beoordelingsgrond
De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de Inschrijver:

- inzichtelijk maakt hoe de werkwijze van briefing tot en met optimalisatie is ingericht en aannemelijk maakt hoe dit bijdraagt aan een effectieve en kwalitatief hoogwaardige communicatie en onderzoek.
- inzichtelijk maakt hoe communicatie- en onderzoeksactiviteiten worden ontwikkeld, uitgevoerd en doorontwikkeld en aannemelijk maakt hoe dit bijdraagt aan kwalitatief hoogwaardige communicatie en onderzoek.
- inzichtelijk maakt hoe de inzet van de database, het CDP en de onderzoekstooling worden ingezet ter ondersteuning van communicatie- en onderzoeksactiviteiten en aannemelijk maakt dat de inzet bijdraagt aan de uitvoering en optimalisatie daarvan.
- inzichtelijk maakt hoe de aanpak voor reguliere werkzaamheden, ad-hoc verzoeken en spoedverzoeken is ingericht en aannemelijk maakt hoe deze bijdraagt aan een tijdige, flexibele en kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de dienstverlening.

- inzichtelijk maakt hoe risico's worden gesignaleerd en beheerst en hoe doorontwikkeling en innovatie worden toegepast en aannemelijk maakt hoe dit bijdraagt aan de continuïteit en toekomstbestendigheid van de dienstverlening

Vormvereisten beantwoording
De uitwerking mag maximaal uit 8 pagina's bestaan.

4.3.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Uitvoering, continuïteit en doorontwikkeling

Beschrijf hoe u gedurende de looptijd van de overeenkomst invulling geeft aan het beheer, de continuïteit en de doorontwikkeling van de database, het CDP en de onderzoekstooling, zodat deze de communicatie- en onderzoeksactiviteiten van MDT blijvend ondersteunen. Betrek daarbij tevens de opstart van de dienstverlening en de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst. Ga daarbij in op:

- de wijze waarop u de database, het CDP en de onderzoekstooling beheert, onderhoudt en doorontwikkelt, zodat deze de communicatie- en onderzoeksactiviteiten van programmadirectie MDT van OCW blijvend ondersteunen
- de wijze waarop u de beschikbaarheid, veiligheid en betrouwbaarheid van de database, het CDP en de onderzoekstooling gedurende de overeenkomst waarborgt
- de wijze waarop u de continuïteit van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten waarborgt bij wijzigingen, storingen en incidenten
- de aanpak voor de opstart van de dienstverlening, waaronder de implementatie en inrichting van de database, het CDP en de onderzoekstooling en de overname van alle beschikbare profielgegevens, zodat de communicatie- en onderzoeksactiviteiten tijdens de overgang zoveel mogelijk ononderbroken kunnen worden voortgezet
- de wijze waarop de Opdrachtnemer bij beëindiging van de overeenkomst de overdracht van alle voor programmadirectie MDT beheerde profiel- en onderzoeksgegevens en relevante documentatie waarborgt, uitgewerkt in een exitplan. Hierbij wordt beschreven hoe de gegevens in een bruikbaar en overdraagbaar formaat beschikbaar worden gesteld en hoe de continuïteit van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten bij een eventuele overgang naar een opvolgende Opdrachtnemer wordt ondersteund

Doel van de opdrachtgever
Programmadirectie MDT van OCW wil dat de communicatie- en onderzoeksactiviteiten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst kunnen worden uitgevoerd en voortgezet, ook tijdens de opstart en bij wijzigingen, storingen en incidenten. De database, het CDP en de onderzoekstooling moeten communicatie en onderzoek blijvend ondersteunen en kunnen worden aangepast en doorontwikkeld om aan te sluiten op veranderingen. Bij beëindiging van de overeenkomst wil programmadirectie MDT dat alle voor programmadirectie MDT beheerde gegevens en relevante documentatie volledig, actueel en in een bruikbaar overdraagbaar formaat over, zodat de communicatie- en onderzoeksactiviteiten door programmadirectie MDT en een eventueel opvolgende Opdrachtnemer kunnen worden voortgezet.

Beoordelingsgrond
De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de Inschrijver:

- inzichtelijk maakt hoe de betrouwbaarheid, veiligheid en beschikbaarheid van de database, het CDP en de onderzoekstooling gedurende de overeenkomst worden geborgd en aannemelijk maakt hoe dit bijdraagt aan de continuïteit van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten
- inzichtelijk maakt hoe de database, het CDP en de onderzoekstooling worden beheerd, onderhouden en doorontwikkeld en aannemelijk maakt dat deze aanpak ervoor zorgt dat deze blijvend aansluiten op en ondersteuning bieden aan de communicatie- en onderzoeksactiviteiten van programmadirectie MDT
- inzichtelijk maakt hoe wordt gehandeld bij wijzigingen, storingen en incidenten en aannemelijk maakt dat hiermee uitval en verstoring van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten worden voorkomen

- inzichtelijk maakt hoe de opstart van de dienstverlening, waaronder database, het CDP en onderzoekstooling, wordt gerealiseerd, welke randvoorwaarden en kritische succesfactoren daarbij van belang zijn en aannemelijk maakt dat hiermee de communicatie- en onderzoeksactiviteiten zoveel mogelijk zonder verstoring worden voortgezet en beschikbare gegevens zorgvuldig worden overgenomen
- inzichtelijk maakt hoe bij beëindiging van de overeenkomst de profiel- en onderzoekgegevens en de specifiek voor programmadirectie MDT beheerde gegevens en relevante documentatie volledig, actueel en in bruikbaar en overdraagbaar formaat beschikbaar worden gesteld en aannemelijk maakt dat hiermee een zorgvuldige overdracht en voortzetting van de communicatie- en onderzoeksactiviteiten mogelijk is, waarbij de veiligheid van de gegevens wordt gewaarborgd

Vormvereisten beantwoording
De uitwerking mag maximaal uit 6 pagina's bestaan.

4.3.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Team en kennis

Beschrijf het team dat wordt ingezet voor deze opdracht en hoe de kennis, ervaring en samenwerking binnen het team bijdragen aan de uitvoering van de opdracht.

Ga daarbij in op:

- de samenstelling van het team
- de rollen, verantwoordelijkheden en inzet van de verschillende medewerkers
- de kennis en ervaring van de sleutelfunctionarissen
- de inzet van expertise op het gebied van communicatie, onderzoek, data en tools (database, CDP en onderzoekstooling) én de taakverdeling binnen het team
- de rol van de accountmanager
- de samenwerking binnen het team en met programmadirectie MDT van OCW
- de wijze waarop continuïteit, beschikbaarheid en vervanging worden geborgd

Doel van de opdrachtgever
Programmadirectie MDT van OCW wil beschikken over een deskundig, stabiel en goed georganiseerd team dat effectief samenwerkt met programmadirectie MDT en beschikt over de benodigde kennis, ervaring en capaciteit om communicatie, onderzoek, database, CDP en onderzoekstooling integraal uit te voeren, beheren en doorontwikkelen.

Beoordelingsgrond
De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de Inschrijver:

- inzichtelijk maakt hoe rollen, verantwoordelijkheden, inzet en beschikbare capaciteit binnen het team zijn verdeeld over de verschillende onderdelen van de opdracht en aannemelijk maakt hoe deze verdeling bijdraagt aan kwaliteit, continuïteit en resultaten
- inzichtelijk maakt hoe kennis en ervaring op het gebied van communicatie, onderzoek, data en techniek worden ingezet en gecombineerd en aannemelijk maakt hoe deze expertise bijdraagt aan kwaliteit, innovatie en het behalen van de doelstellingen van programmadirectie MDT
- inzichtelijk maakt hoe accounthouderschap, projectsturing en specialistische expertise worden ingezet en aannemelijk maakt hoe deze bijdragen aan effectieve samenwerking, besluitvorming, ondersteuning en uitvoering
- inzichtelijk maakt hoe beschikbaarheid, vervanging, kennisborging en continuïteit van medewerkers gedurende de contractperiode zijn ingericht en aannemelijk maakt hoe hiermee risico's op uitval en kennisverlies worden beperkt

Vormvereisten beantwoording
De uitwerking mag maximaal uit 4 pagina's bestaan.

4.3.4 Beoordeling kwaliteit

Beoordelingscommissie
De inhoudelijke beoordeling van uw inschrijving wordt gedaan door een beoordelingscommissie. In de beoordelingscommissie zitten minimaal drie personen. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om uw inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een inschrijving hoort. Zo zorgen we ervoor dat de beoordelaars uitsluitend de kwaliteit van uw inschrijving beoordelen.

Beoordelingswijze
Ieder lid van de beoordelingscommissie bepaalt individueel welke beoordeling en score hij geeft voor elke inschrijving. Dit gebeurt per subgunningscriterium aan de hand van de bijbehorende beoordelingstabel. Elk subgunningscriterium krijgt een score.

Daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar om de inschrijvingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op elk subgunningscriterium.

Beoordelingstabel
Wij hanteren onderstaande tabel voor de beoordeling van de inschrijving op alle subgunningscriteria voor kwaliteit
De score drukt de inhoudelijke beoordeling uit.

Oordeel	Ongewogen score in punten	
Onvoldoende	0 punten	• Geheel onvolledige beantwoording. • De beantwoording geeft geen antwoord op hetgeen wat is uitgevraagd. • Informatie ontbreekt
Matig	20 punten	• Niet volledig beantwoord • Meerdere belangrijke elementen ontbreken/schieten te kort. • De wijze van invulling is niet overtuigend.
Voldoende	50 punten	• Volledig beantwoord • Voldoet deels aan de verwachtingen. • Biedt geen meerwaarde/neutraal voor de dienstverlening
Ruim voldoende	70 punten	• Volledig beantwoord • Voldoet aan de verwachtingen • Uit de antwoorden blijkt in enige mate op welke wijze bijgedragen wordt aan de gestelde doelen/gewenste resultaten. • Biedt deels meerwaarde voor de dienstverlening
Goed	90 punten	• Volledig beantwoord. • Voldoet aan de verwachtingen. • Uit de antwoorden blijkt duidelijk op welke wijze bijgedragen wordt aan de gestelde doelen/gewenste resultaten. • Biedt deels meerwaarde voor de dienstverlening
Uitstekend	100 punten	• Volledig beantwoord. • Uit de antwoorden blijkt zeer duidelijk op welke wijze bijgedragen wordt aan de gestelde doelen. • Biedt meerwaarde voor de dienstverlening

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score.
We vermenigvuldigen elk cijfer (de ongewogen score) met de weegfactor. De weegfactor brengt tot uitdrukking hoe zwaar een criterium weegt in verhouding tot andere criteria. De score vermenigvuldigt met de weegfactor heet de gewogen score. De weegfactoren ziet u ook terug in het overzicht van subgunningscriteria in paragraaf 4.2.

4.4 Prijs

4.4.1 Subgunningscriterium prijs

Om de prijzen te kunnen vergelijken wordt er gebruik gemaakt van een prijzenblad waaraan aantallen zijn toegevoegd. Dit zijn **fictieve** hoeveelheden, waardoor het mogelijk is een fictieve totaalprijs te berekenen. Dit is nadrukkelijk niet hetzelfde als de totaalprijs voor de uit te voeren opdracht. Aan de fictieve hoeveelheden en de fictieve totaalprijs kunt u geen rechten ontlenen.

Alle opgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief btw.

De uurtarieven zijn all-in tarieven
Dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen:

- salariskosten;
- overheadkosten;
- kosten voor ondersteunend werk;
- kosten voor het gebruik van apparatuur;
- normale binnenlandse reis- en verblijfkosten;
- reiskosten woon- en werkverkeer;
- parkeerkosten;
- opleidingskosten;
- wervings- en selectiekosten;
- vervanging;
- verzekeringspremie;
- winst en
- alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.

Gebruik invulformulier III Prijsblad om uw prijs op te geven en voeg die als Excel toe aan uw inschrijving.
We gaan er van uit dat de prijs die u opgeeft voldoet aan alle eisen die u in het beschrijvend document en de bijlagen daarbij terugvindt.

Vult u 0 in of geen waarde of een negatieve waarde op het prijsopgavenformulier?
Dan is uw inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze aanbesteding.
Geeft u prijzen, kortingen, voorwaarden of andere informatie op waar niet om is gevraagd?
Dan geldt dat als inschrijven onder voorwaarden en is uw inschrijving ongeldig.

Het indienen van een inschrijving met een manipulatieve prijsstelling is niet toegestaan. Hieronder wordt verstaan een prijsstelling die de in de aanbestedingsdocumenten beschreven beoordelingssystematiek zodanig verstoord dat het daarmee beoogde doel wordt doorkruist. Indien de aanbestedende dienst, na de inschrijver gelegenheid te hebben geboden zijn prijsstelling toe te lichten, gemotiveerd vaststelt dat hiervan sprake is, wordt de inschrijving als ongeldig terzijde gelegd.

Voor de implementatie en de exit verwachten wij <u>geen</u> prijsopgave van u. Hiervoor zijn de volgende bedragen vastgesteld:

€ 82.645,- excl. btw (€100.000,- incl. btw) voor de implementatie
€ 20.661,- excl. btw (€25.000,- incl. btw) voor de overdracht. Dit bedrag is in het laatste contractjaar onderdeel van de in 4.4.2 benoemde max. €205.000,- excl. btw per jaar.

Wij verwachten voor beide onderdelen een onderbouwing van de vastgestelde bedragen. De onderbouwing wordt niet meegenomen in de beoordeling.

De onderbouwing voor de implementatie dient ten minste afzonderlijk inzicht te geven in:

- projectmanagement, planning en coördinatie;
- inventarisatie van de behoeften, bestaande werkzaamheden en beschikbare gegevens en documentatie;
- opstellen implementatie- en overgangsplan;
- inrichting en configuratie van de benodigde tooling en functionaliteiten;
- verwerking en migratie van beschikbare gegevens;
- inrichting van de benodigde realisatie van koppelingen tussen database, CDP en onderzoekstooling ;
- testen en controle van de werking van de dienstverlening;
- instructie en kennisoverdracht;
- begeleiding bij ingebruikname en borging van de continuïteit tijdens de overgang en opstart.

De onderbouwing voor de overdracht dient ten minste afzonderlijk inzicht te geven in:

- projectmanagement, waaronder voorbereiding, planning en coördinatie van de overdracht;
- voorbereiding en coördinatie van de overdracht;
- export en beschikbaar stellen van gegevens en relevante content;
- beschikbaarstelling van relevante documentatie over bestaande functionaliteiten en dienstverlening;
- kennisoverdracht en toelichting op de aangeleverde gegevens en documentatie;
- voortgezette beschikbaarheid van de benodigde tooling, licenties en voorzieningen gedurende de overeengekomen overdrachtsperiode;
- ondersteuning en afstemming tijdens een overdrachtsperiode en gedurende 90 kalenderdagen na afronding daarvan.

De aanbestedende dienst gebruikt deze prijsopbouw uitsluitend ter beoordeling van de realiteitswaarde, consistentie en uitvoerbaarheid van de aanbieding en niet voor een afzonderlijke waardering van de prijscomponenten.
Alleen daadwerkelijk uitgevoerde onderdelen zullen worden vergoed.

4.4.2 Beoordeling prijs

Om de score van de prijs te bepalen, wordt er gebruik gemaakt van het door u ingevulde prijzenblad.

De prijs die wordt beoordeeld is de fictieve totaalprijs (exclusief btw) volgens het prijzenblad.
Om er een absolute score aan te kunnen geven, wordt er gebruik gemaakt van een prijsrange waarbinnen uw fictieve totaalprijs zich moet bevinden.
Voor de vergelijking van de fictieve totaalprijs hanteren wij een vaste prijsrange. Het totaalbedrag van uw offerte ligt op minimaal €174.250,- (exclusief btw) en maximaal €205.000,- (exclusief btw).

Let op: als uw inschrijvingsprijs buiten de opgegeven range valt van minimaal €174.250- (exclusief btw) en maximaal €205.000,- (exclusief btw) dan is uw inschrijving ongeldig en wordt u uitgesloten.

Zie rekenvoorbeeld met betrekking tot de absolute score op prijs. De gewogen prijsscore wordt afgerond op twee decimalen:

Prijsmin: €174.250,- = 20,00 punten (gewogen)
Prijsmax: €205.000,- = 0,00 punten (gewogen)

Formule tussenliggende inschrijvingsprijzen: 20 -/- (Inschrijfprijs -/- Prijsmin) / (Prijsmax -/- Prijsmin) * 20
Wij ronden ieder prijsscore af op twee decimalen achter de komma.

Voorbeeld
Fictieve prijs inschrijver A= €180.000,- excl. btw
Fictieve prijs inschrijver B= €200.000,- excl. btw

Score inschrijver A
20 -/- (180.000 -/- 174.250) / (205.000 -/- 174.250) * 20 = 16,26

Score inschrijver B
20 -/- (200.000 -/- 174.250) / (205.000 -/- 174.250) * 20 = 3,25

4.5 Beoordeling van uw inschrijving

In dit hoofdstuk leest u op welke manier we uw inschrijving beoordelen.

4.5.1 Beoordelingsproces

Formele eisen
Na ontvangst van de inschrijving(en) wordt door ons eerst getoetst of uw inschrijving voldoet aan de formele eisen die wij hebben opgenomen in hoofdstuk 6. Voldoet u niet aan deze eisen? Dan is uw inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door ons als een kennelijke omissie wordt aangemerkt en zich leent voor eenvoudige precisering of herstel (met inachtneming van de aanbestedingsrechtelijke beginselen).

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen
Vervolgens? Wij controleren of er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en we de toetsen de geschiktheid. De wijze waarop wij uitsluitingsgronden beoordelen en toepassen staat in hoofdstuk 3. Een inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is wordt in principe uitgesloten.

Voldoet u of een entiteit waarop u een beroep doet niet aan de geschiktheidseisen? Dan is uw inschrijving ongeldig. Wij sluiten de inschrijving dan uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Programma van eisen
Vervolgens toetsen wij of u voldoet aan het programma van eisen. Voldoet u niet aan de eisen, dan leidt dat tot uitsluiting van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

Voldoet uw inschrijving?

Dan beoordelen we de inschrijving inhoudelijk op de subgunningscriteria en kennen daar een score aan toe.

4.5.2 Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

U krijgt een totaalscore voor uw inschrijving.
De uiteindelijke totaalscore van uw inschrijving is de optelsom van alle scores op de subgunningscriteria voor kwaliteit en prijs.

Bij gelijke scores gunnen wij aan de inschrijver met de beste score voor kwaliteit.
Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere inschrijvers met gelijke totaalscores? Dan gunnen wij aan de inschrijver met de hoogste score op het subgunningscriterium waarvoor de hoogste weegfactor geldt. Is dat ook gelijk, dan kijken we naar het volgende criterium. Is dat ook gelijk, dan kijken we naar het volgende criterium.

Hierbij hanteren wij de volgende volgorde:
- Criterium 1, weging 40% (bij gelijke score, kijken we naar het volgende criterium:)
- Criterium 2, weging 30% (bij gelijke score, kijken we naar het volgende criterium:)
- Criterium 3, weging 10% (bij gelijke score, kijken we naar het volgende criterium:).

Is dat ook gelijk, dan vindt loting plaats.

U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht indien:

- u een geldige inschrijving heeft gedaan en
- u de hoogste totaalscore heeft van alle inschrijvers.

5 HOE VERLOOPT DE PROCEDURE?

In dit hoofdstuk leest u alles over de aanbestedingsprocedure. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook wie uw contactpersoon is en hoe u vragen kunt stellen.

5.1 De openbare Europese aanbesteding

Iedere ondernemer mag inschrijven op deze aanbesteding.
We hebben gekozen voor een openbare procedure. Dit geeft alle potentiële inschrijvers voldoende tijd en mogelijkheid om een kwalitatief goede inschrijving in te dienen en zorgt ervoor dat de hele markt de kans krijgt in te schrijven. Kijk voor meer informatie over Europees aanbesteden op www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden.

Bij deze aanbesteding gaat het om diensten met deze CPV-codes:

- 72212500-4 *Diensten voor ontwikkeling van communicatie- en multimediasoftware*
- 79340000-9 *Reclame- en marketingdiensten*
- 72320000-4 Databasediensten

5.2 TenderNed

Voordat u een digitale inschrijving via TenderNed kunt indienen, dient uw onderneming geregistreerd te zijn op het platform. Ons advies is om het registratieproces in TenderNed niet uit te stellen tot (vlak voor) het einde van de deadline voor indiening van de inschrijving, maar direct te starten.

Uitsluitend digitale inschrijvingen die voor de deadline voor indiening van inschrijvingen zijn ingediend via TenderNed, worden door ons verder in behandeling genomen. Op andere wijze ingediende inschrijvingen worden terzijde gelegd en niet beoordeeld.

NB: de module waarmee de inschrijving dient te worden aangeboden is volledig geïntegreerd op TenderNed. Voor verdere uitleg over het gebruik van deze module verwijzen wij naar de instructies op www.tenderned.nl.

Als inschrijver mag u als u vragen heeft over het gebruik van het platform te allen tijde gebruikmaken van de helpdesk van TenderNed. U kunt de helpdesk benaderen via de chatfunctie op het moment dat u bezig bent met uw inschrijving. Op dat moment kan met live met u meekijken. Op de website van TenderNed treft u tevens het telefoonnummer en/of het e-mailadres van de helpdesk aan (https://www.tenderned.nl/cms/nl/contact).

5.3 Communicatie tijdens de aanbesteding

Uw contactpersoon is Patricia van Kampen, senior inkoopadviseur a.i.
U communiceert alleen met de contactpersoon over deze aanbesteding. De communicatie verloopt via TenderNed. Communiceert u over deze aanbesteding met andere medewerkers van de procesbegeleider of deelnemers of via andere kanalen, bijvoorbeeld om hen te beïnvloeden? Dan kan dat voor ons reden zijn om u uit te sluiten van deelname.

5.4 De planning van de aanbesteding

Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure. In de volgende paragrafen leest u bij elk onderdeel een korte toelichting.

Bij eventuele afwijkingen tussen onderstaande planning en de planning in TenderNed dan is de planning in TenderNed leidend.

Activiteit	Uiterste datum
Publicatie aankondiging opdracht	Donderdag 5 november 2026
Eerste ronde indienen vragen, tekstsuggesties voor contractvoorwaarden en melden tegenstrijdigheden of bezwaren.	tot uiterlijk donderdag 19 november 2026 :**12.00 uur**
Publiceren eerste Nota van Inlichtingen	donderdag 26 november 2026
Tweede ronde indienen vragen, tekstsuggesties voor contractvoorwaarden en melden tegenstrijdigheden of bezwaren.	maandag 7 december 2026 **12.00 uur**
Publiceren tweede Nota van Inlichtingen	maandag 14 december 2026
Indienen inschrijving	**dinsdag 12 januari 2027 vóór 12.00 uur**
Bekendmaking voornemen tot gunning	donderdag 11 februari 2027
Standstill termijn	vrijdag 12 februari 2027 tot en met woensdag 3 maart 2027
Sluiting overeenkomst	Vrijdag 5 maart 2027
Verwachte ingangsdatum overeenkomst	Maandag 8 maart 2027

5.5 Vragen en tekstvoorstellen

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze aanbesteding? Stel die dan via TenderNed. Vragen die u via de telefoon stelt, beantwoorden wij niet. U kunt ook vragen stellen of voorstellen doen bij de contractvoorwaarden in hetzelfde format. Voorstellen die wij overnemen ziet u terug in de overeenkomst.

Dien al uw vragen en voorstellen in voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip.
Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of voorstel te laat in? Dan beantwoorden we uw vraag alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan niet, ook als wij de antwoorden minder dan tien dagen voor de sluitingsdatum publiceren.

Zorg dat uw vragen en voorstellen anoniem zijn.
Gebruik daarom in uw vraag geen:
- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden via TenderNed.
U leest alle vragen en antwoorden in de nota van inlichtingen. Alle inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt een e-mail op het moment dat wij de vragen en antwoorden publiceren. We publiceren de nota van inlichtingen uiterlijk op de in de planning opgenomen datum.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen.
Het antwoord is dan alleen voor u bestemd. Niet voor de andere inschrijvers. Deze publiceren wij dus niet op TenderNed. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Geef dan in een duidelijke

motivatie aan waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.

Indien wij van mening zijn dat de motivatie geen rechtvaardiging oplevert voor het vertrouwelijk behandelen van uw vraag, dan krijgt u de mogelijkheid om de vraag in te trekken. Wij zullen in dat geval geen inlichtingen verstrekken naar aanleiding van de ingetrokken vraag, tenzij de vraag betrekking had op een fout in de aanbestedingsstukken waarover wij de overige inschrijvers moeten informeren. Indien u de betreffende vraag niet intrekt, dan wordt deze door ons in behandeling genomen en (met het bijbehorende antwoord) geanonimiseerd gepubliceerd op TenderNed.

Hierna is de tweede vragenronde.
De tweede vragenronde werkt hetzelfde als de eerste. Stel uw vragen voor de tweede ronde voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Antwoorden op vragen in de tweede ronde publiceren we uiterlijk op de in de planning opgenomen datum. Wij gaan ervan uit dat hierna de aanbesteding duidelijk is voor alle inschrijvers.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed.
Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

5.6 Tegenstrijdigheden of onduidelijkheden

Ontdekt u tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in dit document, wees proactief en meld dit dan zo snel mogelijk, maar in elk geval voor de datum waarop de vragen ingediend moeten zijn. U kunt dit melden bij de contactpersoon via TenderNed.

De nota van inlichtingen gaat altijd voor
Spreken de nota van inlichtingen en het beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit 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 gepubliceerde nota van inlichtingen staat.

5.7 Indienen inschrijving

Schrijf u uiterlijk in op de in de planning aangegeven uiterste datum en tijdstip.
U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Bent u te laat of schrijft u niet in via TenderNed? Dan is uw inschrijving ongeldig. Meer over hoe u een inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 6.

5.8 Inhoudelijke beoordeling inschrijving

Wij beoordelen uw inschrijving zoals beschreven in hoofdstuk 4.

5.9 Verificatie gegevens UEA

Bij de bekendmaking van de gunningsbeslissing vragen we bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA van de inschrijver aan wie we voornemens zijn te gunnen. U dient de bewijsstukken binnen zeven (7) kalenderdagen na ons verzoek aan te leveren via TenderNed.

Let op: levert u de bewijsstukken niet in of kloppen de gegevens niet, dan leidt dat tot uitsluiting, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door ons als een kennelijke omissie wordt aangemerkt en zich leent voor eenvoudige precisering of herstel (met inachtneming van de aanbestedingsrechtelijke beginselen).

Vraag de Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) en Verklaring van de Belastingdienst **tijdig** aan in verband met de verwerking- en beslistermijn. U kunt **niet** volstaan met het overleggen van een bewijs dat de GVA en Verklaring van de Belastingdienst is aangevraagd en nog in behandeling is.

Gaat het om een samenwerkingsverband die de Opdracht gegund krijgt? Dan moet elk lid van het samenwerkingsverband deze bewijsstukken aanleveren.

Wordt er een beroep gedaan op een andere entiteit om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen? Dan moet elke andere entiteit een GVA en Verklaring van de Belastingdienst aanleveren, en de toepasselijke bewijsstukken voor de betreffende geschiktheidseis(en).

Als u bijvoorbeeld inschrijft als Samenwerkingsverband dat bestaat uit partijen X, Y en Z die gezamenlijk een beroep doen op K om te voldoen aan een geschiktheidseis dan moet u ook van onderneming K de bewijsstukken 1 t/m 3 aanleveren.

- **Bewijsstuk 2:** Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)
  Een GVA is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht, speciale-sectoropdracht, concessieovereenkomst voor openbare werken of prijsvraag. Justis[6] raadpleegt daartoe het Justitieel Documentatie Systeem en gaat na of sprake is van relevante beschikkingen van de Autoriteit Consument en Markt of de Europese Commissie. De GVA is twee jaar geldig en moet nog geldig zijn op het moment van inschrijven.
- **Bewijsstuk 3:** Verklaring van de Belastingdienst
  Verklaring van de Belastingdienst dat u uw verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

5.10 Mededeling gunningsbeslissing

Op de in de planning opgenomen datum maken wij bekend aan welke inschrijver we de Opdracht voornemens zijn te gunnen.
U ontvangt de gunningsbeslissing via TenderNed met het voornemen tot gunnen. In dit voornemen leest u:

- aan wie we de Opdracht voornemens zijn te gunnen;
- de relevante redenen, zijnde de kenmerken en relatieve voordelen van de uitgekozen inschrijving(en), waarom wij de Opdracht aan deze inschrijver(s) willen gaan gunnen;
- de onderbouwing van de aan uw inschrijving toegekende scores;
- in geval van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding vermelden we de scores van de subgunningscriteria op het gebied van de kwaliteit en de totaalscore op prijs van de winnende inschrijver(s;
- een omschrijving van de opschortende termijn. Dat is de termijn waarin u een onmiddellijke voorziening bij voorraad (kort geding) kunt verzoeken met betrekking tot het voornemen tot gunnen.

Soms maken wij bepaalde gegevens niet bekend in het voornemen tot gunnen.
We maken gegevens niet bekend, als het bekend maken van die gegevens:

- in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;
- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden, of
- afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen ondernemers.

[6] *Zie voor meer informatie: www.justis.nl/producten/gva/*

Let op: u kunt geen rechten ontlenen aan het voornemen tot gunning.
Is het voornemen tot gunnen positief voor u? Dan betekent dat u in principe de Opdracht krijgt. Maar op dit moment in de aanbesteding kunnen wij nog steeds beslissen de Opdracht aan iemand anders te gunnen of niet tot gunning over te gaan. De mededeling van het voornemen tot gunnen is dan ook geen aanvaarding van uw aanbod. U kunt aan dit voornemen geen rechten ontlenen en u heeft op grond van dit voornemen ook geen recht op een schadevergoeding.

Pas nadat de overeenkomst door opdrachtgever en u is ondertekend, komt de overeenkomst tot stand, en dient u uitvoering te geven aan de Opdracht.

Opschortende termijn
De dag na bekendmaking van de gunningsbeslissing op TenderNed, gaat de opschortende termijn in. Deze termijn staat ook bekend als standstill termijn, of alcatel termijn. De opschortende termijn duurt 20 kalenderdagen. In deze termijn heeft u de mogelijkheid om rechtsmaatregelen te treffen tegen de gunningsbeslissing. De opschortende termijn geldt als een fatale termijn. Na de opschortende termijn zijn uw rechten vervallen om tegen de gunningsbeslissing in rechte op te komen. Wij zijn dan vrij een overeenkomst te sluiten. U leest meer over de opschortende termijn in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012.

In het belang van een voorspoedige voortgang van de aanbestedingsprocedure verzoeken wij u, indien u een kort geding aanhangig maakt, ons zo spoedig mogelijk te informeren door het toezenden van de kopie dagvaarding naar de contactpersoon.

Klacht
Tijdens de aanbestedingsprocedure is het mogelijk een klacht in te dienen in het geval dat u het niet eens bent met de gang van zaken bij deze aanbesteding of een onderdeel daarvan, of wanneer u bijvoorbeeld meent dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de desbetreffende aanbesteding gelden.

U dient uw klacht in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure in bij het klachtenmeldpunt. U leest in hoofdstuk 8 meer over de klachtenprocedure.

5.11 Ondertekenen overeenkomst

Wij willen de overeenkomst op of rond de in de planning opgenomen datum ondertekenen.
U leest in hoofdstuk 8 meer over de overeenkomst.

5.12 Voorbehouden Aanbestedende dienst

Wij mogen deze aanbesteding stoppen.
Wij kunnen besluiten de Opdracht niet te gunnen. Of om de aanbesteding helemaal of voor een perceel stop te zetten. Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via TenderNed.

Wij vergoeden in beginsel geen kosten.
Alle kosten die te maken hebben met deze aanbesteding, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan doordat u de Opdracht niet gegund krijgt of de aanbesteding wordt stopgezet, is voor uw eigen risico.

In geval we de aanbesteding stop zetten, gaan we in beginsel niet over tot vergoeding van aanbestedingskosten. Dit kan anders zijn indien wij van oordeel zijn dat de omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is.

6 HOE SCHRIJF U IN?

6.1 Formele eisen aan de inschrijving

Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat u volledig en onvoorwaardelijk akkoord met alles wat in dit beschrijvend document, inclusief de bijlagen, staat vermeld.

Elke inschrijving moet voldoen aan de volgende formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie in. In het hoofdstuk 'Bijlagen' vindt u in de eerste tabel alle onderdelen die de inschrijving moet bevatten;
- u gebruikt de formats die u vindt in dit beschrijvend document en de bijlagen. U past de vaste tekst van die formats niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- u zorgt dat het inschrijfbiljet en de overige invulformulieren die ondertekend moeten worden, rechtsgeldig ondertekend worden;
- u garandeert dat u kunt starten met het uitvoeren van de Opdracht op grond van de informatie in uw inschrijving in de 90 dagen na de uiterste inschrijfdatum. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij een kort geding aangespannen door inschrijver(s) verlengen we de gestanddoeningstermijn tot 35 dagen na uitspraak van de voorzieningenrechter
- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens.
Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen. Wij maken bepaalde gegevens betreffende de gunning van een overheidsopdracht niet bekend, indien openbaarmaking van die gegevens:

- in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;
- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden;
- afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen ondernemers.

6.2 Rechtsgeldige ondertekening

U zorgt dat het inschrijfbiljet en de overige invulformulieren die ondertekend moeten worden, rechtsgeldig ondertekend worden. Dat wil zeggen door iemand die daartoe voldoende bevoegdheid heeft.

Controle uittreksel handelsregister
Als bewijs levert u bij inschrijving een uittreksel van het handelsregister aan. Binnen Nederland kunt u volstaan met een uittreksel van de Kamer van Koophandel (KvK). Dit uittreksel dient op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder dan zes maanden te zijn. Met dit document controleren we of de ondertekenaar daadwerkelijk bevoegd is om namens de organisatie te ondertekenen én of u voldoet aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Schrijft u in als samenwerkingsverband? Dan levert ieder lid van het samenwerkingsverband een uittreksel van het handelsregister aan.
Doet u een beroep op een andere entiteit om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan levert u ook een uittreksel van het handelsregister aan van de entiteit aan waarop u een beroep doet.

Zorg ervoor dat de naam van de ondertekenaar altijd te vinden is.

Indien een andere rechtspersoon bevoegd is om namens uw organisatie te ondertekenen (bijvoorbeeld een moederonderneming), dan overlegt u ook het uittreksel van deze rechtspersoon.

Als de naam van de ondertekenaar niet eenduidig uit het uittreksel handelsregister blijkt, verzoeken wij u een organogram en/of toelichting bij te sluiten. Geef hierin aan op welke wijze de aangeleverde uittreksels handelsregister samenhangen, en hoe wij op basis hiervan kunnen vaststellen dat de ondertekenaar voldoende bevoegd is.



Wat als de ondertekenaar van niet zelfstandig vertegenwoordigingsbevoegd is?
In dat geval dient u het inschrijfbiljet of overige invulformulier te laten ondertekenen door alle bevoegde ondertekenaars die zijn vermeld in het uittreksel handelsregister.

Wat als de ondertekenaar niet wordt genoemd in het uittreksel handelsregister?
In dat geval sluit u een volmacht bij waaruit blijkt dat de ondertekenaar vertegenwoordigingsbevoegd is. Zorgt dat u ook deel IIB van het UEA volledig invult. U kunt in dit geval gebruik maken van invulformulier V -Machtiging rechtsgeldige vertegenwoordiger.

6.3 Inschrijven met het inschrijfbiljet

U dient invulformulier I -Inschrijfbiljet in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en mee te sturen met uw inschrijving.

Met het ondertekenen van het inschrijfbiljet verklaart u:
- ✓ dat alle vereiste onderdelen voor deze aanbesteding naar waarheid zijn ingevuld, en
- ✓ dat de door u verstrekte informatie accuraat en correct is, waaronder in ieder geval begrepen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), en
- ✓ dat u akkoord gaat met alles wat in het beschrijvend document, inclusief bijlagen staat vermeld.

De ondertekening van dit inschrijfbiljet geldt ook als ondertekening door inschrijver van UEA (digitaal ingevuld via TenderNed) eninvulformulier III-prijsblad.

6.4 Inschrijven als samenwerkingsverband

Als u inschrijft als samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

Tenzij bij een geschiktheidseis anders is aangegeven, geldt voor een samenwerkingsverband dat die als geheel moet voldoen aan de geschiktheidseisen.
Ieder lid van het samenwerkingsverband levert bij inschrijving een eigen ingevuld UEA. Ieder lid levert bij inschrijving ook een inschrijvingsbiljet in die rechtsgeldig is ondertekend.

In aanvulling op hetgeen de leden van het samenwerkingsverband verklaren door ondertekening van het inschrijfbiljet, verklaren zij daarmee ook:
- ✓ dat de penvoerder namens ieder lid van het samenwerkingsverband bevoegd contactpersoon is; en
- ✓ dat u samen, volledig en hoofdelijk instaat voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de overeenkomst.

Geef aan uit welke ondernemingen het samenwerkingsverband bestaat en wat de rolverdeling is.
In Deel II, onderdeel A van het UEA vinkt u 'ja' aan bij de vraag *"Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?"* U vermeldt ook de namen en de rol van ieder lid van het samenwerkingsverband. Bij de rol geeft u ten minste ook aan welk lid van het samenwerkingsverband de penvoerder is. Dit is de inschrijver die namens het samenwerkingsverband met ons communiceert over de aanbesteding.

Een lid van een samenwerkingsverband mag niet ook op een andere manier inschrijven.
U mag dus niet én als lid van een samenwerkingsverband én zelfstandig inschrijven op de aanbesteding. Ook mag u geen lid zijn van meerdere samenwerkingsverbanden die zich voor deze aanbesteding inschrijven. U mag ook niet als onderaannemer bij een inschrijving betrokken zijn én lid zijn van een samenwerkingsverband.

De samenstelling van het samenwerkingsverband verandert niet meer na uw inschrijving.
Wilt u de samenstelling toch veranderen? Dan kan dat alleen als aan de daarvoor geldende voorwaarden is voldaan en als wij u daarvoor toestemming geven. Dit geldt ook gedurende de looptijd van de overeenkomst.

6.5 Inschrijven als u beroep doet op anderen

Indien u een beroep doet op anderen om een andere reden dan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan hoeft u dit niet door te geven. U hoeft bij Deel IID van het UEA dus niets in te vullen.

Voldoet u echter niet zelfstandig aan één of meerdere geschiktheidseisen, dan kunt u een beroep doen op de financiële en economische draagkracht of technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een andere entiteit om op die manier toch te voldoen aan de geschiktheidseis(en). Deze entiteit kan een andere ondernemer, een moeder- of zusterbedrijf, maar ook een lid van het samenwerkingsverband zijn.

Geef aan op welke andere entiteit(en) u een beroep doet ten aanzien van de geschiktheidseisen.
In Deel II, onderdeel C van het UEA vinkt u 'ja' aan bij de vraag *'Doet de ondernemer beroep op de draagkracht van andere entiteiten om te voldoen aan de selectiecriteria en de (eventuele) criteria en regels'*. U vermeldt de specifieke draagkracht waarop u steunt voor elk van de betrokken entiteiten.

Als u een beroep doet op anderen voor de geschiktheidseisen, dan bewijst u dat u gebruik kan en gaat maken van de middelen van de ander. In aanvulling op hetgeen u verklaart door ondertekening van het inschrijfbiljet, verklaart u daarmee ook:
- ✓ dat u aantoonbaar kunt beschikken over (het relevante deel van) de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de entiteit waarop u een beroep doet; en
- ✓ in het geval van een beroep op de technische en/of beroepsbekwaamheid van een andere entiteit dat de betreffende entiteit de diensten zal verrichten waarvoor die bekwaamheid is vereist.

Elke entiteit op wie u een beroep doet om te voldoen aan de geschiktheidseisen, verklaart dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de geschiktheidseis waarop de inschrijver een beroep doet.
U levert bij inschrijving van elke entiteit waarop u een beroep doet een eigen ingevuld UEA van de betrokken entiteit in (Deel IIA, indien van toepassing Deel IIB, en Deel III). De betrokken entiteit dient daarbij gebruik te maken van invulformulier VII – Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Van elke entiteit op wie een beroep wordt gedaan, levert u daarnaast bij inschrijving een eigen ingevuld invulformulier V – Verklaring inzet andere entiteit om te voldoen aan de geschiktheidseisen in, die door de betrokken entiteit rechtsgeldig is ondertekend. Lees meer over de rechtsgeldige ondertekening in paragraaf 6.2.

De ondertekening van het invulformulier V - Verklaring beroep op andere entiteit geldt als ondertekening van de door de betrokken entiteit ingevulde UEA.

Met het ondertekenen van de Verklaring beroep op andere entiteit verklaart de betrokken entiteit:
- ✓ dat de door hem verstrekte informatie accuraat en correct is, waaronder in ieder geval begrepen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Een entiteit waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen mag niet ook zelfstandig of als lid van een samenwerkingsverband inschrijven.
U mag niet als entiteit waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen bij een inschrijving betrokken zijn én zelfstandig of als lid van een samenwerkingsverband inschrijven.

6.6 Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij

Bent u een dochteronderneming of werkmaatschappij? Dan gelden aanvullend de volgende regels:

U geeft aan of u een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van de holding- of moedermaatschappij.
U levert hiertoe bij inschrijving een ingevuld invulformulier VII -Holdingverklaring in. U dient zelf het deel dat betrekking heeft op u als inschrijver in te vullen. Met deze holdingverklaring verklaart u dat u onderdeel uitmaakt van een holding en of u gebruik maakt van artikel 2:403 BW.

In het geval u gebruik maakt van artikel 2:403 BW dient de holding- of moedermaatschappij dit invulformulier rechtsgeldig te ondertekenen.

Met het ondertekenen van de Holdingverklaring verklaart de holding- of moedermaatschappij:
- ✓ dat zij zich onherroepelijk en onvoorwaardelijk hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de inschrijver voortvloeiende schulden in verband met de te sluiten overeenkomst voor deze Opdracht (artikel 2:403 sub f BW).

Meerdere ondernemingen van één holding mogen inschrijven.
Van een holding mogen meerdere ondernemingen inschrijven, indien zij ieder:
- de inschrijving zelfstandig en onafhankelijk van de andere inschrijvers die deel uitmaken van dezelfde holding hebben opgesteld, en
- daarbij aantoonbaar de eerlijke mededinging volledig hebben geëerbiedigd en
- daarbij de vertrouwelijkheid in acht hebben genomen.

In aanvulling op het bovenstaande kan u worden verzocht een zogenaamde anti-collusieverklaring af te geven inhoudende dat uw inschrijvingen zelfstandig en onafhankelijk van elkaar zijn

opgesteld, dat u daarbij de eerlijke mededinging aantoonbaar volledig heeft geëerbiedigd en de vertrouwelijkheid hierbij in acht heeft genomen. Daarbij dient u te benoemen welke maatregelen hiervoor zijn genomen. Aan alle inschrijvers die deel uitmaken van dezelfde holding wordt hetzelfde verzoek hiertoe gedaan. Door inschrijving gaan alle betreffende inschrijvers ieder afzonderlijk akkoord om na verzoek van de procesbegeleider een anti-collusieverklaring af te geven door een daartoe rechtsgeldig bevoegde persoon.

7 VOORWAARDEN NA GUNNING

Als u de Opdracht gegund krijgt, sluiten we met u een overeenkomst. In dit hoofdstuk leest u waarmee u dan akkoord gaat en de rechten en plichten die daarbij horen.

7.1 Overeenkomst en ARVODI-2025

Uw en onze rechten en plichten leggen we vast in de overeenkomst.
De ARVODI-2025 zijn ook onderdeel van de overeenkomst. Deze voorwaarden vindt u in bijlage 3. Leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van uw kant accepteren wij niet en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de overeenkomst die wij met u sluiten. De conceptovereenkomst vindt u in bijlage 4.

De overeenkomst geldt in elk geval voor de 1e 2 jaren.
Daarna is er de (eenzijdig door ons uit te oefenen) mogelijkheid tot verlenging. We kunnen de overeenkomst maximaal twee (2) keer voor maximaal 12 maanden per keer verlengen.

Wij sluiten met u een Verwerkersovereenkomst.
Dit doen wij omdat bij de uitvoering van de Opdracht persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze overeenkomst leggen wij namelijk vast:

- waarvoor de gegevens mogen worden verwerkt;
- welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen en
- welke vormen van toezicht de eigenaar van de gegevens mag uitoefenen.

U leest hier meer over in bijlage 5 ‘Concept Verwerkersovereenkomst’.

Als overheid zijn wij verplicht uw elektronische facturen te accepteren en te verwerken.
Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU).

U mag zelf weten via welk kanaal u uw e-facturen inlevert
In bijlage 6 bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid leest u de diverse mogelijkheden tot e-factureren. Deze mogelijkheden bieden leveranciers ruime keuze om een e-factuur te versturen aan de Rijksoverheid.

8 KLACHTENREGELING

Tijdens de aanbestedingsprocedure is het mogelijk een klacht in te dienen in het geval dat u het niet eens bent met de gang van zaken bij deze aanbesteding of een onderdeel daarvan, of wanneer u bijvoorbeeld meent dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de desbetreffende aanbesteding gelden.

U dient uw klacht in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure in bij het klachtenmeldpunt: iuc-klachtenmeldpunt@iuc-noord.nl. De stappen van de procedure:

Stap 1
U dient uw klacht per e-mail in via iuc-klachtenmeldpunt@iuc-noord.nl. In deze schriftelijke klacht maakt u duidelijk dat het over een klacht gaat. De klacht bevat verder:

a. datum van indiening;
b. naam en adresgegevens van organisatie klager;
c. naam en e-mailadres van contactpersoon bij klager;
d. referentienummer (IUCN nummer) en titel van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
e. e-mailadres van contactpersoon bij Aanbestedende dienst voor de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
f. gemotiveerde omschrijving van de klacht;
g. omschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen kan worden.

Stap 2
Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de e-mail.

Stap 3
Het klachtenmeldpunt stelt Aanbestedende dienst in de gelegenheid om een inhoudelijke reactie te geven op de klacht.

Stap 4
Het klachtenmeldpunt laat de klacht onderzoeken door een materiedeskundige of een aanbestedingsexpert die beiden niet direct bij de aanbesteding betrokken zijn, aan de hand van de door u en door Aanbestedende dienst verstrekte gegevens. Het klachtenmeldpunt houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure, en kan zo nodig Aanbestedende dienst adviseren om de aanbestedingsprocedure op te schorten.

Stap 5
Het klachtenmeldpunt brengt na het onderzoek van de klacht advies uit. Het advies wordt gelijktijdig aan u en aan de Aanbestedende dienst verstrekt. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtmeldpunt de klacht terecht acht.

Stap 6
Wanneer de Aanbestedende dienst naar aanleiding van dit advies tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk per e-mail mee aan u en de andere (potentiële) Inschrijvers/Gegadigden.

Stap 7
Wanneer de Aanbestedende dienst tot de conclusie komt dat de klacht niet of deels niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en wordt u daarover per e-mail bericht.

Stap 8
Als de Aanbestedende dienst u heeft laten weten hoe hij de klacht behandelt en u bent het daar niet mee eens, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kunt u de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen via: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl