

Commissie van Aanbestedingsexperts

Advies 587 | Samenvatting

De aanbesteder heeft een Europese openbare procedure aangekondigd voor een raamovereenkomst met één ondernemer voor het leveren van diensten met betrekking tot vormgeving (posters, banners, beleidsstukken, folders, flyers, brochures, uitnodigingen, infographics, logo's en pictogrammen, periodieken (nieuwsbrieven), afbeeldingen voor social media en online applicaties). In de aanbestedingsstukken is bepaald dat de inschrijvers vaste prijzen moeten aanbieden voor standaard communicatiemiddelen. In die vaste prijzen moeten zijn inbegrepen: het vervaardigen van het format, het drukklaar maken van het format, het contact met de drukker/reprografie, administratie, contact- en overlegmomenten en twee correctierondes.

De aanbesteder heeft de ondernemer verzocht om een toelichting op diens inschrijving, omdat volgens de aanbesteder uit de door de ondernemer geoffreerde tarieven blijkt dat deze abnormaal laag zijn. De aanbesteder geeft daarmee uitvoering aan de procedure zoals bedoeld in artikel 2.116 Aw 2012. Tijdens die procedure vindt tussen partijen een debat plaats over de vraag of de inschrijving van ondernemer voldoet aan de hiervoor genoemde eis. De aanbesteder is van mening dat de tijdschatting die uit de inschrijving van de ondernemer en de daarop gegeven toelichting blijkt, veel te laag is voor de werkzaamheden die van de opdrachtnemer worden gevraagd. De aanbesteder heeft de inschrijving van de ondernemer om die reden terzijde gelegd.

De in deze klachtprocedure te beantwoorden vraag is of de aanbesteder de inschrijving van ondernemer terecht terzijde heeft gelegd op grond van de hiervoor genoemde reden. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend. De Commissie is met de aanbesteder van oordeel dat uit de beschrijving van de werkzaamheden in de aanbestedingsstukken duidelijk blijkt dat de tijdschatting van de ondernemer voor deze werkzaamheden veel te laag is. Daarmee is de aanbesteder op goede gronden tot de conclusie gekomen dat de inschrijving van ondernemer abnormaal laag is. De Commissie acht de klacht van de ondernemer dan ook ongegrond.

Commissie van Aanbestedingsexperts

Advies 587

1. Feiten

- 1.1. Aanbesteder heeft op 20 februari 2020 een Europese openbare procedure aangekondigd voor een raamovereenkomst met één ondernemer voor het leveren van diensten met betrekking tot vormgeving. Aanbesteder heeft op 31 maart 2020 een kennisgeving van aanvullende informatie gepubliceerd.
- 1.2. In het Aanbestedingsdocument van 31 maart 2020 is, onder meer, het volgende bepaald:

(...)

1. ACHTERGRONDINFORMATIE

Dit aanbestedingsdocument betreft de offerteaanvraag voor vormgevingsdienstverlening ten behoeve van [Aanbesteder] en [GR],

(...)

Met onderhavige aanbesteding wordt beoogd een overeenkomst te sluiten voor de uitvoering van de dienstverlening met betrekking tot vormgeving.

(...)

1.1.1. voorbehouden ten aanzien van deze aanbesteding

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:

- (...)
- (...)
- inschrijver uit te sluiten van verdere deelname, of reeds gemaakte afspraken te annuleren zonder rechtsgevolgen voor de aanbestedende dienst en zonder dat inschrijver recht heeft op vergoeding van schade of kosten hoe ook genaamd of ontstaan, indien blijkt dat door inschrijver onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt;

inschrijver uit te sluiten van verdere deelname, wanneer blijkt dat inschrijver, naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven, te hoge of te lage tarieven heeft aangeboden of anderszins een te hoge of te lage financiële offerte heeft uitgebracht, dan wel een offerte heeft uitgebracht die niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel een offerte heeft uitgebracht met een manipulatief karakter.

(...)

1.3. DE OPDRACHT IN HOOFDLIJNEN

De aanbestedende dienst heeft de intentie om grafisch ontwerp, vormgeving en dtp in te kopen conform de vereisten beschreven in dit aanbestedingsdocument.

De opdracht wordt in dit aanbestedingsdocument verder aangeduid als "**Vormgevingsdienstverlening**".

[Aanbesteder] en [GR] besteden dtp, vormgevings- en grafisch ontwerpwerk uit. (...).

De dienstverlening valt uiteen in de volgende 3 categorieën: grafisch ontwerp, grafisch vormgeving en dtp. De gemiddelde uitgaven per jaar over de afgelopen vier jaar bedragen ongeveer € 56.250 voor [Aanbesteder] en € 20.000 voor [GR]. Ter indicatie, de verhouding tussen ontwerp, vormgeving en dtp is als volgt: ontwerp 15%, vormgeving 45%, dtp 40%. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend en geldt slechts als indicatie voor de inschrijver.

De maximale opdrachtwaarde voor de totale looptijd van deze raamovereenkomst bedraagt € 245.000.

(...)

De opdracht bestaat uit zowel ontwerp, vormgeving en dtp-werk voor projecten een grote diversiteit aan communicatiemiddelen zowel off- als online. Een greep uit mogelijk werk: Posters, banners, beleidsstukken, folders, flyers, brochures, uitnodigingen, infographics, logo's en pictogrammen, periodieken (nieuwsbrieven), afbeeldingen voor social media en online applicaties.

1.3.1. Huidige gang van zaken

Doel en methode:

De vertaling van het communicatievraagstuk en creatieve kaders worden bepaald door de grafisch ontwerper van de opdrachtnemer in overleg met de communicatieadviseur van de vakafdeling. Dit wordt vanaf de basis bedacht en ontworpen, met of zonder dat er een huisstijlmanual ten grondslag ligt. Wel kan er worden gevraagd rekening te houden met aspecten van een bepaalde huisstijl. Dit heeft onder andere betrekking op het ontwikkelen van projectstijlen, projectlogo's of de ontwikkeling van een campagne.

Bij een ontwerp bedenkt de grafisch ontwerper eerst een concept, vanuit het concept worden de kaders bepaald, waaronder lay-out (indeling), de typografie (lettersoorten, -groottes, kolombreedte, regelafstand, en dergelijken), het kleurgebruik en de illustraties en stijl van foto's. Op basis van de wensen van de opdrachtgever maakt de artdirector of grafisch ontwerper een conceptontwerp, dat gepresenteerd wordt aan de opdrachtgever. Vervolgens wordt het concept door de grafisch vormgever met behulp van professionele grafische software uitgewerkt tot eindproduct. Dit doet de grafisch vormgever zelfstandig of met hulp van een dtp'er, illustrator of fotograaf.

Bij de uitwerking van een opdracht houden de ontwerper en vormgever onder andere rekening met de doelgroep, de door de opdrachtgever gestelde eisen, budget, de technische verwerking en de eventuele (digitale) toegankelijkheid van het ontwerp.

Een ontwerper versterkt bestaande inhoudelijke functionaliteiten (bijvoorbeeld de optimale leesbaarheid door juiste toepassing van typografie) en voegt extra functionaliteiten toe door middel van de vorm (bijvoorbeeld het gebruik van kleur als blikvanger voor de belangrijkste informatie). Hij/zij geeft daarbij ook advies aan de opdrachtgever om tot een optimaal eindproduct te komen, en bewaakt ook de meerdere toepassingen en de technische verwerking (bijvoorbeeld het drukwerkproces of een interface-opbouw van een website) van het ontwerp, opdat het vormconcept in stand blijft.

1.3.2. gewenste gang van zaken

Medewerkers van [Aanbesteder] en medewerkers van [GR] leggen de opdrachten neer bij de ontwerper/vormgever/dtp'er van Opdrachtnemer en vraagt een offerte aan mits het geen vastgelegd format betreft. Voor het aanvragen van de offerte vult de aanvrager een briefingsdocument in. In het briefingsdocument staan onder andere wat er wordt gevraagd: ontwerp, vormgeving of dtp. Naast het soort werk vult de medewerker ook in wat: het onderwerp, doel, doelgroep, formaat, oplage, planning, kostenplaats en deadline zijn.

De offerte wordt binnen **1,5 werkdag** naar de opdrachtgever gestuurd. Alleen bij complexe opdrachten kan hiervan in overleg met de opdrachtgever worden afgeweken.

Grafisch ontwerp

De ontwerper start met de opdracht en vertaalt het communicatievraagstuk naar een ontwerp. De deadline voor het te maken ontwerp wordt vastgesteld per project in overleg met opdrachtgever. Het gemaakte ontwerp stuurt het bureau als digitale drukproef (een lage resolutie pdf) op. Het ontwerp wordt telefonisch besproken. Mocht het nodig zijn dat de ontwerper het ontwerp mondeling toelicht kan worden gevraagd aanwezig te zijn bij een vergadering.

De unit Communicatie overlegt met de interne klant over het voorstel van het bureau. Aan de hand van dit overleg wordt bepaald of het voorstel akkoord is. Als het voorstel niet akkoord is vindt een aanpassing plaats en stuurt de ontwerper een nieuwe drukproef. Na akkoord wordt de vastgestelde huisstijl of vastgestelde kaders door de vormgever verwerkt naar de gewenste communicatie-uiting.

Grafisch vormgeving

De vormgever gaat aan de slag met de opdracht en levert binnen 3 werkdagen na aanvraag een digitale drukproef aan. Voor de drukproef wordt verstuurd controleert de vormgever op juiste afbrekingen en dergelijke in de tekst. De opdrachtgever geeft binnen 2 werkdagen eventuele correcties en opmerkingen aan. Indien door de opdrachtgever wordt afgeweken van de gestelde correctietermijn verschuift de planning met evenveel dagen als door opdrachtgever is afgeweken. De opmerkingen en correcties worden in dat geval door de vormgever binnen 1 dagdeel aangepast, en deze stuurt een nieuwe drukproef. Na akkoord op de drukproef maakt de vormgever/dtp'er het bestand drukklaar en stuurt het bestand in de vorm van een hoge resolutie pdf naar de drukker/repro van de opdrachtgever.

Dtp

De dtp'er gaat aan de slag met de opdracht en levert, bij een nieuwe opdracht, binnen 2 werkdagen na aanvraag een digitale drukproef aan (lage resolutie pdf). De Unit Communicatie geeft binnen 1 werkdag eventuele correcties en opmerkingen aan. De opmerkingen en correcties worden in dat geval door de vormgever binnen 1 dagdeel aangepast, en stuurt een nieuwe drukproef. Bij het drukklaar maken van bestanden geldt een doorlooptijd van maximaal 1 dagdeel.

Het drukwerk valt buiten deze opdracht.

Als de drukproef is goedgekeurd door de unit communicatie, wordt het hoge resolutie pdf-bestand door de ontwerper/vormgever/dtp'er naar de drukker of de

reproafdeling van [Aanbesteder] gemaild, vergezeld van alle informatie die de drukker/repro nodig heeft.

Doorlooptijden

De doorlooptijden van een vormgevingsproduct zijn inclusief het klaarmaken voor drukwerk dus 5,5 werkdagen (**exclusief 1,5 dag voor de aanvraag van offerte**). Voor een dtp-product geldt een doorlooptijd van 3,5 werkdag (**exclusief 1,5 dag voor de aanvraag van offerte**). Van de doorlooptijden kan uitsluitend worden afgeweken als de opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn kan reageren of niet op tijd zorgt voor eventuele materialen.

Grafisch ontwerp	Planning altijd in overleg met de opdrachtgever
Grafisch vormgeving	5,5 dag exclusief 1,5 dag voor aanvraag offerte
Dtp	3,5 werkdag exclusief 1,5 dag voor aanvraag offerte

Spoedopdracht

Bij spoedopdrachten heeft de opdracht een deadline die binnen 24 uur ligt. Bij deze opdrachten vindt overleg plaats met de opdrachtgever, samen wordt de planning en uitwerking van een project/communicatiemiddel bepaald.

(...)

1.3.3. looptijd van de overeenkomst

De aanbestedende dienst heeft het voornemen om met ingang van 18 juli 2020 voor een periode van 2 jaar met de optie voor verlenging van maximaal 2 keer 1 jaar een raamovereenkomst af te sluiten met één opdrachtnemer voor het uitvoeren van de vormgevingsdienstverlening voor zowel [Aanbesteder] als [GR].

(...)

2. PROCEDURE

(...)

2.2.1. opening offertes

Offertes zullen na het verstrijken van de sluitingstermijn via de kluissystematiek van de Aanbestedingskalender worden geopend. Bij de opening worden geen inschrijvers toegelaten. Door de aanbestedende dienst zal een proces-verbaal van aanbesteding worden opgemaakt. Inschrijvers kunnen, na opening, op aanvraag een afschrift van dit proces-verbaal krijgen.

(...)

2.3.1. beoordeling

(...)

Gedurende de beoordeling van de offertes kan de aanbestedende dienst aan inschrijvers vragen onderdelen van hun offerte nader toe te lichten.

3. AANBESTEDINGSVOORWAARDEN

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke voorwaarden gelden voor het indienen van een offerte. Wanneer blijkt dat inschrijver niet heeft voldaan aan één of meerdere van de, in de navolgende paragrafen, gestelde vereisten en voorwaarden, wordt deze uitgesloten van verdere deelname.

3.1. OFFERTEVEREISTEN

Om ervan verzekerd te zijn dat de offertes praktisch hanteerbaar en maximaal vergelijkbaar zijn, stelt de aanbestedende dienst hieraan de onderstaande (vorm)vereisten en voorwaarden:

1. (...)
7. Waar voorgeschreven, dient bij het indienen van de informatie gebruik te worden gemaakt van de standaardformulieren zoals opgenomen in de bijlagen van dit aanbestedingsdocument. De vastgestelde tekst van de standaardformulieren mag niet worden aangepast. Indien blijkt dat hierin wijzigingen hebben plaatsgevonden, kan inschrijver worden uitgesloten van deelname. Uit welke onderdelen én in welke volgorde de offerte opgebouwd dient te zijn en, indien van toepassing, welke standaardformulieren hiertoe gebruikt dienen te worden, is in onderstaand overzicht vermeld.

onderdeel	hfdst/par.	standaard formulier	offerte
offertevereisten	3	Bijlage 0 'controlelijst'	Kluis 1
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	4	bijlage 1: 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'	Kluis 1
referenties	4.3.1	bijlage 2: 'standaardformulier referentie'	Kluis 1
inschrijvingsbiljet	5.3.2	bijlage 4: 'inschrijvingsbiljet'	Kluis 2
uitwerking gunningcriterium G1	5.3.1	eigen format	Kluis 1
uitwerking gunningcriterium G2	5.3.3	eigen format	Kluis 1

(...)

5. GUNNINGCRITERIA

Gunningcriteria gebruikt de aanbestedende dienst om de door inschrijvers ingediende offertes onderling te vergelijken en te beoordelen. Voor deze criteria zijn punten te behalen en deze bepalen uiteindelijk de rangorde van inschrijvers. De waardering en de weging die voor een bepaald criterium gelden, zijn weergegeven in de volgende paragrafen.

5.1. OVERZICHT GUNNINGCRITERIA

De aanbestedende dienst heeft onderstaande gunningcriteria met bijbehorende weegfactor opgesteld:

Gunningcriteria	maximale punten	weegfactor	maximale score
-----------------	-----------------	------------	----------------

G1	Kwaliteit	450		
	G1a: Operationele samenwerking	10	20	200
	G1b: Praktijkcasus	10	25	250
G2	Prijs	350		
	G2a: Vaste prijzen standaard communicatiemiddelen	10	15	150
	G2b: Uurtarieven	10	20	200
G3	Bedrijfsvoering	200		
	G3a: Bedrijfsvoering	10	20	200
	subtotaal			1000
G4	Presentatie praktijkcasus	250		
	<i>(Uitsluitend voor de top 5 inschrijvers na beoordeling)</i>	10	25	250
	Totaal			1250

In het kader van proportionaliteit (het aantal verwachte inschrijvingen) is het niet wenselijk dat alle inschrijvers deelnemen aan de presentatie praktijkcasus. Er is voor gekozen om het aantal deelnemers aan de presentatie praktijkcasus te beperken tot maximaal vijf partijen.

(...)

De eindbeoordeling vindt plaats door de optelling van de bij de gunningcriteria G1 tot en met G4 behaalde scores. De offerte van de inschrijver met de hoogste totaalscore wordt aangemerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste-prijskwaliteitsverhouding.

5.2. UITGANGSPUNTEN VOOR PRIJSSTELLING

Alle in de offerte aangeboden prijzen, tarieven en/of percentages dienen gebaseerd te zijn op het gestelde in onderhavige paragraaf en het programma van eisen (hoofdstuk 6) van dit aanbestedingsdocument.

Alle in de offerte aangeboden prijzen, tarieven en/of percentages dienen "naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven" realistisch, aannemelijk en marktconform te zijn. De aanbestedende dienst wil namelijk per subgunningcriterium een eerlijke, voor iedere inschrijver gelijke beoordeling kunnen maken (appels met appels vergelijken). Er mag in ieder geval geen sprake zijn van 0-tarieven en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages en/of negatieve prijzen/tarieven en/of een offerte met een manipulatief karakter. Van een manipulatieve inschrijving is in ieder geval sprake als uit de offerte blijkt dat de beoordelingssystematiek op zodanige wijze door inschrijver is gemanipuleerd dat daarvoor het met die systematiek beoogde doel is verstoord.

Op basis van paragraaf 2.3.1 kan de aanbestedende dienst, gedurende de beoordeling van de offertes, aan inschrijvers vragen onderdelen van hun offerte nader toe te lichten. Deze bevoegdheid heeft de aanbestedende dienst derhalve ook in geval hij het vermoeden heeft dat de offerte niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel een manipulatief karakter heeft.

5.3. OP TE LEVEREN INFORMATIE EN BEOORDELINGSWIJZE

5.3.1. G1: Kwaliteit

In de dienstverlening wordt grote waarde gehecht aan de deskundigheid, creativiteit, betrouwbaarheid en flexibiliteit van opdrachtnemer en is het voor opdrachtgever van groot belang dat opdrachtnemer de continuïteit van de dienstverlening waarborgt en er een goede samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever ontstaat.

Opdrachtgever wenst een opdrachtnemer die:

- een duidelijke visie heeft over zijn rol als opdrachtnemer in relatie tot onderhavige opdracht en het werkveld waarin wordt geopereerd;
- een duidelijke visie heeft over een betrouwbare, flexibele klant-leverancierrelatie en contract-/relatiemanagement;
- deskundige en communicatief goed onderlegde medewerkers inzet op de opdracht;
- de continuïteit voor de dienstverlening goed waarborgt;
- zijn creativiteit weet te benutten (binnen eventuele daartoe door opdrachtgever bepaalde kaders).

Het gunningcriterium kwaliteit bestaat uit (a) een plan voor de operationele samenwerking en (b) de uitwerking van een casus op het gebied van creativiteit, vormgeving en toegankelijkheid.

5.3.1.1. op te leveren informatie

G1a: operationele samenwerking

Opdrachtgever vraagt inschrijver een plan van aanpak te schrijven. Hierin dienen ten minste de onderstaande onderdelen SMART voor opdrachtgever te worden uitgewerkt:

1. de wijze waarop opdrachten van Opdrachtgever worden be-/afgehandeld;
2. de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd voor Opdrachtgever;
3. de eventuele bereikbaarheidstijden buiten kantooruren;
4. Hoe de inschrijver invulling geeft aan een betrouwbare, flexibele klant-leverancierrelatie en het contract-/relatiemanagement.

De aanbestedende dienst beoordeelt elk van de onderdelen (1 tot en met 4) aan de hand van de onderstaande vier aspecten:

1. de mate waarin het onderdeel concreet (SMART) is uitgewerkt voor opdrachtgever;
2. de mate waarin inschrijver duidelijk een meerwaarde biedt;
3. de mate waarin uit de beschrijving blijkt dat inschrijver uitgaat van eigen kracht en uniciteit;
4. de mate waarin het onderdeel kort, bondig en begrijpelijk voor opdrachtgever is beschreven.

De beschrijving dient maximaal 2 pagina's A4, Arial 10pt te omvatten.

(...)

5.3.1.2. de wijze van beoordelen:

De aanbestedende dienst beoordeelt G1a en G1b aan de hand van de zogeheten 'rapportpuntenmethodiek'.

De leden van het beoordelingsteam beoordelen, onafhankelijk van elkaar, elke uitwerking van een onderdeel individueel op de genoemde beoordelingsaspecten (1 t/m 4) met een cijfer op een schaal van 1 (slecht) tot 10 (goed/zeer goed). Het scoremodel voor de beoordelingsaspecten zoals dit door de individuele leden van het beoordelingsteam wordt gehanteerd is als volgt:

mate waarin invulling wordt gegeven aan het beoordelingsaspect	punten
goed - zeer goed	10
ruim voldoende	8
voldoende	5
matig	3
slecht	1

(...)

5.3.2. G2: Prijs

Het gunningcriterium 'prijs' bestaat uit (G2a) de vaste prijzen voor standaard communicatiemiddelen en (G2b) de uurtarieven van een 7-tal werkzaamheden.

Voor de prijzen geldt:

1. Prijzen zijn all-in, exclusief btw. Dat wil zeggen inclusief de afgekochte rechten (opdrachtgever heeft voor dat bedrag dus de volledige rechten op teksten, illustraties en foto's) en alle kosten zoals overhead-, parkeer- en reiskosten;
2. In de vaste prijzen voor vaste formats dienen tevens te zijn inbegrepen: het vervaardigen van het format, drukklaar maken van het format, contact met de drukker/reprografie, administratie, contact/overlegmomenten, 2 correctierondes en exclusief het zoeken van beeldmateriaal.
3. De prijzen voor de vaste formats staan vast voor de reguliere duur van de overeenkomst.

5.3.2.1. op te leveren informatie

G1a: vaste prijzen voor vaste formats

Opdrachtgever beschikt over een aantal vaste formats waarbij gebruik wordt gemaakt van een vast stramien. Onder deze standaard middelen vallen de volgende 4 categorieën:

1. A3 poster
2. A5 flyer/uitnodiging enkelzijdig
3. A5 flyer/uitnodiging dubbelzijdig
4. A5 folder (A4 gevouwen naar A5 (4 pagina's))

Bij opdrachten binnen vaste formats lever de opdrachtgever bruikbare bestanden aan zoals tekst en beeldmateriaal bij de opdrachtnemer. De opdrachtgever bepaalt het communicatiemiddel.

Opdrachtnemer voegt de tekst en beeldmateriaal samen in een basisdocument en levert opdrachtgever een digitale drukproef aan.

In bijlage D huisstijl [van Aanbesteder] staan voorbeelden opgenomen van deze vaste middelen.

G2b: uurtarieven

Inschrijver dient voor onderstaande werkzaamheden uurtarieven door te geven. Voor de spoedtarief toeslag (24-uurs levering) mag een toeslag worden berekend. Spoedtarief toeslag kan betrekking hebben op ontwerp, vormgeving en dtp. De toeslag geldt als extra op het eerder genoemde uurtarief bij nummer 2,3 en 4en wordt vermeld in euro's per uur.

1. Begeleidingskosten;
2. grafisch ontwerp;
3. grafisch vormgeving;
4. dtp;
5. foto's/beeldmateriaal zoeken op stocksites;
6. spoedtarief toeslag;
7. kosten voor toegankelijk maken van een pdf.

Inschrijver dient G2 prijs het ingevulde inschrijvingsbiljet in Kluis **2** bij te voegen.

5.3.2.2. *de wijze van beoordelen:*

Indien blijkt dat de bijlage niet of niet volledig is ingevuld, wordt de offerte van inschrijver ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere beoordeling.

De beoordeling van dit gunningcriterium is verder als volgt.

(G2a) vaste prijzen voor standaard communicatiemiddelen

De categorieën tellen allen even zwaar mee in de beoordeling. Per categorie (1 tot en met 4) krijgt de inschrijver met de laagste vaste prijs 10 punten en de overige inschrijvers krijgen punten naar rato waarbij geldt dat voor elke 10% duurder dan de laagste vaste prijs er 0,5 punt minder wordt gescoord. De formule die hiervoor wordt gehanteerd, is:

$$10 - \left(\frac{\text{(aangeboden prijs - laagste prijs)}}{\text{laagste prijs}} \right) \times 5$$

De score voor G2a wordt vervolgens berekend door het behaalde aantal punten voor alle categorieën eerst bij elkaar op te tellen, vervolgens te delen door het aantal categorieën en deze uitkomst ten slotte te vermenigvuldigen met de wegingsfactor voor dit subgunningcriterium.

(G2b) uurtarieven

De categorieën tellen allen even zwaar mee in de beoordeling. Per categorie (1 tot en met 7) krijgt de inschrijver met het laagste uurtarief 10 punten en de overige inschrijvers krijgen punten naar rato waarbij geldt dat voor elke 10% duurder dan het laagste uurtarief er 0,5 punt minder wordt gescoord. De formule die hiervoor wordt gehanteerd, is:

$$10 - \left(\frac{\text{(aangeboden tarief - laagste tarief)}}{\text{laagste tarief}} \right) \times 5$$

De score voor G2b wordt vervolgens berekend door het behaalde aantal punten voor alle categorieën eerst bij elkaar op te tellen, vervolgens te delen door het aantal categorieën en deze uitkomst ten slotte te vermenigvuldigen met de wegingsfactor voor dit subgunningcriterium.

De totaalscore voor G2 wordt ten slotte berekend door de scores van de subgunningcriteria G2a en G2b bij elkaar op te tellen en af te ronden op 2 cijfers achter de komma.

(...)'

1.3. Ondernemer heeft op 9 mei 2020 een inschrijving ingediend.

1.3.1. Als bijlage bij zijn inschrijving heeft ondernemer onder andere het document 'G1a Operationele samenwerking' gevoegd, waarin het volgende is beschreven:

'(...)

1. Be-/afhandeling opdrachten

Het management van opdrachten ligt bij opdrachtnemer. Van aanvraag tot oplevering hebben wij een proces opgesteld. Het verschil tussen reguliere- en spoed-aanvragen ligt voornamelijk in de snelheid waarmee de aanvraag wordt afgehandeld. Daarnaast bieden wij voor opdrachtgever flexibiliteit door verschillende communicatiekanalen aan te bieden voor het indienen en afhandelen van opdrachten.

Proces opdrachten

- I. Opdrachtgever heeft een vast contactpersoon bij opdrachtnemer, incl. een back-up die voor minimaal 15% van de tijd ook zichtbaar is voor opdrachtgever. Deze contactpersonen zijn verantwoordelijk voor communicatie en uitvoering van de opdrachten tijdens kantooruren (08.00-18.00 uur). Buiten kantooruren blijven de processen gelijk maar communicatie verloopt via het noodnummer.
- II. Opdrachtgever kan een opdracht op 3 manieren aanleveren bij opdrachtnemer:
 - a. Telefonisch bij de vaste contactpersoon van opdrachtnemer; bij spoed buiten kantoor tijden via een noodnummer.
 - b. Per e-mail: (...)
 - c. Een persoonlijk gesprek in de showroom van opdrachtnemer of op locatie bij de klant ([Ondernemer] is op 15 minuten van [Aanbesteder] gevestigd).
- III. De vaste contactpersoon van de opdrachtnemer reageert bij een spoedopdracht binnen 30 minuten en bij een niet-spoedopdracht binnen 1 uur in de vorm van een ontvangstbevestiging, een opdrachtbevestiging of een offerte. Spoedopdrachten worden binnen 24 uur geleverd of zoals overeengekomen. Niet-spoed opdrachten worden binnen de overeengekomen tijd geleverd.
- IV. Na aanlevering van de opdracht vindt er, indien nodig, z.s.m. een intake plaats tussen opdrachtgever en de vaste contactpersoon van opdrachtnemer. Dit kan telefonisch of op locatie zijn, afhankelijk van de snelheid en complexiteit van de opdracht. Locatie kan bij opdrachtgever of opdrachtnemer zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren en afhandelen van deze intake. Tijdens de intake worden de wensen en eisen van opdrachtgever besproken.
- V. Voor de intake is een briefing nodig van de opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juistheid en volledigheid

van informatie voor deze briefing. Opdrachtnemer heeft daarbij o.a. de volgende informatie nodig van opdrachtgever:

- a. Wat is het onderwerp en de achtergrond en omschrijving van de campagne?
- b. Wat is het campagnedoel?
- c. Wat is het beoogde campagneresultaat?
- d. Wie is de doelgroep?
- e. Wat is de opdracht aan de ontwerper (ontwerp, vormgeving of dtp)?
- f. Voor welke communicatiedragers (eindproduct) is het bestemd (formaat en oplage)?
- g. Wat is de tijdplanning? (inclusief spoed of niet-spoed)
- h. Welke producent is door deze opdracht geselecteerd?
- i. Wanneer heeft opdrachtgever het product nodig (deadline)?

Opdrachtnemer verstrekt een voor opdrachtgever op maat gemaakt briefingsformulier om zo efficiënt mogelijk te werk te gaan.

- VI. Na de debriefing wordt deze binnen 1,5 werkdag bevestigd met een opdrachtbevestiging, inclusief prijzen. Deze bestaan uit vaste, vooraf afgesproken prijzen, of een offerte. Opdrachtgever bevestigt deze per e-mail.
- VII. Na de opdrachtbevestiging gaat opdrachtnemer direct aan de slag met de (spoed)opdracht. Inclusief 2 correctierondes en het selecteren van beeldmaterialen.
- VIII. De proefdruk wordt bij opdrachtgever tijdig geleverd (3 werkdagen bij grafische vormgeving, 2 werkdagen bij dtp), waarbij er vanuit opdrachtnemer tijdens kantooruren altijd gewerkt wordt met een 4-ogen principe om kwaliteit te waarborgen en fouten te voorkomen.
- IX. De proefdruk wordt vervolgens gedeeld met de opdrachtgever voor akkoord. Dit kan digitaal of indien gewenst via een papieren proefdruk.
- X. Opdrachtgever geeft bij opdrachtnemer uitsluitend per e-mail aan of proefdruk akkoord is of niet. Indien de proefdruk niet akkoord is, worden correcties via een gesprek, telefonisch of per mail besproken met opdrachtgever. Opdrachtnemer verwerkt de correcties en de feedback in het bestand binnen 1 dagdeel. Daarna geschiedt het proces vanaf punt IX opnieuw.
- XI. Opdrachtgever geeft per mail akkoord. Het definitieve bestand wordt gedeeld met de drukkerij, reproafdeling of andere producerende partij.
- XII. De producerende partij checkt het definitieve bestand voordat de productie start. Bij eventuele problemen neemt producerende partij rechtstreeks contact op met opdrachtnemer.
- XIII. Indien er een klacht ontstaat voor, tijdens of na de opdracht dan wordt deze gemeld bij opdrachtnemer. Deze is ook verantwoordelijk voor de afhandeling/oplossing ervan.

Opdrachtnemer kan, desgewenst, ook printproducties in eigen huis produceren. Opdrachtnemer beschikt over een 24 uren-service en kan voor hoge oplagen een beroep doen op het landelijke [Ondernemer] netwerk, waardoor elke levering op het gebied van marketingcommunicatie gegarandeerd kan worden.

2. Waarborging continuïteit dienstverlening

[Ondernemer] is al meer dan 20 jaar een bekende en allround speler op het gebied van offline en online marketingcommunicatie in [regio Aanbesteder]. Als onderdeel van het landelijke netwerk van [Ondernemer] ondernemers, dat al sinds [...] bestaat, zijn wij al jarenlang een solvabel bedrijf met veel klanten in deze regio. [Ondernemer] is een familiebedrijf waarin momenteel twee generaties werkzaam zijn. Wij geloven erin dat mensen zaken doen met mensen en dat die ook het verschil kunnen maken. Een langdurige en effectieve samenwerking met onze klanten is voor ons het uitgangspunt in het werk.

Om continuïteit in de dienstverlening te waarborgen werken wij met vaste contactpersonen met een back-up bij onze klanten. Heldere werkprocessen maken het samenwerken mogelijk en dankzij onze flexibele instelling en mogelijkheden staat de voortgang altijd voorop. Wij leggen communicatie intern vast en door middel van kwartaalrapportages borgen wij samen met de klant het resultaat in de samenwerking. Bij aanvang van de opdracht om de overgang van de huidige naar de nieuwe opdrachtgever in te richten wordt een gezamenlijke kickoff gepland tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Doel hiervan is om kort kennis te maken en lopende opdrachten van de huidige opdrachtgever over te nemen indien gewenst. Indien [Ondernemer] als bedrijf uitvalt dan zijn wij binnen 6 uur weer operationeel en hebben wij weer de beschikking tot onze eigen bestanden dankzij onze beveiligde opslag in de cloud. Daarbij kunnen we ook een beroep doen op ons krachtige netwerk van [Ondernemer] voor zaken als ontwerp, productie en kantoorplekken, maar ook de inzet van gekwalificeerd personeel bij uitval door ziekte of ontslag.

3. Bereikbaarheid buiten kantoor tijden

De vestiging van opdrachtnemer is geopend en telefonisch bereikbaar van 08:00 uur tot 18:00 uur. Opdrachtnemer is buiten kantoor uren bereikbaar via het noodnummer.

4. Invulling betrouwbare en flexibele klant-leverancier relatie en contract-/relatiemanagement

De kracht van samenwerken met [Ondernemer] is merkbaar door onze instelling. Wij zien onze dienstverlening als een verlengstuk van de afdeling(en) van onze opdrachtgevers. 90% van onze klanten werken langer dan 5 jaar met ons samen en zij zijn dan ook onze ambassadeurs en het bewijs van een loyale samenwerking. Wij weten onze klanten gevraagd en ongevraagd, steeds te verrassen met creativiteit, werken onophoudelijk aan een plezierige omgang, een werkbaar proces en een scherpe prijs. Door een duidelijk onderscheid tussen operationele samenwerking (vast aanspreekpunt) en tactisch/strategische samenwerking (eigenaar) te maken kan het 4 ogen principe en hoor en wederhoor plaatsvinden. Door maximale flexibiliteit te bieden in beschikbaarheid tijdens en buiten kantoor tijd streven wij ernaar om samen met opdrachtgever de gezamenlijke doelen te behalen. De kwartaalmeetings zijn de bijsturingsmomenten waarin ruimte wordt gemaakt voor rationale zaken zoals cijfers, data, oplossingen, maar ook voor emotionele zaken zoals samenwerking, klachtenafhandeling en creatieve inspiratiesessies. De medewerkers in het team van [Ondernemer] zijn goed geschoold en werken met de laatste grafische programma's. Daarnaast heeft opdrachtnemer meer kennis en ervaring in huis die buiten de aanbesteding valt, maar waar desgewenst gebruik van kan worden gemaakt.'

- 1.3.2. Ondernemer heeft als bijlage bij zijn inschrijving tevens het document 'G3 Bedrijfsvoering' gevoegd, waarin – onder meer – het volgende is opgenomen:

'(...)

Online catalogus (communicatie management systeem)

Bij (spoed)aanvragen voor repeterende ontwerp- en productvormen bieden wij een persoonlijke online catalogus aan waar opdrachtgever gebruik van kan maken. In deze online catalogus zijn voorbeelden te zien in de huisstijl van opdrachtgever die opdrachtnemer eerder heeft ingezet. Meerwaarde van deze oplossing is dat het makkelijker en sneller voor opdrachtgever is om een briefing op te stellen voor repeterende ontwerp- en productvormen. Dit komt ten goede aan de snelheid en juistheid van de (spoed)levering. Daarnaast heeft opdrachtgever te allen tijde middels dit communicatiemanagement systeem een overzicht van de gerealiseerde opdrachten. Bijkomend voordeel is tevens dat door deze werk-

wijze er actief gewerkt wordt aan huisstijlbewaking en dat, indien gewenst, meerdere afdelingen toegang kunnen hebben tot de catalogus.

(...)

- 1.3.3. Ondernemer heeft als bijlage 3 bij zijn inschrijving het volgende inschrijfbiljet gevoegd:

(...)

verklaart (verklaren) zich door ondertekening dezes bereid in het kader van Europese openbare aanbesteding Vormgevingsdienstverlening te [plaats] (...) de opdracht voor de dienstverlening uit te voeren voor een bedrag, de omzetbelasting daarin niet inbegrepen, van:

de vormgevingsdienstverlening

uit te voeren voor de onderstaande vaste prijzen voor vaste formats van:

omschrijving format	exclusief btw
A3 poster	(...) euro
A5 flyer/uitnodiging enkelzijdig	(...) euro
A5 flyer/uitnodiging dubbelzijdig	(...) euro
A5 folder (A4 gevouwen naar A5)	(...) euro

en uit te voeren diverse werkzaamheden voor de onderstaande uurtarieven van:

omschrijving format	exclusief btw
Grafisch ontwerp	(...) euro
Grafisch vormgeving	(...) euro
Dtp	(...) euro
Foto's/beeldmateriaal zoeken op stocksites	(...) euro
Spoedtarief (toeslag op uurtarief)	(...) euro
Kosten voor toegankelijk maken van een pdf.	(...) euro

- 1.4. Op 2 juni 2020 stuurt aanbesteder via het platform Aanbestedingskalender.nl aan ondernemer het volgende bericht:

'Op 11 mei jl. hebben wij uw inschrijving ontvangen voor de aanbesteding vormgevingsdienstverlening. Uit uw inschrijving blijkt dat de door u geoffreerde tarieven abnormaal laag zijn. Graag bieden wij u de mogelijkheid om op basis van artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 uw inschrijving op dit punt toe te lichten. Graag vernemen wij van u:

1. Of u staatssteun ontvangt;
2. Hoe u de arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden naleeft;
3. Hoe u waarborgt dat de gevraagde dienstverlening origineel is;
4. De doelmatigheid van de te verlenen dienst;
5. Of u kan profiteren van gekozen technische oplossingen of uitzonderlijk gunstige omstandigheden bij het verlenen van de gevraagde diensten;
6. Al het overige wat u relevant lijkt.

Als blijkt dat uw toelichting niet aannemelijk is wordt uw inschrijving ter zijde gelegd en wordt u uitgesloten van verdere deelname van deze aanbesteding. Graag ontvang ik uw reactie uiterlijk maandag 8 juni via de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.'

1.5. Op 8 juni 2020 heeft ondernemer de volgende reactie aan aanbesteder gestuurd:

'Hartelijk dank voor uw verzoek tot toelichting op de tarieven die wij hebben ingediend inzake de aanbesteding Vormgevingsdienstverlening (...). Graag lichten wij onze tarieven aan u toe. Bij [Ondernemer] staat een goede prijs/kwaliteit verhouding voorop. Wij richten ons op organisaties in de regio van [Aanbesteder] en [Gemeente C en Gemeente D]. Als gerenommeerd ondernemer [in de plaats van Aanbesteder] grijp ik graag de mogelijkheid om voor [Aanbesteder] en [GR] te werken met beide handen aan. Wij hebben daarom onze tariefstelling concurrerend aangeboden. Onderstaand treft u de volgende antwoorden aan op uw vragen.

Staatssteun, arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden

Wij zijn een financieel gezond bedrijf, zonder schulden en ontvangen geen staatssteun, ook niet nu in verband met de Corona-crisis. Dit terwijl de grafische sector momenteel ook hard getroffen is.

[Ondernemer] is al meer dan 20 jaar een bekende en allround speler op het gebied van offline en online marketingcommunicatie in regio [van Aanbesteder]. Dit helpt ons nu in tijden van crisis. Wij zijn lid van brancheorganisatie Koninklijk Verbond van Grafische ondernemingen (KVGGO) en volgen de Grafimedia CAO. Al onze medewerkers vallen onder deze Grafimedia CAO. Daarmee voldoen wij aan alle vereiste arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden. De dienstverlening aan klanten die wij bieden buiten kantoor tijd is ondergebracht bij de eigenaren van het bedrijf. Indien u hierop een check wilt dan staat het u vrij om dit door een erkende, onafhankelijke accountant te laten uitvoeren, bij voorkeur binnen één van de vijf grootste accountantsbedrijven.

Doelmatigheid

Het is ons doel om de samenwerking met onze klanten zoveel mogelijk tijdens kantooruren te laten plaatsvinden zonder dat dat ten koste gaat van de prijs en kwaliteit van onze creatieve dienstverlening. Hierop zijn onze klantvisie en werkprocessen dan ook ingericht. Want als processen goed zijn ingericht, dan is er ook voldoende plaats om creativiteit de ruimte te geven. Daarnaast heerst in ons familiebedrijf een gezonde ondernemersmentaliteit die onze klanten ruime flexibiliteit biedt om ontzorgd te worden.

Onze doelgerichte aanpak echter is erop gericht om verspilling in uren en foutmarge te beperken tot een minimum. Dit hebben wij dan ook beschreven in onze beantwoording van Gunningscriterium G1 Kwaliteit (zie: Uitwerking gunningcriterium G1a: Operationele samenwerking). Het is de manier hoe wij vandaag de dag samenwerken met onze klanten en wij geloven, op basis van de informatie die in de aanbesteding wordt gegeven, dat wij hier ook met u als opdrachtgever in zullen slagen. De waarborging hiervan vindt plaats via de periodieke evaluatiemomenten waarin wij samen met u als opdrachtgever terugkijken, de werkwijze en creativiteit bespreken/analyseren, en verbeteringen implementeren.

Originaliteit en creativiteit

In het begin van onze samenwerking verwachten wij een piek in uren en inspanningen. Daarna werken we actief samen met u als opdrachtgever naar een effectief werkproces, waarbij er voldoende ruimte overblijft voor communicatie en creativiteit met betrekking tot de opdracht. Met deze werkwijze bedienen wij jaarlijks ruim 1000 klanten en hebben wij tot tweemaal toe de Inspiration Award

en eenmaal de Communication Award binnen het netwerk van [Ondernemer] in Nederland gewonnen als erkenning van onze creativiteit en originaliteit.

Onze visie bij creatieopdrachten is dat het briefingsmoment erg belangrijk is. Hoe beter de briefing, hoe minder uren er verspild worden aan onnodige communicatie en ontwerpvoorbeelden. Op basis van deze visie hebben wij dan ook in onze beantwoording aangegeven dat wij hiervoor een online catalogus (communicatiemanagement systeem) kunnen inzetten (zie: Uitwerking gunningcriterium G3: Bedrijfsvoering). Hiermee kunnen wij inzichtelijk maken wat wij al aan ontwerpvormen hebben gemaakt voor u. Daarnaast stelt het de besteller in staat om een betere briefing op te zetten. Wij beschikken en werken al met deze online catalogus inclusief alle beproefde functionaliteiten en de laatste beveiligingseisen voor aan aantal vaste klanten. De inzet van de online catalogus hebben wij verwerkt in de reeds ingediende prijzen.

Op basis van de door u gedeelde informatie uit het huisstijlhandboek en de geleverde voorbeelden, welke van voldoende kwaliteitsniveau zijn, kunnen wij snelheid en creativiteit effectief combineren. Hierdoor kunnen we een zeer aantrekkelijk uurtarief bieden.

Verdienmodellen

Vormgeving en productiemanagement van communicatiematerialen zijn onze hoofdactiviteiten. Wij zijn daarom niet afhankelijk van slechts één verdienmodel. Wij bieden onze opdrachtgevers een brede dienstverlening aan en die bestaat uit meerdere verdienmodellen naast de uurtarieven die wij voor DTP en Grafische vormgeving en ontwerp aanbieden. Mede daardoor kunnen wij uw investering van gemeenschapsgeld in (overheids)communicatie tegen aantrekkelijke tarieven aanbieden, onderbouwd met onze visie en werkproces.

(...)'

- 1.6. Op 9 juni 2020 heeft aanbesteder via het platform Aanbestedingskalender.nl aan ondernemer het volgende bericht:

'We hebben uw toelichting ontvangen. Wij willen u vragen deze ook mondeling aan ons toe te lichten. Graag maken wij hiervoor een afspraak op woensdag 10 juni om 9:00 uur. Dit gesprek zal telefonisch plaatsvinden.

Ik hoor graag van u of dit gesprek doorgang kan vinden en op welk nummer ik u morgen kan bellen.'

- 1.7. Op 10 juni 2020 vindt tussen aanbesteder en ondernemer telefonisch een bespreking plaats. Aanbesteder heeft van dat gesprek het volgende verslag gemaakt:

'1. Gestelde vragen

Onderstaande punten zijn in dit telefoongesprek door [Ondernemer] toegelicht.

Of u staatssteun ontvangt;

1. Hoe u de arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden naleeft;
2. Hoe u waarborgt dat de gevraagde dienstverlening origineel is;
3. De doelmatigheid van de te verlenen dienst;
4. Of u kan profiteren van gekozen technische oplossingen of uitzonderlijk gunstige omstandigheden bij het verlenen van de gevraagde diensten;
5. Al het overige wat u relevant lijkt.

2. Nadere toelichting [Ondernemer]

We hebben bewust concurrerend ingeschreven. We willen als [lokaal bedrijf] graag voor [Aanbesteder] werken. Het gemeenschappelijke doel valt ook in ons straatje. Wij zijn bekend met [Aanbesteder].

De prijzen zijn als volgt tot stand gekomen:

1. We hebben gekeken naar de markt. Bewust hebben we onder het gemiddelde ingestoken, concurrerend. Wij geloven in een lange termijn samenwerking. We hebben een duidelijke visie op efficiënt samenwerken.
2. We zijn aangesloten bij KVO grafimedia. Onze uurtarieven zijn daarop gebaseerd.
3. Wij hebben meerdere verdienmodellen en niet 1 zoals een reclamebureau. Hierdoor verspreiden we bedrijfsrisico's en hebben we op onderdelen meer en minder marge.
4. Het huisstijlboek van [Aanbesteder] ziet er goed uit en dat neemt veel tijd uit handen.
5. We hebben een visie op effectief samenwerken. Aan het begin heb je een piek om in te regelen. Dit is investeren. Daarna gaan de uren naar beneden.
We hebben een online communicatieportal. Hier is inzichtelijk welke ontwerpvormen er zijn geweest. Binnen enkele minuten kan dit gegenereerd worden, bijvoorbeeld een A3 poster. Er is uiteraard ruimte voor creativiteit. Maar de balk onder en het logo staan vast dus je hoeft en kunt niet zo veel meer aanpassen. We kunnen super effectief werken en daarom zo scherp offreren mede dankzij de techniek.

[Aanbesteder] geeft aan:

De ervaring van [Aanbesteder] is dat de doorlooptijd van een A3 poster gemiddeld 1 uur is. Het proces bestaat uit het opsturen van materialen en een briefing. Dan worden er voorstellen gemaakt. vaak worden er een paar opties geleverd waaruit we kunnen kiezen. Daarna vinden er in de regel nog 2 correctierondes plaats. Daarna moet het product nog drukklaar gemaakt worden en alles moet worden gecheckt. Hoe ziet u dit proces voor zich, mede gezien uw uurtarief van €(...) voor dit onderdeel?

[Ondernemer] geeft aan:

Er staat veel in de poster op vaste plek dus get is weinig werk. Bij ons duurt dit proces ongeveer (vast format) maximaal 20-30 minuten. Er is ten opzichte van andere leveranciers in de markt meer geautomatiseerd waardoor het sneller kan. Uiteraard zal dat niet bij iedere uitvraag zo zijn maar in de meeste gevallen wel. Er is door ons geïnvesteerd in apparatuur en slimme oplossingen.

[Aanbesteder] vraagt of er nog andere zaken zijn die [Ondernemer] wil toelichten:

We kijken naar kansen. We hebben een bredere organisatie. Mogelijk kunnen wij [Aanbesteder] op andere vlakken helpen in de toekomst. We willen een lange termijn relatie.

Ik geloof heilig in de transparantie van ons bedrijf. We staan open voor toetsing. We zijn een gezond bedrijf. We hebben al 20 jaar bestaansrecht. We kennen [Aanbesteder] persoonlijk. We zijn flexibel en de juiste partij. Kennen samenleving van [Aanbesteder]. We zitten om de hoek

[Aanbesteder] geeft nog aan dat de mogelijk huidige banden met [Aanbesteder] niet ter zake doen in de overweging inzake de abnormale inschrijving. Het betreft een EU aanbesteding waar openbaar op kan worden ingeschreven.

Het gesprek wordt afgesloten nadat [Aanbesteder] nog eenmaal heeft gevraagd of [Ondernemer] nog vragen heeft of nog iets wil toevoegen wat in de overweging meegenomen moet worden. Dat is niet het geval.

Om 9:25 uur wordt het gesprek beëindigd.'

- 1.8. Op 15 juni 2020 stuurt aanbesteder via het platform Aanbestedingskalender.nl het volgende bericht aan ondernemer:

'Op 11 mei jl. hebben wij uw inschrijving ontvangen voor de aanbesteding vormgevingsdienstverlening. Uit uw inschrijving blijkt dat de door u geoffreerde tarieven abnormaal laag zijn. De door u geoffreerde tarieven zijn zo laag, dat de prijs (ruim) beneden een zeer scherpe prijs ligt. Dit blijkt onder andere uit:

1. Uw inschrijving niet in de buurt komt/zeer ver onder het gemiddelde ligt van de inschrijvingen die we ontvangen hebben voor deze aanbesteding;
2. Onze ervaringen met de tarieven in de markt, en
3. De tarieven die we hebben opgevraagd bij BNO.

Op basis van artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 hebben wij u op 2 juni jl. gevraagd om uw inschrijving op dit punt toe te lichten. Wij hebben u de volgende vragen gesteld:

1. Of u staatssteun ontvangt;
2. Hoe u de arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden naleeft;
3. Hoe u waarborgt dat de gevraagde dienstverlening origineel is;
4. De doelmatigheid van de te verlenen dienst;
5. Of u kan profiteren van gekozen technische oplossingen of uitzonderlijk gunstige omstandigheden bij het verlenen van de gevraagde diensten;
6. Al het overige wat u relevant lijkt.

Wij hebben uw schriftelijke toelichting op 8 juni jl. via het platform ontvangen. Tevens heeft u deze op 10 juni jl. mondeling, telefonisch aan ons toegelicht.

Uit uw schriftelijke- en mondelinge toelichting blijkt onvoldoende dat u de gevraagde werkzaamheden binnen de gestelde eisen kunt uitvoeren.

De werkzaamheden die voortvloeien uit de gevraagde 'vaste prijzen voor standaard communicatiemiddelen' (G2a, bladzijde 24 van het aanbestedingsdocument) vragen een dusdanige ureninzet dat uw tarief abnormaal laag is. In uw mondelinge toelichting heeft u aangegeven dat u werkt met een online communicatiemanagementsysteem met vaste formats, maar dat is niet wat wij uitgevraagd hebben. De aanvraag is gericht op standaard middelen waarbij wel de mogelijkheid aanwezig is om deze middelen aan te passen binnen de geldende kaders. Om te komen tot het gewenste ontwerp vindt er schriftelijke en/of mondelinge briefing plaats, wordt het format aangepast op de aangeleverde tekst en het aangeleverde beeldmateriaal, vinden er vaak 2 correctierondes plaats waarna e.e.a. druk klaar gemaakt wordt en is er overleg met drukker/reprografie waarbij het product wordt doorgesproken. De uitvraag is niet gericht op een communicatiemanagementsysteem waarmee automatisch posters gemaakt kunnen worden, maar op persoonlijk contact en afstemming over het eindresultaat. Wij hebben daarom besloten daarom uw inschrijving ter zijde te leggen. U wordt uitgesloten van verdere deelname van deze aanbesteding.'

- 1.9. Bij brief van 16 juni 2020 maakt ondernemer bij aanbesteder bezwaar tegen het terzijdeleggen van zijn inschrijving:

'Ik schrijf u naar aanleiding van onze uitsluiting van de aanbesteding Vormgevingsdienstverlening (...). Via deze weg wil ik bezwaar bij u aantekenen en u vragen om de beslissing te herzien. Op 10 juni 2020 heb ik op verzoek van [Aanbesteder] inzake de aanbesteding Vormgevingsdienstverlening een telefoongesprek van 25 minuten gehad. Dit was naar aanleiding en ter verduidelijking van onze schriftelijke onderbouwing over de prijzen die wij hebben ingediend voor deze aanbesteding.

Helaas bereikte ons gisteren, 15 juni 2020, het bericht dat onze inschrijving op deze tender terzijde is gelegd, omdat de prijzen volgens [Aanbesteder] lager uitvielen dan verwacht en dat daarom de conclusie is getrokken dat wij onvoldoende kwaliteit kunnen leveren.

Waarom wij bezwaar maken tegen deze beslissing is om het volgende:

- Wij hebben bij deze aanbesteding kwalitatieve vragen beantwoord op de gunningscriteria G1a, G1b en G3. Hierin staan onze processen, service- en dienstverlening uitvoerig omschreven. Wij hebben tot op heden geen bericht ontvangen via aanbestedingskalender.nl dat deze kluis waar de stukken in zitten is geopend. Wij krijgen de indruk dat het terzijde leggen van onze inschrijving heeft plaatsgevonden zonder dat deze stukken zijn gelezen en/of beoordeeld.
- Wij hebben op verzoek van [Aanbesteder] een schriftelijke en mondelinge uitleg gedaan over hoe onze prijs tot stand is gekomen. Bij het laatste, het telefoongesprek op 10 juni jongstleden, heeft [Aanbesteder] geen specialist of expert uit het aanbestedingsteam betrokken om onze onderbouwing te beoordelen.

In de afwijzing van d.d. 15 juni 2020 van [Aanbesteder] wordt argumentatie gegeven waarop de afwijzing is gebaseerd. Echter, wij zijn van mening dat deze argumenten vooral gebaseerd zijn op het gesprek over de vaste, terugkerende bestellingen in combinatie met het door ons concurrerende uurtarief. Als onze beantwoording van uw vragen uit de aanbesteding waren gelezen dan had deze argumentatie nooit op papier kunnen staan. Daarbij komt ook nog eens dat wij wel een notificatie ontvingen voor het openen van de kluis met onze offerte prijzen, maar niet voor de kluis waar onze antwoorden op gunningscriteria G1a, G1b en G3 zijn ingediend.

Daarbij hebben wij aangegeven dat wij het communicatiesysteem kunnen inzetten om het briefingsmoment te optimaliseren. Dat betekent dat dit systeem, waarin huisstijl gebaseerde ontwerpen te zien zijn, gebruikt kan worden om bestellers beter te laten brieven. Het systeem wordt dus niet ingezet om automatisch producten te genereren zoals [Aanbesteder] beweerd in haar afwijzing d.d. 15 juni 2020. Het briefingsproces zelf zal verlopen zoals wij hebben aangegeven in de beantwoording van gunningscriteria G1a en G3 van uw aanbesteding. Deze werkwijze hebben wij tevens nog herhaald en onderstreept in de toelichtingsbrief d.d. 8 juni 2020.

Wij betwijfelen het punt in de afwijzing dat onze prijs abnormaal laag is. Immers, in het aanbestedingsdocument wordt nergens gesproken over een bandbreedte in uurtarieven of minimum uurtarief. Daarom vinden wij dat wij geen abnormaal laag tarief hebben geboden, maar een concurrerend tarief. Een tarief dat gebaseerd is op de CAO van de Grafische branche KVGGO (Grafimedia CAO) en gewogen op het marktgemiddelde. Een tarief dat concurrerend kan zijn door de inzet

aan onze kant van een verregaand geoptimaliseerd en geautomatiseerd systeem, zonder dat dit ten koste gaat van persoonlijk contact en afstemming.

Daarnaast betwijfelen wij het punt dat wij niet voldoen aan de juiste ureninzet. In uw aanbestedingsdocument wordt niet aangegeven wat de gewenste ureninzet zou moeten zijn. Wel wordt aangegeven dat het bepaalde fases moet hebben. Hiervoor verwijzen wij wederom naar onze beantwoording van gunningscriteria G1a en G3 van uw aanbesteding. Wij denken juist te optimaliseren en daarmee uren te winnen zonder dat het ten koste gaat van kwaliteit en creativiteit. Wij verwachten wel een piek in uren tijdens de implementatie en daarna verwachten wij te werken naar een geoptimaliseerd gemiddelde. Ook dit is in de toelichtingsbrief d.d. 8 juni 2020 aangegeven.

Bovenstaande in ogenschouw nemende betwijfelen wij daarom of [Aanbesteder] de juiste informatie tot zich heeft genomen om tot een weloverwogen, meetbare en transparante uitsluiting te komen. Ook betwijfelen wij of de informatie die wij hebben verstrekt in het telefoongesprek op de juiste wijze is geïnterpreteerd en begrepen. Te meer omdat wij het telefoongesprek met [Aanbesteder] hebben opgenomen voor trainingsdoeleinden en inmiddels hebben teruggeluisterd.

Al met al tekenen wij om die reden bezwaar aan tegen de uitsluiting en verzoeken wij u deze beslissing per ommegaande terug te draaien en opnieuw onze offerte objectief en door een onafhankelijke partij te laten beoordelen. Gezien de planning van de aanbesteding verzoeken wij u om ons uiterlijk vrijdag 19 juni 12:00 uur ons een schriftelijke reactie te geven. Indien deze uitblijft zijn wij genoodzaakt juridische stappen te ondernemen.'

1.10. Bij brief van 18 juni 2020 reageert aanbesteder als volgt:

'(...)

Graag reageren wij op de in uw brief genoemde 2 punten:
U geeft aan dat:

Wij hebben bij deze aanbesteding kwalitatieve vragen beantwoord op de gunningscriteria G1a, G1b en G3. Hierin staan onze processen, service- en dienstverlening uitvoerig omschreven. Wij hebben tot op heden geen bericht ontvangen via aanbestedingskalender.nl dat deze kluis waar de stukken in zitten is geopend. Wij krijgen de indruk dat het terzijde leggen van onze inschrijving heeft plaatsgevonden zonder dat deze stukken zijn gelezen en/of beoordeeld.

Reactie van [Aanbesteder]:

De procedure is als volgt verlopen. Kluis 1 waarin de uitwerking van de gunningscriteria van de inschrijvers is opgenomen is op 11 mei jl. geopend. De kwalitatieve aspecten van de inschrijvingen, ook die van uw inschrijving, zijn als eerste beoordeeld. Toen de kwalitatieve beoordeling was afgerond, is op 26 mei jl. de kluis met inschrijfprijzen geopend.

U geeft aan dat:

Wij hebben op verzoek van [Aanbesteder] een schriftelijke en mondelinge uitleg gedaan over hoe onze prijs tot stand is gekomen. Bij het laatste, het telefoongesprek op 10 juni jongstleden, heeft [Aanbesteder] geen specialist of expert uit het aanbestedingsteam betrokken om onze onderbouwing te beoordelen.

Reactie van [Aanbesteder]:

De beoordeling van uw mondelinge toelichting is als volgt verlopen. Van het telefoongesprek is een verslag gemaakt. Dit verslag is voorgelegd aan de projectleider van de aanbesteding, tevens inhoudelijk deskundige op het gebied van

vormgevingsdienstverlening. Het besluit is hierna door de projectgroep van deze aanbesteding genomen.

Verder hebben wij kennis genomen dat u het gesprek heeft opgenomen zonder hiervoor toestemming te vragen. Wij willen u erop wijzen dat het opnemen van een telefoongesprek zonder toestemming niet is toegestaan. Wij vinden het dan ook jammer dat u deze toestemming niet gevraagd heeft.

Wij merken uw bezwaar niet aan als een bezwaar als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht. Indien u het niet eens bent met het standpunt van [Aanbesteder] heeft u de mogelijkheid om bij de burgerlijke rechter een rechtsgeding tegen [Aanbesteder] aan te spannen.

Ons standpunt blijft ongewijzigd, wij handhaven ons besluit om [Ondernemer] uit te sluiten van de aanbesteding Vormgevingsdienstverlening. Wij zijn en blijven bereid om ons besluit in een mondeling gesprek nader toe te lichten. (...)'

2. Beschrijving klacht

Ondernemer klaagt er in de kern over dat zijn inschrijving ten onrechte terzijde is gelegd, nu de beslissing van aanbesteder om dat te doen tot stand is gekomen zonder dat hij naar alle gunningscriteria en relevante stukken heeft gekeken.

3. Onderbouwing klacht

- 3.1. Ondernemer betwijfelt of aanbesteder de juiste informatie tot zich heeft genomen om tot een weloverwogen, meetbare en transparante beslissing te komen wat betreft het terzijde leggen van de inschrijving van ondernemer. Ondernemer voert daartoe het volgende aan.
- 3.2. Er is geen melding gekomen vanuit Aanbestedingskalender.nl dat de kluis met de uitwerking van gunningscriteria G1a, G1b en G3 is geopend. Hierin staan de processen, service- en dienstverlening van ondernemer uitvoerig omschreven.
- 3.3. Er is van de zijde van aanbesteder geen expert betrokken geweest bij de mondelinge toelichting die ondernemer op 10 juni 2020 op zijn inschrijving heeft gegeven (zie 1.7 hiervoor).
- 3.4. De beslissing van aanbesteder lijkt vooral gebaseerd te zijn op de vaste, terugkerende bestellingen in combinatie met het concurrerende uurtarief van aanbesteder.
- 3.5. De inzet van het communicatiemanagementsysteem van ondernemer is een mogelijk instrument om het briefingsmoment te optimaliseren. Het wordt niet ingezet om automatisch producten te genereren zoals beweerd in de beslissing van aanbesteder van 15 juni 2020 (zie 1.8 hiervoor). Het briefingsproces verloopt zoals ondernemer dat heeft aangegeven in zijn inschrijving in de beantwoording van G1a en G3 (zie 1.3.1 en 1.3.2 hiervoor). Deze werkwijze heeft ondernemer tevens nog eens herhaald en onderstreept in zijn toelichtingsbrief van 8 juni 2020 (zie 1.5 hiervoor).
- 3.6. Ondernemer plaatst vraagtekens bij de stelling van aanbesteder dat zijn prijs abnormaal laag zou zijn. Er wordt in de aanbestedingsstukken nergens gesproken over een bandbreedte in uurtarieven of een minimumtarief. Het tarief van ondernemer is gebaseerd op de Grafimedia CAO en gewogen op het marktgemiddelde.

- 3.7. Ondernemer verbaast zich ook over de argumentatie van aanbesteder dat ondernemer niet zou voldoen aan de juiste ureninzet. Er wordt door aanbesteder niet aangegeven wat de gewenste ureninzet zou moeten zijn. Wel wordt gesproken over fases. Dit is terug te vinden in de inschrijving van ondernemer in de beantwoording van G1a en G3 (zie 1.3.1 en 1.3.2 hiervoor).

4. Reactie aanbesteder

- 4.1. Aanbesteder is van mening dat er sprake is van een abnormale lage inschrijving van ondernemer en dat de juiste procedure is gevolgd. Aanbesteder schetst eerst de volgens hem relevante feiten en omstandigheden, gaat vervolgens in op het juridisch kader van het begrip abnormaal lage inschrijving en past dit kader toe op de inschrijving van ondernemer. Tenslotte gaat aanbesteder inhoudelijk in op de klacht van ondernemer.
- 4.2. Wat de feiten en omstandigheden betreft, merkt aanbesteder het volgende op.
- 4.2.1. Aanbesteder stelt dat hij op 20 februari 2020 een Europese openbare aanbestedingsprocedure heeft aangekondigd voor vormgevingsdienstverlening (diensten met betrekking tot grafisch ontwerp, vormgeving en dtp). Het doel van deze aanbesteding is om tot één gegadigde te komen voor het aangaan van een raamovereenkomst. Gunning van deze aanbesteding vindt plaats op basis van het gunningscriterium: economisch meest voordelige inschrijving, die wordt vastgesteld op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding.
- 4.2.2. Naar aanleiding van deze aanbesteding heeft aanbesteder eenentwintig (21) inschrijvingen voor de opdracht ontvangen. Van deze eenentwintig inschrijvingen zijn er 5 inschrijvers uitgesloten van de aanbesteding om verschillende redenen namelijk 1) het offrenen van een 0-tarief, 2) het ontbreken van voorbeelden bij de referenties (2 inschrijvers), 3) een abnormaal lage inschrijving en 4) uit de aanbieding blijkt niet dat inschrijver voldoet aan de facultatieve uitsluitingsgronden valse verklaring en vervalsing van de mededinging.
- 4.2.3. Op 15 juni 2020 heeft aanbesteder ondernemer uitgesloten van de aanbesteding, omdat hij naar het oordeel van aanbesteder een abnormale lage inschrijving heeft ingediend (zie 1.8 hiervoor). Aanbesteder heeft, voordat hij tot uitsluiting is overgegaan, ondernemer op 2 juni 2020 (zie 1.4 hiervoor) om schriftelijke verduidelijking gevraagd met betrekking tot de geoffreerde tarieven. Dit schrijven is op 8 juni van ondernemer ontvangen (zie 1.5 hiervoor). Naar aanleiding van de reactie van ondernemer heeft aanbesteder op 10 juni 2020 telefonisch om een toelichting op de verduidelijking gevraagd (zie 1.6 hiervoor). Hiervan heeft aanbesteder een schriftelijk verslag van gemaakt. (zie 1.7 hiervoor).
- 4.3. Met betrekking tot het juridisch kader verwijst aanbesteder allereerst naar artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012. Voorts verwijst aanbesteder naar overweging 103 bij Richtlijn 2014/24/EU en naar het commentaar bij artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 in Tekst & Commentaar Aanbestedingsrecht. Ten slotte verwijst aanbesteder naar de rechtspraak, onder meer Rechtbank Midden-Nederland, ECLI:NL:RBMNE:2019:3633, r.o. 25 en 26.
- 4.4. Aanbesteder past het juridisch kader toe op de inschrijving van ondernemer en stelt daartoe het volgende.
- 4.4.1. Tot 11 mei jl. konden de offertes met betrekking tot de aanbesteding Vormgevingsdienstverlening worden ingediend. De offertes zijn eerst getoetst aan de

aanbestedingsvoorwaarden zoals beschreven in hoofdstuk 3 van het aanbestedingsdocument (zie 1.2 hiervoor). Daarna zijn de offertes die daaraan voldoen, beoordeeld op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals opgenomen in hoofdstuk 4 van het aanbestedingsdocument. Hierna is op 11 mei jl. gestart met het controleren van de kwaliteit van de inschrijvingen. Dit wordt volgens aanbesteder altijd gedaan zonder kennis te hebben van de geoffreerde prijzen zodat een eerlijke beoordeling is gewaarborgd. De inschrijving van ondernemer scoorde op de kwaliteit zeer laag. Dit achtte aanbesteder niet relevant voor de later gedane beoordeling of er sprake is van een abnormale lage inschrijving. Het deed hoogstens de vermoedens bij aanbesteder oproepen of de inschrijver de aanbesteding goed had begrepen.

- 4.4.2. Nadat de beoordeling van de kwaliteit was afgerond, zijn de prijzen geopend. Dit is een digitaal proces via een kluzensystematiek en heeft op 26 mei jl. plaatsgevonden. Inschrijvers krijgen hier automatisch bericht van. Aanbesteder stelt dat het bij het openen van de prijzen opviel dat ondernemer zeer lage prijzen heeft geoffreerd. Dit bleek onder andere uit het feit dat de tarieven niet in de buurt kwamen/ zeer ver onder het gemiddelde lagen van de zestien (16) geldige inschrijvingen die aanbesteder heeft ontvangen voor de aanbesteding. De geoffreerde tarieven van ondernemer lagen gemiddeld (afgerond) negentig procent onder de gemiddelde inschrijfsom op de betreffende posten.
- 4.4.3. Aanbesteder wijst ook naar zijn ervaringen met tarieven die in de markt op dit moment gelden en naar de tarieven die hij heeft opgevraagd bij de Beroepsorganisatie Nederlandse Ontwerpers, een overkoepelende organisatie waarbij veel ontwerp- en vormgevingsbedrijven zijn aangesloten.
- 4.4.4. Bij de geoffreerde tarieven door ondernemer kreeg aanbesteder de vrees dat ondernemer (een) fout(en) heeft gemaakt in zijn inschrijving en/of een dumpprijs heeft aangeboden om letterlijk tegen elke prijs de opdracht te verkrijgen. Aanbesteder stelt dat hij, ook gezien de mogelijke financiële gevolgen van de coronacrisis, extra waakzaam moet zijn dat er geen prijzen worden geboden die er mogelijk toe leiden dat een opdrachtnemer niet in staat is om voor de geoffreerde tarieven de opdracht uit te voeren.
- 4.4.5. Op 2 juni jl. (zie 1.4 hiervoor) heeft aanbesteder ondernemer de gelegenheid gegeven om met een schriftelijke verduidelijking te komen op de door hem geoffreerde tarieven. Ondernemer werd de ruimte gelaten om aanbesteder zo breed mogelijk te informeren over de geoffreerde tarieven. Op 8 juni jl. (zie 1.5 hiervoor) heeft aanbesteder de schriftelijke toelichting van ondernemer ontvangen. Voor aanbesteder was geenszins duidelijk waarom de aangeboden tarieven zo abnormaal laag waren c.q. de toelichting verklaarde niet hoe ondernemer voor de geoffreerde tarieven de gevraagde dienstverlening kan uitvoeren. Wel viel op dat ondernemer beschreef dat hij gebruik maakt van een communicatiemanagementsysteem, zodat er minder uren verspild worden aan onnodige communicatie en ontwerpproeven. Door aanbesteder is uitdrukkelijk onder 5.3.2. van het Aanbestedingsdocument (zie 1.2 hiervoor) opgenomen dat hij op zoek is naar contacten en overlegmomenten.
- 4.4.6. Naar aanleiding van de schriftelijke toelichting heeft aanbesteder op 9 juni jl. (zie 1.6 hiervoor) ondernemer gevraagd de toelichting nader mondeling toe te lichten. Naar de mening van aanbesteder bleek uit deze mondelinge toelichting dat ondernemer de opdracht anders heeft begrepen dan is opgenomen in het Aanbestedingsdocument. Hierdoor werd het voor aanbesteder aannemelijk dat ondernemer zou tekortschieten in de opdracht. Van dit gesprek is ook een gespreksverslag (zie 1.7 hiervoor) gemaakt. Aanbesteder stelt dat dit is beoordeeld door een multidisciplinair team waarin ook materiedeskundigen vertegenwoordigd wa-

ren. Het verslag is opgemaakt door de unit Juridische Zaken en Inkoop, taakgroep Inkoop en beoordeeld door de unit Communicatie en Strategie en de unit Juridische Zaken en Inkoop, taakgroep Juridische Zaken.

- 4.4.7. Aanbesteder is van mening dat de juiste procedure is gevolgd om tot uitsluiting op basis van abnormale lage inschrijving over te gaan.
- 4.4.8. Aanbesteder wijst nog naar de par. 1.1.1, 5.2, 5.3.1 en 5.3.2 uit het Aanbestedingsdocument die naar zijn mening relevant zijn (zie 1.2 hiervoor).
- 4.4.9. Naar het oordeel van aanbesteder had een redelijke en normaal zorgvuldige geïnformeerde inschrijver moeten begrijpen dat aanbesteder op zoek was naar marktconforme tarieven, dat blijkt uit 1.1.1 en 5.2 van het Aanbestedingsdocument. Dat ondernemer geen marktconforme tarieven heeft aangeboden staat naar het oordeel van aanbesteder vast. Hierdoor moest aanbesteder appels met peren gaan vergelijken, wat duidelijk niet de bedoeling van aanbesteder was. Aanbesteder is van mening dat hij sowieso gerechtigd was, gelet op de passages in het Aanbestedingsdocument om tot uitsluiting van de inschrijving van ondernemer over te gaan.
- 4.4.10. Ondernemer heeft er naar de mening van aanbesteder in zijn mondelinge toelichting geen blijk van gegeven dat hij begreep wat onder de vaste prijzen voor vaste formats, zoals genoemd in paragraaf 5.3.2. van het Aanbestedingsdocument werd verstaan. In de toelichting van ondernemer werd aangegeven dat er gewerkt wordt met een online communicatiemanagementsysteem met vaste formats, maar dat is niet wat uitgevraagd is. Wat uitgevraagd is, staat in paragraaf 5.3.2. van het Aanbestedingsdocument vermeld en is niet gericht op een communicatiemanagementsysteem waarmee automatisch posters gemaakt kunnen worden, maar op persoonlijk contact en afstemming over het eindresultaat. Hierdoor is sterk de indruk gewekt dat ondernemer niet de gevraagde dienstverlening voor de door haar geoffreerde tarieven kan leveren.
- 4.4.11. Aanbesteder stelt zich op het standpunt dat de verwijzing van ondernemer naar de CAO Grafimedia voor hem een teken is dat ondernemer de opdracht niet juist heeft begrepen. Dit is namelijk een CAO voor o.a. drukwerk, prepress- en nabewerkingsbedrijven. Dat is een andere tak van dienstverlening, dan die is uitgevraagd. Aanbesteder is op zoek naar een bureau dat zich focust op advies, concept, ontwerp en vormgeving/dtp. Daarom gaat aanbesteder uit van de tarieven die gelden binnen de Beroepsorganisatie Nederlandse Ontwerpers.
- 4.5. Tot slot gaat aanbesteder nog inhoudelijk in op de klacht van ondernemer.
 - 4.5.1. Met betrekking tot de klacht van ondernemer dat er geen melding is gekomen vanuit aanbestedingskalender.nl dat de kluis met de uitwerking van de gunningcriteria G1a, G1b en G3 was geopend, stelt aanbesteder dat eerst de kwaliteit is beoordeeld, voordat naar de tarieven is gekeken. De beoordeling van de kwaliteit van de offerte van ondernemer was niet positief en dat heeft bij aanbesteder de vraag opgeroepen of ondernemer de aanbesteding juist heeft begrepen. De aanbestedingskalender maakt geen melding van het openen van de kluis met de uitwerking van de gunningscriteria. Dat is standaard.
 - 4.5.2. Met betrekking tot de klacht van ondernemer dat er geen expert was betrokken tijdens de mondelinge toelichting op de prijs op 10 juni 2019 stelt aanbesteder dat aanbesteder, vanwege de corona crisis, heeft besloten geen fysieke afspraken met externen in te plannen. Contact vindt dus telefonisch plaats. Vooraf was besloten om het gesprek met de unit inkoop, unit communicatie en ondernemer telefonisch te laten plaatsvinden. De techniek liet aanbesteder echter deze och-

tend in de steek, waardoor de unit Juridische zaken en Inkoop, taakgroep Inkoop het telefonisch gesprek namens aanbesteder heeft gedaan. Hiervan is verslag gemaakt en dit verslag is beoordeeld door de unit Juridische Zaken en Inkoop, taakgroep Juridische Zaken en de unit Communicatie en Strategie. Ook heeft ondernemer aangegeven het gesprek opgenomen te hebben, zonder toestemming van aanbesteder.

- 4.5.3. Met betrekking tot de stelling van ondernemer dat het oordeel vooral gebaseerd lijkt te zijn op de vaste, terugkerende bestellingen in combinatie met het zijn concurrerende uurtarief, stelt aanbesteder dat het oordeel is gebaseerd op alle door ondernemer ingediende tarieven. Deze zijn zodanig laag dat aanbesteder zich ernstig zorgen zou maken over de nakoming van de eventuele overeenkomst. Aanbesteder is van mening dat ondernemer had moeten begrijpen dat aanbesteder op zoek was naar marktconforme tarieven en niet naar concurrerende tarieven.
- 4.5.4. Op de stelling van ondernemer dat het communicatiemanagementsysteem niet wordt ingezet om automatisch producten te genereren, zoals beweerd in de afwijzing d.d. 15 juni 2020, reageert aanbesteder dat het online communicatie- en managementsysteem wordt aangedragen om tijd te winnen in het proces van het vervaardigen van het middel. Het is echter zo dat aanbesteder inschrijvers heeft gevraagd ook contact- en overlegmomenten op te nemen in de aangeboden prijs. Het briefingscontactmoment wordt door ondernemer aangedragen als tijdswinst door dit te automatiseren. Dit is niet de uitvraag van aanbesteder. Aanbesteder verwijst in dit verband naar par. 5.3.2 van het Aanbestedingsdocument (zie 1.2. hiervoor).
- 4.5.5. Met betrekking tot de mening van ondernemer dat er nergens wordt gesproken over een bandbreedte in uurtarieven of een minimumuurtarief en dat het tarief is gebaseerd op de CAO Grafimedia, stelt aanbesteder dat hij op zoek is geweest naar een marktconform tarief. De CAO Grafimedia is voor drukwerk, prepress- en nabewerkingsbedrijven. Dat is een andere tak van sport dan wat aanbesteder heeft uitgevraagd. Aanbesteder is op zoek naar een bureau dat zich focust op advies, concept, ontwerp en vormgeving/dtp. Daarom gaat aanbesteder uit van de tarieven van de Beroepsorganisatie Nederlandse Ontwerpers.
- 4.5.6. Met betrekking tot de stelling van ondernemer dat niet wordt aangegeven wat de gewenste ureninzet zou moeten zijn, maar dat wel wordt gesproken over fases, die terug te vinden zijn in zijn beantwoording van G1a en G3, stelt aanbesteder dat de doorloop van een opdracht per bureau iets kan verschillen maar meer tijdsverschil dan een uur is uitzonderlijk en roept vraagtekens op. Een bureau dat aan de gevraagde eisen en wensen voldoet, kan de ureninzet bij communicatiemiddelen goed inschatten. Dit blijkt ook uit de ontvangen inschrijvingen van de andere aanbieders (niet ondernemer) waarin de ureninzet ook te herleiden is tot door hen geoffreerde tarieven.
- 4.5.7. Aanbesteder stelt dat bij het vervaardigen van een A3 poster de volgende stappen doorlopen worden:
1. Voor het vervaardigen van het format moet worden gecheckt of de bestanden bruikbaar zijn (is de kwaliteit voldoende voor printwerk; o.a. dpi van afbeeldingen wordt gecheckt);
 2. Vindt overleg plaatst over het te maken communicatiemiddel met een medewerker van de unit Communicatie;
 3. Wordt het bestand gemaakt, opgeslagen en vervolgens gepdf't;
 4. Intern gecheckt door een andere medewerker volgens het 4-ogen principe;
 5. Stuurt het bureau het bestand naar aanbesteder ter controle;

6. Volgt reactie vanuit aanbestedder en volgt de 1e correctieronde waarin het bureau het bestand weer aanpast en geeft om ter controle naar aanbestedder te sturen;
 7. Volgt wederom reactie vanuit aanbestedder en volgt correctieronde nummer 2 (in enkele gevallen vindt er 1 correctieronde plaats) waarin het bureau het bestand aanpast, pdf't en ter controle naar aanbestedder stuurt;
 8. Er vindt overleg plaats tussen de drukker/repro over het aanleveren van de materialen (hoe aan te leveren, oplage enz.);
 9. Vervolgens wordt het bestand drukklaar gemaakt naar de wensen van de drukker/repro;
 10. Als laatste wordt het bestand opgestuurd naar de drukker/repro;
 11. Bij vragen over het middel kan contact worden opgenomen met Ondernemer door drukker/repro indien zaken niet goed gaan of goed zijn aangeleverd.
- 4.5.8. Voor elke stap varieert de benodigde tijd van 3 tot 5 minuten voor een telefonische contact tot 15 tot 30 minuten voor het maken van het bestand. De tijd die totaal nodig is om deze stappen te doorlopen is op zijn minst 1 uur tot 1 uur en 30 minuten bij een A3 poster.
- 4.5.9. Aanbestedder verzoekt de Commissie de klacht van ondernemer ongegrond te verklaren. Voor aanbestedder bestaat de gegronde vrees dat ondernemer met de door hem geoffreerde tarieven niet in staat zal zijn om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren. Het zou de contractvrijheid van aanbestedder te buiten gaan als hij gedwongen wordt om (eventueel) een contract aan te gaan met een partij die voor de door haar geoffreerde tarieven de gevraagde werkzaamheden niet kan uitvoeren. Ten overvloede merkt aanbestedder op dat, hoewel hiervoor stevige uitspraken zijn gedaan over nakoming van de (eventuele) overeenkomst door ondernemer, hij wil benadrukken dat hij blij is met de huidige inzet van ondernemer voor de gemeenschap.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie stelt vast dat aanbestedder op 20 februari 2020 een Europese openbare procedure heeft aangekondigd voor een raamovereenkomst met één ondernemer voor het leveren van diensten met betrekking tot vormgeving. Op deze aanbestedingsprocedure zijn onder andere de volgende bepalingen van toepassing: Deel 1 en 2 van de Aw 2012 en de Gids Proportionaliteit.
- 5.2. De Commissie stelt verder vast dat aanbestedder onder andere het volgende in het Aanbestedingsdocument (zie 1.2 hiervoor) heeft bepaald.
- 5.2.1. In paragraaf 1.3 van het Aanbestedingsdocument is onder meer bepaald dat de opdracht bestaat uit zowel ontwerp, vormgeving en dtp-werk voor projecten met een grote diversiteit aan communicatiemiddelen zowel off- als online. Aanbestedder geeft daarvan een aantal voorbeelden: posters, banners, beleidsstukken, folders, flyers, brochures, uitnodigingen, infographics, logo's en pictogrammen, periodieken (niewsbrieven), afbeeldingen voor social media en online applicaties.
- 5.2.2. In paragraaf 3.2.1 van het Aanbestedingsdocument is bepaald dat het drukwerk buiten de opdracht valt.
- 5.2.3. Aanbestedder heeft in het Aanbestedingsdocument expliciet gevraagd om in de vaste prijzen voor vaste formats contact- en overlegmomenten op te nemen. In paragraaf 5.3.2 is in dat verband onder andere bepaald:

'Het gunningscriterium 'prijs' bestaat uit (G2a) de vaste prijzen voor standaard communicatiemiddelen en (...).

Voor de prijzen geldt:

1. (...)
2. In de vaste prijzen voor vaste formats dienen tevens te zijn inbegrepen: het vervaardigen van het format, drukklaar maken van het format, contact met de drukker/reprografie, administratie, contact/overlegmomenten, 2 correctierondes en exclusief het zoeken van beeldmateriaal [*onderstrepingen Commissie*].
3. (...)

5.3. De Commissie constateert dat aanbesteder ondernemer heeft verzocht om een toelichting op diens inschrijving, omdat volgens aanbesteder uit de door ondernemer geoffreerde tarieven blijkt dat deze abnormaal laag zijn. Aanbesteder heeft daarmee uitvoering gegeven aan de procedure zoals bedoeld in artikel 2.116 Aw 2012 (zie 1.4 hiervoor).

5.4. Tijdens de hiervoor bedoelde procedure heeft tussen partijen een debat plaatsgevonden over de vraag of de inschrijving van ondernemer voldoet aan de eisen van het Aanbestedingsdocument (zie 1.5 t/m 1.7 hiervoor). Gaandeweg dat debat is aanbesteder tot het inzicht gekomen dat ondernemer een ander beeld heeft van de opdracht dan hij heeft uitgevraagd en in feite iets anders aanbiedt. Aanbesteder heeft de inschrijving van ondernemer om die reden terzijde gelegd. In de brief van 15 juni 2020 (zie 1.8 hiervoor) schrijft aanbesteder immers:

'Uit uw schriftelijke- en mondelinge toelichting blijkt onvoldoende dat u de gevraagde werkzaamheden binnen de gestelde eisen kunt uitvoeren.

De werkzaamheden die voortvloeien uit de gevraagde 'vaste prijzen voor standaard communicatiemiddelen' (G2a, bladzijde 24 van het aanbestedingsdocument) vragen een dusdanige ureninzet dat uw tarief abnormaal laag is. In uw mondelinge toelichting heeft u aangegeven dat u werkt met een online communicatiemanagementsysteem met vaste formats, maar dat is niet wat wij uitgevraagd hebben. De aanvraag is gericht op standaard middelen waarbij wel de mogelijkheid aanwezig is om deze middelen aan te passen binnen de geldende kaders. Om te komen tot het gewenste ontwerp vindt er schriftelijke en/of mondelinge briefing plaats, wordt het format aangepast op de aangeleverde tekst en het aangeleverde beeldmateriaal, vinden er vaak 2 correctierondes plaats waarna e.e.a. druk klaar gemaakt wordt en is er overleg met drukker/reprografie waarbij het product wordt doorgesproken. De uitvraag is niet gericht op een communicatiemanagementsysteem waarmee automatisch posters gemaakt kunnen worden, maar op persoonlijk contact en afstemming over het eindresultaat. Wij hebben daarom besloten (...) uw inschrijving ter zijde te leggen. U wordt uitgesloten van verdere deelname van deze aanbesteding.' [*Onderstrepingen Commissie*]

5.5. De in deze klachtprocedure te beantwoorden vraag is dan ook of aanbesteder de inschrijving van ondernemer terecht terzijde heeft gelegd op grond van de hiervoor genoemde reden. De Commissie beantwoordt deze vraag als volgt.

5.5.1. De Commissie stelt vast dat aanbesteder het contradictoir debat in het kader van artikel 2.116 Aw 2012 is aangevangen met de volgende stelling (zie 1.4 hiervoor): 'Uit uw inschrijving blijkt dat de door u geoffreerde tarieven abnormaal laag zijn.'

5.5.2. Het Aanbestedingsdocument spreekt in paragraaf 5.1 (zie 1.2 hiervoor) bij het prijs criterium over enerzijds "G2a Vaste prijzen standaard communicatiemidde-

len" en anderzijds "G2b Uurtarieven". Desondanks is de Commissie van oordeel dat aanbesteder bij het stellen van de vragen over de geoffreerde tarieven zich niet beperkt heeft tot de uurtarieven, maar ook gedoeld heeft op de vaste prijzen.

- 5.5.3. Ook ondernemer heeft die stelling van aanbesteder zo begrepen. Hij heeft immers tijdens de telefonische bespreking met aanbesteder op 10 juni 2020 het volgende meegedeeld (zie 1.7 hiervoor): 'Er staat veel in de poster op vaste plek dus get is weinig werk. Bij ons duurt dit proces ongeveer (vast format) maximaal 20-30 minuten.'
- 5.5.4. Op deze mededeling heeft aanbesteder gereageerd met de schriftelijke mededeling van 15 juni 2020 (zie 1.8 hiervoor), waarin het volgende wordt vermeld: 'De werkzaamheden die voortvloeien uit de gevraagde 'vaste prijzen voor standaard communicatiemiddelen' (G2a, bladzijde 24 van het aanbestedingsdocument) vragen een dusdanige ureninzet dat uw tarief abnormaal laag is.' Ook hier bedoelt aanbesteder met "uw tarief" niet het uurtarief, maar de vaste prijs.
- 5.5.5. De Commissie heeft van ondernemer de door hem ingediende inschrijfstaat met vaste prijzen en uurtarieven ontvangen (zie 1.3.3 hiervoor). Uit die inschrijfstaat blijkt dat op basis van het ingediende uurtarief de vaste prijs voor een A3 poster inderdaad overeenstemt met een hoeveelheid werk van 20 à 30 minuten. Over die tijdsduur heeft aanbesteder in zijn mededeling van 15 juni 2020 (zie 1.8 hiervoor) het volgende gesteld: 'In uw mondelinge toelichting heeft u aangegeven dat u werkt met een online communicatiemanagementsysteem met vaste formats, maar dat is niet wat wij uitgevraagd hebben. De aanvraag is gericht op standaard middelen waarbij wel de mogelijkheid aanwezig is om deze middelen aan te passen binnen de geldende kaders. Om te komen tot het gewenste ontwerp vindt er schriftelijke en/of mondelinge briefing plaats, wordt het format aangepast op de aangeleverde tekst en het aangeleverde beeldmateriaal, vinden er vaak 2 correctierondes plaats waarna e.e.a. druk klaar gemaakt wordt en is er overleg met drukker/reprografie waarbij het product wordt doorgesproken.'
- 5.5.6. De Commissie overweegt dat aanbesteder hiermee aangeeft dat een tijdschatting van 20 à 30 minuten veel te laag is voor de werkzaamheden die van de opdrachtnemer gevraagd worden.
- 5.5.7. Zoals hiervoor is overwogen (zie 5.2.3 hiervoor), is in de beschrijving van de opdracht in paragraaf 5.3.2 van de Aanbestedingsleidraad onder meer het volgende bepaald: 'In de vaste prijzen voor vaste formats dienen tevens te zijn inbegrepen: het vervaardigen van het format, drukklaar maken van het format, contact met de drukker/reprografie, administratie, contact/overlegmomenten, 2 correctierondes en exclusief het zoeken van beeldmateriaal.'
- 5.5.8. Met aanbesteder is de Commissie van oordeel dat uit die beschrijving, waarin onder meer gesproken wordt over "overlegmomenten" (meervoud) en "2 correctierondes", duidelijk blijkt dat een tijdschatting van 20 à 30 minuten voor deze werkzaamheden veel te laag is. Daarmee is aanbesteder op goede gronden tot de conclusie gekomen dat de inschrijving van ondernemer abnormaal laag is.
- 5.5.9. Daarbij neemt de Commissie het onderstaande citaat uit het Handboek van Pijnacker Hordijk c.s. in ogenschouw: 'De bepaling vormt een veiligheidsklep voor de aanbestedende dienst die met een zodanig lage inschrijvingsom wordt geconfronteerd dat hij gegronde redenen heeft te vrezen dat de inschrijver een fout heeft gemaakt of een dumpprijs heeft geboden teneinde letterlijk tegen elke prijs de opdracht te verkrijgen. In dergelijke gevallen ligt het in de rede dat de inschrijver in de uitvoeringsfase pogingen zal ondernemen om zijn al dan niet inge-

calculeerde verlies goed te maken door te beknibbelen op de uitvoering, etc. De aanbestedende dienst heeft in beginsel een rechtmatig belang bij het ecarteren van een dergelijke inschrijving' (zie E.H. Pijnacker Hordijk e.a., Aanbestedingsrecht. Handboek van het Europese en het Nederlandse Aanbestedingsrecht, Den Haag: Sdu 2009, p.459).

- 5.5.10. Aanbesteder kon terecht vrezen – ook na de door ondernemer verstrekte toelichtingen – dat ondernemer in geval van gunning het maken van verlies op de vaste prijzen voor de standaard communicatiemiddelen zou proberen goed te maken door te beknibbelen op de uitvoering. Aanbesteder wordt hierin gesterkt door de mededeling van ondernemer (zie 1.7 hiervoor) dat hij uitgaat van een tijdschatting van 20 à 30 minuten per op te leveren vast format.
- 5.6. Het voorgaande betekent dat de klacht ongegrond is.

6. Advies

De Commissie acht de klacht **ongegrond**.

Den Haag, 27 oktober 2020

Prof.mr. C.E.C. Jansen
Voorzitter

Mr. A.C.M Fischer-Braams
Vice-voorzitter

Mr. drs. T.H. Chen
Commissielid