



GEMEENTE TILBURG

Klantgeleidingssysteem

EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

13-03-2025

referentienummer: 2024/668/WG



Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze Aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm en op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst

Inhoudsopgave

1.	LIJSTEN VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	4
1.1	Lijst van juridische begrippen en afkortingen	4
2.	INLEIDING	5
2.1	Omschrijving Aanbestedende dienst gemeente Tilburg	5
2.2	Korte omschrijving van de Opdracht.....	5
2.3	Korte omschrijving van Opdrachttype, procedure en wettelijk kader	5
2.4	Juridische bepalingen	5
3.	OPDRACHTOMSCHRIJVING	6
3.1	Aanleiding van de Opdracht	6
3.2	Doel van de Opdracht	6
3.3	Scope van de Opdracht	6
3.4	Plaats van uitvoering	7
3.5	Start- en opleverdatum Opdracht	7
3.6	Clustering en percelen	7
3.7	Contract/Overeenkomst	7
3.8	Herzieningsclausule.....	7
3.9	Voorwaarden.....	8
4.	PROCEDURE EN PLANNING	9
4.1	Soort procedure	9
4.2	Digitale aanbesteding.....	9
4.3	Publicatie Aanbestedingsstukken.....	9
4.4	Planning Aanbestedingsprocedure	10
4.5	Contact, vragen en inlichtingen	10
4.6	Contactpersoon.....	10
4.7	Het stellen van vragen en/of het doen van aanpassingsvoorstellen	11
4.8	Schouw/Inlichtingenbijeenkomst/aanwijzing ter plaatse	12
4.9	Nota van Inlichtingen	12
4.10	Inschrijving	12
4.11	Bij Inschrijving in te dienen stukken (checklist).....	12
4.12	Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen.....	13
4.13	Gestanddoeningstermijn.....	13
4.14	Opening van digitale kluis TenderNed	13
5.	UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	14
5.1	Inleiding.....	14
5.2	Eigen Verklaring (UEA)	14
5.3	Uitsluitingsgronden	14
5.4	Verplichte Uitsluitingsgronden en bewijsstukken	14
5.5	Facultatieve Uitsluitingsgronden en bewijsstukken	15
5.6	Verklaring niet-Russische betrokkenheid.....	16
5.7	Geschiktheidseisen en bewijsstukken	16
5.8	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: aanvullende digitale toepassing	18
6.	PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN	19
7.	GUNNINGSCRITERIA, BEOORDELING EN GUNNING	20

7.1	Inleiding.....	20
7.2	Economisch Meest Voordelige Inschrijving o.b.v. Gunningscriterium	20
7.3	Sub criterium Kwaliteit	20
7.4	Sub criterium Prijs	22
7.5	Beoordelingsmethodiek	23
7.6	Gunningssystematiek	24
7.7	Gunning.....	25
7.8	Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst	27

1. LIJSTEN VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

1.1 Lijst van juridische begrippen en afkortingen

Zie hiervoor het document met Juridische bepalingen wat onderdeel uitmaakt van dit Aanbestedingsdocument.

In de Aanbestedingsstukken hebben de woorden die met een hoofdletter worden geschreven, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis als opgenomen in de lijst van begrippen in de juridische bepalingen (Bijlage 1). Deze juridische bepalingen maken onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.

2. INLEIDING

Met dit document heeft Aanbestedende dienst tot doel om marktpartijen te informeren over de Opdracht en de bijhorende Aanbestedingsprocedure.

2.1 Omschrijving Aanbestedende dienst gemeente Tilburg

De gemeente Tilburg -bestaande uit de stad Tilburg en de naastgelegen dorpen Udenhout, Berkel-Enschot en Biezenmortel- ligt in het Hart van Brabant. Daar is het leven goed en mensen voelen zich er snel thuis.

Als zevende gemeente van Nederland is Tilburg een gemeente van formaat. Nog niet eens zo heel lang geleden was het een plek waar de textielindustrie centraal stond. Nu is het een broedplaats voor creatief en innovatief denken.

De gemeente is volop in ontwikkeling. Tilburgers zijn gewend om samen te werken. Wij sluiten daar als gemeentelijke organisatie op aan. Dat leidt tot nieuwe initiatieven zoals de 'community school' en een persoonlijke aanpak waarmee we inwoners die dat nodig hebben verder op weg helpen.

Ons hoofddoel voor de komende periode is: 'meer voor elkaar'. Samen met inwoners, ondernemers en partners werkt de gemeente Tilburg aan een stad waar mensen gezond en gelukkig kunnen zijn. Voor meer uitgebreide informatie over de gemeente Tilburg verwijzen wij u naar onze website www.tilburg.nl

2.2 Korte omschrijving van de Opdracht

De Opdracht behelst:

- De levering van een nieuw klantgeleidingssysteem dat voldoet aan het ambitieniveau van de gemeente Tilburg op het vlak van Klantgedreven Dienstverlening en Omnichannel Dienstverlening. Tot het systeem behoren ook de koppelingen met andere systemen.
- De dienstverlening gerelateerd aan de implementatie van het nieuwe systeem: inrichting van het systeem. Test- en implementatiewerkzaamheden, opleiding en training van de gebruikers, datamigratie.
- Dienstverlening gerelateerd aan het systeem gedurende het beheer en het gebruik van het systeem.

2.3 Korte omschrijving van Opdrachttype, procedure en wettelijk kader

Het gaat bij deze Opdracht om een Overheidsopdracht voor een Levering.

Voor het selecteren van een Opdrachtnemer die voor Aanbestedende dienst de Opdracht gaat uitvoeren, doorloopt Aanbestedende dienst een Europese Openbare procedure op basis van de Richtlijn 2014/24/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012.

2.4 Juridische bepalingen

Voor de juridische bepalingen die van toepassing zijn op deze Aanbestedingsprocedure gelden de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 1, welke onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst adviseert Inschrijvers om hiervan goed kennis te nemen.

In geval van tegenstrijdigheden tussen het document met juridische bepalingen (Bijlage 1) en het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen, dan prevaleert Bijlage 1.

3. OPDRACHTOMSCHRIJVING

3.1 Aanleiding van de Opdracht

- Het vanwege aanbestedingsrecht hernieuwd uit te voeren inkoopproces voor de gebruikte IT-systemen voor fysieke klantgeleiding;
- Het actualiseren en aanvullen van eisen aan de fysieke klantgeleiding en het daarin te gebruiken IT-systeem, op grond van ervaringen uit de afgelopen jaren, doelstellingen uit de programma's Klantgedreven Dienstverlening en Omnichannel Dienstverlening;
- De vernieuwde inrichting van de stadswinkel, waardoor nieuwe mogelijkheden ontstaan om de klant centraal te stellen.
- Bovendien waren er al issues met de huidige klantgeleiding-applicatie en de opvatting heerste dat er best wel eens een beter passende oplossing op de markt zou kunnen zijn.

3.2 Doel van de Opdracht

Het doel van de opdracht is een hernieuwde inrichting van de processen in scope middels de levering van een passend systeem en de bijbehorende diensten.

3.3 Scope van de Opdracht

De scope van de Opdracht is in detail beschreven in de Project Start Architectuur, hierna te noemen PSA (bijlage 9) en in het Programma van Eisen, hierna te noemen PVE (bijlage 10).

Het nieuwe systeem is inzetbaar op verscheidene locaties en bij diverse onderdelen van de gemeente:

- Dienstverlening;
- Werk & Inkomen;
- Zorg- en Veiligheidshuis;
- Brabants Afvalteam (Milieustraat).

Het nieuwe systeem bevat functies/componenten voor:

- Afsprakenbeheer;
- Klantgeleiding op fysieke locaties;
- Betalen.

Kort samengevat komt de scope erop neer dat de volgende doelen dienen te worden ondersteund:

- Klant centraler en betere uniforme klantbeleving
 - o Product wordt geleverd via het voorkeurskanaal van de klant;
 - o Alle klantcontacten zijn centraal beschikbaar;
 - o Aanbestedende dienst wil een integraal klantbeeld voor betere dienstverlening;
 - o De klant wordt automatisch herkend.
- Aanbestedende dienst wil proactieve dienstverlening leveren
 - o Alle relevante bronnen zijn centraal beschikbaar;
 - o Aanbestedende dienst wil ontwikkelen en toetsen met de burger (co creatie).
- Aanbestedende dienst wil bereikbaar zijn via alle kanalen
 - o Alle kanalen worden technisch ondersteund en kanaalswitch is mogelijk;
 - o De klant krijgt over ieder kanaal eenzelfde antwoord.
- Aanbestedende dienst geeft de klant regie over eigen gegevens
 - o Klant ziet alle informatie in Mijn Tilburg;
 - o Klant kan eigen gegevens wijzigen in Mijn Tilburg.

Expliciet buiten scope vallen de hardware van:

- Aanmeldzuilen in de stadswinkels;
- Pinautomaten;
- Geldautomaat.

3.4 Plaats van uitvoering

De plaats van uitvoering van de Opdracht is in hoofdzaak Tilburg.

3.5 Start- en opleverdatum Opdracht

De startdatum van de Opdracht is: 01-07-2025.

De applicatie dient volledig geleverd, geïmplementeerd en gebruiksklaar te zijn op: 1 januari 2026, waarna deze gedurende de looptijd van de overeenkomst onderhouden dient te worden door Opdrachtnemer.

3.6 Clustering en percelen

Er wordt niet aanbesteed in percelen omdat het niet wenselijk is dat de verschillende deelopdrachten door verschillende opdrachtnemers worden uitgevoerd. De verschillende opdrachten zijn namelijk onlosmakelijk met elkaar verbonden en hangen met elkaar samen waardoor het indelen in percelen niet wenselijk is.

Voor inschrijvers bestaat wel de mogelijkheid om met een combinant of een onderaannemer in te schrijven.

3.7 Contract/Overeenkomst

Aanbestedende dienst wenst een Overeenkomst aan te gaan met een (1) Opdrachtnemer, en ziet toe op de uitvoering van de Opdracht zoals in dit Aanbestedingsdocument beschreven.

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een **initiële looptijd** van vijf (5) jaar waarna deze van rechtswege eindigt. Voor de periode hierna bestaan er vijf (5) **optionele verlengingen**, door Aanbestedende dienst in te roepen, van ieder een (1) jaar.

De risico's die gepaard gaan met vervanging van de systemen die de meest kritische en gevoelige processen faciliteren die een Nederlandse gemeente in zich heeft, de hoge omstel- en investeringskosten afgezet tegen de relatief beperkte waarde van de opdracht en de omvang van het capaciteitsverlies dat het gevolg is van ingebruikname van de nieuwe systemen (door een groot aantal gebruikers), maakt dat de Aanbestedende dienst de gekozen looptijd inclusief verlengingsmogelijkheden proportioneel acht.

- **Verwerkersovereenkomst**

Bij de uitvoering van de Opdracht is sprake van het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst in Opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, dan leggen Partijen afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer vast in een verwerkersovereenkomst. De verwerkersovereenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer is als Bijlage bij de Aanbestedingsstukken gevoegd.

3.8 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de Opdracht behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om de Opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 als volgt te wijzigen:

De Opdracht uit te breiden met extra Leveringen en Diensten op het gebied van klantgeleiding, zo lang deze hetzelfde zijn, of samenhangen met, of in het verlengde liggen van de leveringen en diensten als bedoeld in deze aanbesteding. Kort gezegd dient elke uitbreiding een logisch verband te houden met hetgeen via deze aanbesteding wordt ingekocht.

Dergelijke Leveringen en Diensten mogen tezamen niet meer bedragen dan de waarde van 50% van de totale inschrijfsom zoals deze in de aanbesteding tot stand komt.

3.9 Voorwaarden

Op de Overeenkomst horende bij de Opdracht zijn de volgende inkoopvoorwaarden van toepassing: GIBIT 2023. Andersoortige voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

4. PROCEDURE EN PLANNING

4.1 Soort procedure

De Opdracht wordt door Aanbestedende dienst aanbesteed volgens een Europese Openbare aanbesteding.

4.2 Digitale aanbesteding

Aanbestedende dienst heeft er in het kader van duurzaamheid voor gekozen om de duurzaamheidsprincipes al te starten bij het aanbestedingsproces. Daarom wordt dit proces, daar waar mogelijk, door middel van ICT-systemen en Internet ondersteund. In dat kader wordt gebruik gemaakt van Inschrijving via TenderNed.

Inschrijvers kunnen hun Inschrijving uitsluitend elektronisch via TenderNed indienen. Benadrukt wordt dat – behoudens expliciet in het Aanbestedingsdocument gevraagde formulieren - er geen hardcopy Inschrijvingen worden geaccepteerd. Inschrijving op en communicatie over deze aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed.

4.3 Publicatie Aanbestedingsstukken

De Aanbestedingsstukken bestaan ten tijde van de publicatie, naast dit Aanbestedingsdocument, uit de volgende (invul)documenten welke hier onlosmakelijk onderdeel van uitmaken:

1. Juridische bepalingen (Bijlage 1);
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage 2);
3. (Concept)Overeenkomst (Bijlage 3);
4. GIBIT2023 (Bijlage 4);
5. Prijzenblad (Bijlage 5);
6. Verwerkersovereenkomst (Bijlage 6);
7. Verklaring geen-Russische betrokkenheid (Bijlage 7);
8. Referentieformulier Kerncompetenties (Bijlage 8);
9. Project Start Architectuur, PSA (Bijlage 9);
10. Programma van Eisen (en Wensen) (PVE) (Bijlage 10);
11. Concept SLA (Bijlage 11);
12. Concept Exit plan (Bijlage 12).
13. IT- Inkoop Kwaliteitscriteria (Bijlage 13);
14. Milieu- en zero-emissiezone (Bijlage 14);
15. Huisregels leveranciers stadskantoren Tilburg (Bijlage 15).

Inschrijver dient zich strikt te houden aan de formats. Enige wijziging van de opzet van de formats leidt tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure.

4.4 Planning Aanbestedingsprocedure

De procedurele planning voor deze Aanbestedingsprocedure is als volgt:

Actie	Datum/periode
Publicatie Aanbestedingsstukken door Aanbestedende dienst op TenderNed	Donderdag 13-03-2025
<u>Uiterste</u> moment voor het stellen van vragen door geïnteresseerde ondernemers over de Aanbestedingsstukken via TenderNed (indienen van vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen)	Woensdag 02-04-2025, 10:00 uur
<u>Uiterste</u> datum van publicatie door Aanbestedende dienst van de antwoorden op de gestelde vragen (verzenden laatste Nota van Inlichtingen via TenderNed)	Donderdag 10-04-2025
Sluiting inschrijftermijn (<u>uiterste</u> moment voor het indienen van Inschrijvingen via TenderNed)	Donderdag 24-04-2024, 10:00 uur
Moment van opening digitale kluis met Inschrijvingen op TenderNed	Donderdag 24-04-2025 12:00 uur
Beoordeling van Inschrijvingen door Aanbestedende dienst	24-04-2025 tot en met 15-05-2025
Gunningbeslissing (voorlopige gunning)	Woensdag 21-05-2025
Opschortende termijn	20 dagen
Proof of concept	Tussen 02-06-2025 en 06-06-2025*
Ondertekening Overeenkomst/definitieve gunning	Maandag 30-06-2025 (naar verwachting)
Ingangsdatum Overeenkomst/Start Opdracht	Dinsdag 01-07-2025 (naar verwachting)

*De Proof of Concept vindt plaats in de week tussen 2 en 6 juni 2025, in overleg met de voorlopig gegunde partij. De Proof of Concept zal ongeveer één dagdeel in beslag nemen

De Proof of Concept vindt plaats in de Stadswinkel van Gemeente Tilburg (Koningsplein 10 te Tilburg).

N.B.: De termijnen voor het stellen van vragen, het indienen van een Inschrijving en de opschortende termijn zijn uiterste (fatale) termijnen. De overige data/termijnen dienen voor Aanbestedende dienst als richtsnoer en binden Aanbestedende dienst derhalve niet. Aanbestedende dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen, met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen.

4.5 Contact, vragen en inlichtingen

Aangaande het contact over deze Aanbestedingsprocedure zijn de bepalingen als volgt.

4.6 Contactpersoon

Contactpersoon voor deze Aanbestedingsprocedure is *C.M. Douwes*, Inkoopadviseur. Het is tijdens de Aanbestedingsprocedure - op straffe van uitsluiting - niet toegestaan om functionarissen en/of collegeleden van de gemeente Tilburg, anders dan de contactpersoon zoals genoemd (of zijn/haar vervanger), te benaderen over deze procedure met als doel deze te beïnvloeden.

Indien op aangeven van Aanbestedende dienst een fysiek adres benodigd is, dan geldt het volgende adres:

Gemeente Tilburg
t.a.v. C.M. Douwes
Koningsplein 10
5038 WG TILBURG
Aanbestedingen@tilburg.nl

De communicatie verloopt bij deze Aanbestedingsprocedure geheel via **TenderNed**.

4.7 Het stellen van vragen en/of het doen van aanpassingsvoorstellen

Inschrijvers verplichten zich richting Aanbestedende dienst om onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, onregelmatigheden, aanpassingsvoorstellen ten aanzien van of vragen over de gehele Aanbestedingsstukken uiterlijk tot het in de procedurele planning in paragraaf 4.4 vermelde moment **'Uiterste moment voor het stellen van vragen door geïnteresseerde ondernemers over de Aanbestedingsstukken'** kenbaar te maken.

Dit dient schriftelijk en geanonimiseerd te gebeuren via de vragenmodule van deze aanbesteding op TenderNed. Geanonimiseerd wil zeggen dat uit de vraagstelling niet mag blijken vanuit welke onderneming deze vraag wordt gesteld. Let op: vragen die op andere wijze dan de vragenmodule op TenderNed worden gesteld, zoals bijvoorbeeld via de berichtenmodule of per e-mail, worden niet in behandeling genomen.

Indien Inschrijver bepaalde aanpassingsvoorstellen of vragen ten aanzien van de inhoud van de Overeenkomst of de algemene voorwaarden van de Aanbestedende dienst heeft, dan dient Inschrijver concrete tekstvoorstellen of suggesties aan te leveren. Daarnaast dienen de aanpassingsvoorstellen te worden voorzien van een duidelijke motivatie.

- **Individuele vragen**

In beginsel worden alle vragen door Aanbestedende dienst als algemene vraag aangemerkt, tenzij de vragensteller verzoekt de vraag individueel te beantwoorden. Deze mogelijkheid bestaat enkel indien Inschrijver een rechtmatig commercieel belang heeft bij een zodanige behandeling. Dit dient dan ook door vragensteller te worden gemotiveerd bij het indienen van de individuele vraag. Het is ter beoordeling van Aanbestedende dienst of de beantwoording hiervan, in het kader van het gelijkheidsbeginsel, ook als zodanig plaatsvindt.

In geval Aanbestedende dienst van mening is dat er een rechtmatig commercieel belang bij geheimhouding van de vraag is, zullen de vraag en het antwoord worden opgenomen in een individuele Nota van Inlichtingen, die alleen aan betreffende vragensteller wordt verstrekt. Aanbestedende dienst houdt zich het recht voor in geval van een gerechtelijke procedure deze individuele Nota van Inlichtingen te overleggen.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor individuele vragen af te wijzen. In het geval dat Aanbestedende dienst van oordeel is dat een rechtmatig commercieel belang voor vertrouwelijke afhandeling ontbreekt, dan zal Aanbestedende dienst dit zo snel mogelijk aan vragensteller schriftelijk laten weten, waarbij Inschrijver de keuze krijgt de betreffende vraag in te trekken dan wel aan te geven dat de vraag en het antwoord daarop alsnog conform de regels van deze Aanbestedingsprocedure kenbaar gemaakt kan worden via de Nota van Inlichtingen.

- **Rechtsverwerking**

Als Inschrijver een vraag niet-tijdig of niet-gemotiveerd indient, dan betekent dit dat Inschrijver het recht heeft verwerkt om in of buiten rechte bezwaar te maken tegen vermeende gebreken in de Aanbestedingsstukken en/of Aanbestedingsprocedure.

Dit geldt niet indien de vraag betrekking heeft op een door Aanbestedende dienst gegeven antwoord in de laatste Nota van Inlichtingen. Hierbij dient Inschrijver concreet te motiveren waarom Inschrijver van mening is dat er (nog) sprake is van een onduidelijkheid, tegenstrijdigheid en/of onregelmatigheid en waarom dit Inschrijver belet om een zorgvuldige Inschrijving in te dienen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om algemene vragen c.q. klachten na de laatste Nota van Inlichtingen niet meer te beantwoorden.

Indien blijkt dat de Aanbestedingsstukken en/of de daarbij behorende Bijlagen onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden bevat(ten), die niet door Inschrijvers zijn opgemerkt en/of niet tijdig door Inschrijvers zijn gemeld, dan komen deze voor rekening en risico van Inschrijvers. Zie voor de volledigheid ook dat wat hierover is opgenomen in paragraaf 4.2 van de Juridische bepalingen.

4.8 Schouw/Inlichtingenbijeenkomst/aanwijzing ter plaatse

Er wordt geen schouwing/inlichtingenbijeenkomst/aanwijzing ter plaatse gehouden.

4.9 Nota van Inlichtingen

Van de antwoorden op vragen of reactie op tegenstrijdigheden, onregelmatigheden en aanpassingsvoorstellen die zijn ingediend en van verduidelijkingen die door Aanbestedende dienst uit eigen beweging wordt (worden) gedaan, wordt door Aanbestedende dienst één of meerdere Nota's van Inlichtingen opgemaakt en gepubliceerd op TenderNed. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. Nota's van Inlichtingen maken integraal deel uit van de Overeenkomst danwel Opdrachtverstrekking.

Uiterlijk in de laatste Nota van Inlichtingen worden de aanpassingen op de Aanbestedingsstukken, zoals gepubliceerd, definitief. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de definitieve, door Aanbestedende dienst, gecommuniceerde aanpassingen.

4.10 Inschrijving

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de Aanbestedingsstukken, te weten het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen waaronder onder meer de van Toepassing verklaarde voorwaarden, de Geschiktheidseisen, het Programma van Eisen, de (Concept)Overeenkomst en de Nota('s) van Inlichtingen.

4.11 Bij Inschrijving in te dienen stukken (checklist)

De documenten die Inschrijver bij inschrijving in TenderNed dient te uploaden, zijn de in onderstaande Checklist opgenomen stukken:

√	#	Document
	1	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zie Bijlage 2. Volledig ingevuld en rechtsgeldig, dat wil zeggen door een (de) daartoe bevoegde functionaris(sen) van onderneming van Inschrijver, ondertekend.
	2	Een Uittreksel uit het Handelsregister. Hieruit blijkt onomstotelijk de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) van de verschillende documenten van de Inschrijving. Het Uittreksel mag <u>bij sluiten inschrijftermijn</u> niet ouder zijn dan zes (6) maanden. <u>Let op:</u> voor het aantonen van de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) zijn mogelijk van meerdere bestuurders/entiteiten Uittreksels uit het Handelsregister en/of een rechtsgeldig ondertekende volmacht nodig. Ook deze dienen dus bij Inschrijving te worden gevoegd.
	3	Het Prijzenblad, zie Bijlage 5. Volledig en conform voorschriften ingevuld en rechtsgeldig, dat wil zeggen door een (de) bevoegde functionaris(sen) van onderneming van Inschrijver, ondertekend.
	4	Uitwerkingen van subgunningscriteria Kwaliteit: 1) Programma van Wensen, zoals opgenomen in het PVE;

		<p>2) Mate van inpasbaarheid in de gemeentelijke IT-architectuur; 3) Mate van ondersteuning voor dynamische klantgeleidingssituaties.</p> <p>In aparte documenten, conform voorschriften uitgewerkt, Zie paragraaf 7.3.</p>
	5	De volledig en naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekende verklaring niet-Russische betrokkenheid, zie Bijlage 7.

4.12 Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen

Een Inschrijving dient uiterlijk op het moment van ‘**Sluiting inschrijfstermijn**’, zoals vermeld in de procedurele planning in dit hoofdstuk, in de digitale kluis van TenderNed te zijn geüpload. Inschrijver draagt het risico van het juist en tijdig indienen van zijn Inschrijving in de digitale kluis van TenderNed.

De betreffende datum en tijdstip betreffen fatale termijnen. TenderNed sluit op dat moment de kluis waardoor dan het gehele inschrijfproces in TenderNed dient te zijn afgerond. Inschrijvingen die hierna worden ontvangen zijn ongeldig en worden uitgesloten van de procedure.

De Inschrijving is pas definitief op het moment dat de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd via het systeem TenderNed en TenderNed deze SMS-transactiecode heeft verwerkt. Inschrijver dient rekening te houden met de verwerkingstijd.

4.13 Gestanddoeningstermijn

Inschrijver dient zijn/haar Inschrijving(en) gestand doen gedurende 90 dagen vanaf de dag waarop de opening van de Kluis met Inschrijvingen heeft plaatsgevonden.

Aanbestedende dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn Inschrijving ter zijde gelegd. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening in eerste aanleg acht (8) kalenderdagen na het vonnis.

4.14 Opening van digitale kluis TenderNed

Aanbestedende dienst opent de Inschrijvingen direct aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de Inschrijvingen de digitale kluis op TenderNed. Hierbij wordt slechts gekeken naar twee (2) punten:

1. **Hoeveel** Inschrijvingen er zijn ontvangen;
2. Van **wie** er Inschrijvingen zijn ontvangen.

Verdergaande (inhoudelijke) toetsing vindt op dat moment nog niet plaats.

De digitale kluis met Inschrijvingen op TenderNed wordt zonder tussenkomst van de beoordelingscommissie geopend.

De digitale kluis met Inschrijvingsprijzen wordt ook onafhankelijk van de beoordelingscommissie geopend. Inschrijvers worden **niet** in de gelegenheid gesteld het openen van de digitale kluis bij te wonen.

Van de opening van de kluis met Inschrijvingen wordt een Procesverbaal van Opening opgemaakt en verstuurd aan Inschrijvers.

5. UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat beschreven aan de hand van welke aspecten Aanbestedende dienst bepaalt of een Inschrijver geschikt is om aanspraak te maken op de Opdracht: hiervoor worden Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen gehanteerd.

5.2 Eigen Verklaring (UEA)

Door middel van de Eigen Verklaring, Overeenkomstig het format 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', afgekort UEA, dient Inschrijver aan te geven of de Uitsluitingsgronden wel of niet op Inschrijver van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen (die in het UEA 'Selectiecriteria' worden genoemd).

Inschrijver dient dit UEA bij Inschrijving volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend, als onderdeel van de Inschrijving, in te dienen.

NB: Inschrijver die het UEA niet of slechts gedeeltelijk heeft ingevuld of waarvan het UEA ontbreekt bij Inschrijving, wordt uitgesloten van deze Aanbestedingsprocedure.

5.3 Uitsluitingsgronden

In deze Aanbestedingsprocedure zijn de door Aanbestedende dienst in deel III van het UEA aangegeven Uitsluitingsgronden van toepassing verklaard.

Inschrijver dient middels het volledig en rechtsgeldig ondertekend UEA te verklaren dat deze Uitsluitingsgronden niet op onderneming van Inschrijver van toepassing zijn.

Aanbestedende dienst kan om dwingende redenen van algemeen belang afwijken van de hierna weergegeven Uitsluitingsgronden. In geval sprake is van één van de omstandigheden zoals hierna bepaald, dan zal Aanbestedende dienst met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel gemotiveerd beslissen omtrent uitsluiting waarbij onder meer rekening zal worden gehouden met de omstandigheden van het geval en de door Inschrijver genomen maatregelen om herhaling te voorkomen.

5.4 Verplichte Uitsluitingsgronden en bewijsstukken

Aanbestedende dienst sluit iedere Inschrijver uit op wie in de periode van vijf (5) jaren voorafgaand aan de datum van sluiting inschrijftermijn van deze aanbesteding één of meer van de Uitsluitingsgronden, zoals genoemd in [artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012](#) van de UEA, van toepassing is of zijn.

Bij Inschrijving volstaat hiertoe een volledig en naar waarheid ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig wordt gegund dient op eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen een termijn van zeven (7) kalenderdagen, op kosten van Inschrijver, de volgende bewijsstukken te

overleggen als bewijs dat de verplichte Uitsluitingsgronden bij sluiting inschrijftermijn niet op Inschrijver van toepassing zijn:

- Een **Gedragsverklaring Aanbesteden**, van onderneming van Inschrijver die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan twee (2) jaar.

Let op: de Gedragsverklaring Aanbesteden dient door Inschrijver te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Het aanvragen van de Gedragsverklaring Aanbesteden kan acht (8) weken in beslag nemen. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om deze procedure tijdig in werking te zetten.

- Een **verklaring van de Belastingdienst**, van de onderneming van Inschrijver, inzake nakoming fiscale verplichtingen die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan zes (6) maanden.

Let op: Een verklaring van de Belastingdienst inzake nakoming fiscale verplichtingen dient door Inschrijver te worden aangevraagd bij de Belastingdienst. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om de aanvraag tijdig in werking te zetten.

Let op: het toets moment, dat wil zeggen het moment waarop Inschrijver dient te beschikken over deze bewijsstukken, is dus bij sluiting inschrijftermijn.

Inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd, dienen bewijsstukken aan te leveren Overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

Indien Aanbestedende dienst de bewijsstukken niet binnen genoemde termijn heeft ontvangen, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om niet tot gunning van de Opdracht aan deze Inschrijver over te gaan. In dat geval is Aanbestedende dienst gerechtigd de Opdracht te gunnen aan de opvolgende Inschrijver na her bepaling van de rangorde.

5.5 Facultatieve Uitsluitingsgronden en bewijsstukken

Aanbestedende dienst sluit iedere Inschrijver uit op wie in de periode van drie (3) jaren voorafgaand aan de datum van sluiting inschrijftermijn van deze aanbesteding één of meer van de facultatieve Uitsluitingsgronden, zoals genoemd in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 die in deel IIIC van de UEA zijn aangevinkt door Aanbestedende dienst, van toepassing is of zijn:

- **Geen faillissement of surseance van betaling:**

Inschrijver verkeert niet in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn niet gestaakt, jegens hem geldt geen surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord, Inschrijver verkeert niet in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving.

- **Bewijsstukken facultatieve uitsluitingsgrond 'Geen faillissement of surseance van betaling'**

Direct bij Inschrijving dient Inschrijver, op eigen kosten, het volgende bewijsstuk te overleggen als bewijs dat Inschrijver op de uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen aan deze geschiktheidseis voldoet:

- Een **Uittreksel uit het Handelsregister**, van onderneming van Inschrijver, die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan zes (6) maanden en waarop minimaal de volledige naam en het registratienummer van Inschrijver staan.

Eveneens dient hieruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) namens onderneming van Inschrijver te blijken.

NB: Het kan voor de beschreven aspecten gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere aan elkaar gelieerde entiteiten en, om de bevoegdheid van de ondertekenaar(s) aan te tonen, ook om een ondertekende volmacht (indien ondertekenaar niet voorkomt in het Handelsregister) door een hiertoe bevoegde functionaris.

Let op: het toets moment, dat wil zeggen het moment waarop Inschrijver dient te beschikken over deze bewijsstukken, is dus bij sluiting inschrijftermijn.

5.6 Verklaring niet-Russische betrokkenheid

Door de Europese Unie is gunnen van een Opdracht aan een in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een natuurlijke persoon met de Russische nationaliteit, een (rechts)persoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische of in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een (rechts)persoon die voor meer dan 50% eigendom is van een partij zoals hiervoor genoemd, en/of een niet-Russische entiteit waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door Onderaannemers, leveranciers of entiteiten die voldoen aan de voorgaande situaties, aangemerkt als een economisch delict (Artikel 5 duodecies van Verordening (EU) nr. 833/2014).

Daarom dient Inschrijver bij Inschrijving de in de Bijlage opgenomen '*Verklaring geen-Russische betrokkenheid*', naar waarheid ingevuld en rechtsgeldig ondertekend, in te dienen ten einde te verklaren dat de beschreven situatie(s) niet op Inschrijver van toepassing is. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van Inschrijver en mededeling vooraf de juistheid van de verklaring te verifiëren en/of nadere bewijsstukken op te vragen. Het niet bij Inschrijving indienen van genoemde verklaring leidt tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure.

5.7 Geschiktheidseisen en bewijsstukken

Aanbestedende dienst stelt Geschiktheidseisen: eisen die worden gesteld ten aanzien van de onderneming van Inschrijver op de aanbesteding. Deze Geschiktheidseisen dienen niet te worden verward met de uitvoeringseisen, die toezien op de gestelde eisen ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht. Hiervoor wordt Inschrijver verwezen naar de uitvoeringseisen verderop in de Aanbestedingsstukken.

Let op: Bij enkele eisen wordt om bewijsstukken gevraagd. Per bewijsstuk staat aangeven wanneer dit door Inschrijver dient te worden aangeleverd.

Het **toets moment**, dat wil zeggen het moment waarop Inschrijver dient te voldoen aan de Geschiktheidseisen, is het moment '**sluiting inschrijftermijn**' zoals opgenomen in de procedurele planning. De bewijsstukken dienen daarom van op of vóór deze datum te zijn, tenzij dit anders is aangegeven.

- **Beroepsbevoegdheid**

Inschrijving Handelsregister

Onderneming van Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het Handelsregister van het land van herkomst en de ondertekenaar van Inschrijving dient bevoegd te zijn tot vertegenwoordiging van en ondertekening namens onderneming van Inschrijver.

De informatie ingevuld op het UEA-onderdeel IIA '*gegevens over de ondernemer*', '*identificatie*' dient overeen te komen met de informatie van onderneming van Inschrijver zoals opgenomen in het Handelsregister.

Direct bij Inschrijving dient Inschrijver, op eigen kosten, het volgende bewijsstuk te overleggen als bewijs dat Inschrijver op de uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen aan deze geschiktheidseis voldoet:

- Een **Uittreksel uit het Handelsregister**, van onderneming van Inschrijver, die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan zes (6) maanden en waarop minimaal de volledige naam en het registratienummer van Inschrijver staan.

Eveneens dient hieruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) namens onderneming van Inschrijver te blijken.

NB: Het kan voor de beschreven aspecten gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere aan elkaar gelieerde entiteiten en, om de bevoegdheid van de ondertekenaar(s) aan te tonen, ook om een ondertekende volmacht (indien ondertekenaar niet voorkomt in het Handelsregister) door een hiertoe bevoegde functionaris.

- **Financiële en economische draagkracht**

Inschrijver dient adequaat te zijn verzekerd voor aansprakelijkheid op het gebied van vermogensschade (financiële schade) door toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van de Opdracht. Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met minimale dekkingen van €1.000.000,- gebeurtenis/aanspraak en €2.000.000,- op jaarbasis (tweemaal het bedrag dat geldt per gebeurtenis/aanspraak).

Bij inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, het bewijsstuk van deze Geschiktheidseis te overleggen om aan te tonen dat Inschrijver bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis voldoet. Als bewijsstuk wordt (worden) hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit t.a.v. de beroepsaansprakelijkheidsverzekering tenminste blijkt:
 - o Minimale dekkingen van €1.000.000,- per gebeurtenis/aanspraak en €2.000.000,- op jaarbasis;
 - o De geldigheidsduur van de verzekering.

Inschrijver aan wie de opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om de beroepsaansprakelijkheidsverzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

Hieruit volgt dat, indien Inschrijver voor deze geschiktheidseis gebruikt maakt van draagkracht Derden, en derhalve bij voorlopige gunning ter bewijs het bewijsstuk van deze andere verzekeringnemer/hoofdverzekerde zal moeten overleggen, ook van deze Derde reeds bij inschrijving een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA dient te worden ingediend.

- **Beroepsbekwaamheid**

Kerncompetenties in referentie- opdrachten:

Aanbestedende Dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die beschikt over kerncompetenties die overeenkomen met essentiële onderdelen van de te vergeven Opdracht.

Aanbestedende Dienst heeft voor deze Opdracht de volgende (1) kerncompetentie(s) vastgesteld:

- Kerncompetentie 1: De inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren, en het binnen zes (6) maanden na ingangsdatum overeenkomst gebruiksklaar opleveren, van een klantgeleiding-systeem voor een overheidsorganisatie. Dit in een werkende context met geautomatiseerde koppelingen naar overige systemen.

Dat Inschrijver beschikt over deze kerncompetentie(s) dient te blijken uit referentie-opdrachten waarin bovenstaande kerncompetentie(s) van toepassing zijn/waren. Er mag één (1) referentie-opdracht per kerncompetentie worden ingediend, maar het is ook toegestaan om de kerncompetenties gecombineerd in één (1) referentie-opdracht aan te tonen. Dat houdt in dat maximaal één (1) referenties mogen worden overgelegd.

De referentie-opdracht(en) dient/dienen de afgelopen 36 maanden te zijn uitgevoerd, teruggerekend vanaf datum van sluiting inschrijftermijn.

Bij inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen om aan te tonen dat Inschrijver bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis voldoet. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Het (de) volledig ingevulde referentieblad(en) waaruit de genoemde componenten blijken, ondertekend door een bevoegde en/of relevante functionaris van de opdrachtgever waar de referentieopdracht voor is uitgevoerd. Gebruik hiervoor het referentieblad zoals opgenomen in Bijlage 8.

Omdat het toets moment het moment van inschrijven is, dient de Inschrijver op dat moment al wel over de kerncompetentie te beschikken: de referentie-opdracht dient dus al in uitvoering te zijn en/of zijn geweest zoals gevraagd.

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van voorlopige gegunde partij contact op te nemen met contactpersonen van de referentie ter verificatie van de gegevens.

5.8 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: aanvullende digitale toepassing

Opdrachtgever heeft een verzwaarde zorgplicht tegenover haar inwoners, in haar gemeente gevestigde bedrijven en haar medewerkers ten aanzien van het veilig gebruik van digitale toepassingen in de uitvoering van een opdracht.

Daarom geldt dat indien Opdrachtnemer in de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt of mogelijk in de toekomst gebruik gaat maken van een app, website en/of een andere digitale toepassing die geen onderdeel uitmaakt van de uitvraag van Opdrachtgever, maar waarvan het de bedoeling van Opdrachtnemer is dat inwoners van Opdrachtgever, in gemeente van Opdrachtgever gevestigde bedrijven en medewerkers van Opdrachtgever van deze toepassing gebruik maken, dan gelden hiervoor aanvullende eisen en voorwaarden die door Opdrachtgever getoetst dienen te worden. Daarom dient Opdrachtnemer in dat geval eerst schriftelijk akkoord van Opdrachtgever te krijgen voordat de app, website en/of andere digitale toepassing mag worden toegepast bij de uitvoering van de Opdracht.

6. PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

Aanbestedende dienst stelt eisen aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze uitvoeringseisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn derhalve voor iedere Inschrijver gelijk.

Het niet voldoen aan één van deze eisen zoals opgenomen in het programma van Eisen en Wensen, leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver van deze Aanbestedingsprocedure. Om voorts duidelijk te maken dat voor het voldoen aan de eisen géén punten behaald kunnen worden, is in de kolom “Weging wensen” een “X” aangegeven.

Daarnaast zijn in het Programma van Eisen en Wensen ook wensen opgenomen, aangeduid met een score 1,3 of 5. Het voldoen aan wensen levert scores op. De te behalen scores zijn opgenomen in de kolom “Punten”. Alle behaalde punten worden bij elkaar opgeteld, zie ook paragraaf 7.3 sub criterium kwaliteit 1 PVE.

- **IT- Inkoop kwaliteitscriteria**

Als onderdeel van het Programma van Eisen en Wensen stelt Aanbestedende dienst aan de voorlopig gegunde partij de aanvullende eisen zoals geformuleerd in de kwaliteitscriteria op het gebied van ICT. Het niet voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver van deze Aanbestedingsprocedure.

Zie hiervoor bijlage 13- IT- Inkoop kwaliteitscriteria. Deze dient de voorlopig gegunde partij binnen zeven (7) kalenderdagen na verzoek Opdrachtgever, volledig ingevuld aan te leveren.

7. GUNNINGSCRITERIA, BEOORDELING EN GUNNING

7.1 Inleiding

Inschrijver dient, naast de gestelde geschiktheids- en uitvoeringseisen die de minimale kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht borgen, toegevoegde waarde te bieden. Hiermee heeft Inschrijver de mogelijkheid zich te onderscheiden van de (eventuele) andere Inschrijvers.

7.2 Economisch Meest Voordelige Inschrijving o.b.v. Gunningscriterium

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft ingediend.

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt in deze aanbesteding bepaald door middel van het gunningscriterium: **Beste Prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV)**

De Beste Prijs-kwaliteitverhouding bestaat uit:

- Sub criterium Kwaliteit weegt 80% mee en bestaat uit de volgende Kwaliteitsaspecten:
 - Programma van Wensen, zoals opgenomen in het PVE (30%)
 - Mate van inpasbaarheid in de gemeentelijke IT-architectuur (25%)
 - Mate van ondersteuning voor dynamische klantgeleidingssituaties (25%)
- Sub criterium Prijs weegt 20% mee.

7.3 Sub criterium Kwaliteit

Sub criterium kwaliteit telt voor 80% mee.

De toegevoegde waarde en het onderscheidend vermogen dient men bij Inschrijving inzichtelijk te maken door uitwerking van de kwalitatieve criteria die in dit hoofdstuk zijn benoemd. De door Inschrijver uitgewerkte en ingediende toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen wordt beoordeeld door de beoordelingscommissie.

Uit te werken kwalitatieve criteria

De uit te werken kwalitatieve criteria luiden als volgt:

- **Kwaliteitscriterium 1: Programma van Wensen, zoals opgenomen in het PVE (30 punten)**
 - Voor het Programma van Eisen en Wensen zijn, naast het moeten voldaan aan de gestelde Eisen, door beantwoording van de Wensen ook punten te verdienen. Het voldoen aan de Eisen is verplicht en levert geen extra punten op.
 - De weging van de Wensen is onderverdeeld in: minst belangrijk (1 punt), gemiddeld belangrijk (3 punten) of meest belangrijk (5 punten).
 - De maximale score voor het voldoen aan de Wensen uit het PVE bedraagt 84 punten.
 - Indien Inschrijver de volledige 84 punten behaalt (100%), ontvangt deze de maximale score van 30 punten op dit sub criterium.
 - Indien een lager percentage van de maximale 84 punten wordt behaald, wordt de score voor dit sub criterium evenredig berekend. Zo wordt bij de behaalde scores voor dit sub criterium het aantal punten vermenigvuldigd met dit percentage opgeteld. De behaalde score wordt afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Voorbeeld: Met de beantwoording in het PVE zijn maximaal 84 punten te scoren. Inschrijver scoort 80% van 84 punten. Dan ontvangt de Inschrijver 80% van het maximaal aantal punten = 24 punten voor sub criterium 1 Programma van Eisen en Wensen.

Formule:

$$\text{Score subcriterium} = \left(\frac{\text{Behaalde PvE-score}}{\text{Maximale PvE-score}} \right) \times \text{Maximale punten}$$

- **Kwaliteitscriterium 2: Mate van inpasbaarheid in de gemeentelijke IT-architectuur (25 punten)**

Beschrijf hoe Oplossing modulair aansluit op de generieke IT-diensten voor klantgedreven dienstverlening van de Aanbestedende dienst, zoals gespecificeerd in de Project Start Architectuur. Hierbij dient ten minste aandacht te worden besteed aan de volgende aspecten:

- Communicatie over afspraken;
- Gebruikmakend van het klantenprofiel (waarin klantvoorkeuren voor communicatiekanalen en notificaties staan). Benoem hierin ook de ondersteunde kanalen;
- Afspraakbeheer: gebruikmakend van zalenroosters en teamplanningen;
- Klantidentificatie bij fysiek bezoek, gebruikmakend van identificatie en aanmelding via de contactzuilen.

Beoordeling:

De beoordeling op dit criterium vindt plaats op basis van de volgende elementen (criteria) in het antwoord:

1. De mate van hergebruik van systemen die de Aanbestedende dienst al gebruikt;
2. De mate van hergebruik (zonder kopiëren) van data waarover de Aanbestedende dienst al beschikt;
3. Het voldoen aan gemeentelijke gegevens- en integratiestandaarden;
4. De eenvoud en ondersteuning van leverancier voor koppelingen;
5. De breedte aan ondersteunde opties.

Aan de hand van de motivering in onderstaande tabel wordt een percentage van de maximaal te behalen punten toegekend. Voorbeeld: bij de beoordeling uitstekend behaald Inschrijver op dit onderdeel 100% van de punten, dus 25 punten. Bij de beoordeling ruim voldoende is dit 60% van de maximaal te behalen punten, dus 15 punten. De behaalde score wordt afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Score in procenten	Motivering bij punten
Uitstekend: 100% van de maximale score	Voldoet volledig en toont een sterke meerwaarde voor de Aanbestedende dienst. Sluit optimaal aan en biedt een meerwaarde
Ruim voldoende: 60% van de maximale score	Voldoet aan het gevraagde en sluit voldoende aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst. Geeft voldoende blijk van inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst
Zeer beperkt: 20% van de maximale score	Voldoet niet geheel en sluit matig aan bij de behoefte en wensen van de Aanbestedende dienst
Onvoldoende: 0% van de maximale score	Voldoet niet of onvoldoende en sluit niet aan bij de behoefte en wensen van de Aanbestedende dienst

- **Kwaliteitscriterium 3: Mate van ondersteuning voor dynamische klantgeleidingssituaties (25 punten)**

Beschrijf hoe Oplossing in staat is om de diverse klantgeleidingspatronen te ondersteunen:

- Ad hoc afspraken (het afhalen van documenten);
- Reserveringen aan de balie;
- Door balie/host ingelaste afspraken;
- Afspraken met een specifieke ambtenaar;
- Realtime planningsaanpassing als gevolg van bijvoorbeeld no-shows of afspraken waarvan de lengte niet met de reservering overeenkomt.

Leg uit hoe deze patronen in Oplossing werken. Besteed vooral aandacht aan hoe de reële gebeurtenissen doorwerken in de plannings vanaf dat moment, de doorgifte aan andere relevante systemen, en hoe dit inzichtelijk is voor zowel klanten als voor medewerkers en coördinatoren.

Beoordeling:

De score op dit criterium zal zijn gebaseerd op de volgende elementen in het antwoord:

1. De mate waarin de oplossing plannings- en wachtrij-inzichten biedt aan belanghebbenden (klanten, hosts, coördinatoren, overige betrokken medewerkers);
2. De mate waarin de oplossing de klantgeleidingspatronen ondersteunt;
3. De mate waarin de oplossing zorgt dat informatie in aanpalende systemen geactualiseerd wordt,
4. De verwachte mate waarin klanten profijt hebben van de ondersteunde klantgeleidingspatronen.

Aan de hand van de motivering in onderstaande tabel wordt een percentage van de maximaal te behalen punten toegekend. Voorbeeld: bij de beoordeling uitstekend behaald Inschrijver op dit onderdeel 100% van de punten, dus 25 punten. Bij de beoordeling ruim voldoende is dit 60% van de maximaal te behalen punten, dus 15 punten. De behaalde score wordt afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Aantal punten	Motivering bij punten
Uitstekend: 100% van de maximale score	Voldoet volledig en toont een sterke meerwaarde voor de gemeente. Sluit optimaal aan en biedt een meerwaarde
Ruim voldoende: 60% van de maximale score	Voldoet aan het gevraagde en sluit voldoende aan bij de behoeften en wensen van de gemeente. Geeft voldoende blijk van inzicht in de situatie van de gemeente
Zeer beperkt: 20% van de maximale score	Voldoet niet geheel en sluit matig aan bij de behoefte en wensen van de Gemeente
Onvoldoende: 0 % van de maximale score	Voldoet niet of onvoldoende en sluit niet aan bij de behoefte en wensen van de gemeente

De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de inschrijver concreet en overtuigend aantoont dat de oplossing bovenstaande aspecten effectief ondersteunt. Een hogere score wordt toegekend aan inschrijvingen die een duidelijke, onderbouwde en innovatieve aanpak bieden met aantoonbare voordelen voor klanten en medewerkers.

Uitwerkingsvereisten sub criterium Kwaliteit

Ten aanzien van de uitwerking van de kwalitatieve sub criteria geldt het volgende:

- Er mogen in totaal maximaal zes (6) pagina's A4, dus twee (2) pagina's A4 per sub criterium, worden gebruikt voor de inhoudelijke uitwerking van de kwalitatieve sub criteria. Deze omvang is inclusief schema's, matrixen, afbeeldingen etc. Alles wat buiten deze omschrijving valt, wordt niet beoordeeld;
- Gebruik van lettertype Calibri met puntgrootte 11 en regelafstand 1,15;
- Paginamarge volledig rondom van 1,00 cm;
- Indienen in Word (.docx/.doc);

De uitwerking van kwalitatieve sub criteria dient realistisch en haalbaar te zijn in relatie tot de prijs waarmee wordt ingeschreven.

7.4 Sub criterium Prijs

Sub criterium Prijs telt voor 20% mee. Dat betekent dat er met Prijs in totaal 20,00 punten zijn te behalen. De punten worden in punten met twee cijfers achter de komma uitgedrukt. De scores op dit subgunnings criterium worden afgerond op twee cijfers achter de komma.

Inschrijver dient bij Inschrijving een prijs af te geven voor de uitvoering van de Opdracht. Dit dient te gebeuren door indiening van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend document voor prijsopgave: Prijzenblad in

Bijlage 5. De basis voor vergelijking van de prijzen van de verschillende inschrijvingen vindt plaats aan de hand van de totale inschrijfsom van Inschrijver.

De Inschrijver met de laagste prijs van alle geldige inschrijvingen ontvangt het maximale aantal punten van 20,00 punten. De overige inschrijvingen scoren als volgt: voor iedere procent dat de inschrijving duurder is dan de inschrijving met de laagste prijs, wordt de score van 20,00 punten verminderd met 0,20 punt. Daarbij geldt tevens dat de minimale score voor prijs altijd 0,00 punten bedraagt; een negatieve score is dus niet mogelijk.

Voorbeeld 1: schrijft Inschrijver in met een prijs die 10% hoger is dan die van de Inschrijver die de laagste prijs indiende, dan is de score van Inschrijver 18,00 punten: $20,00 \text{ punten} - (10 \times 0,20 \text{ punt} = 2,00 \text{ punten}) \Rightarrow$ Score is 18,00 punten

Voorbeeld 2: schrijft Inschrijver in met een prijs die 120% hoger is dan die van de Inschrijver die de laagste prijs indiende, dan is de score van Inschrijver 0,00 punten: $20,00 \text{ punten} - (120 \times 0,20 \text{ punt} = 24,00 \text{ punten}) \Rightarrow$ Score is 0,00 punten in plaats van $-4,00$ punten, want de minimale score voor prijs is altijd 0,00 punten.

Indien Inschrijving met de laagste prijs van alle geldige inschrijvingen op enig moment weg mocht vallen uit de ranking, dan wordt dit criterium voor alle inschrijvers opnieuw berekend. De door opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificering, VOG's etc. Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het Prijzenblad. Dit met uitzondering van aanvullende werkzaamheden in later stadium waarvoor Opdrachtgever vooraf schriftelijk opdracht toe heeft gegeven.

Het is verder niet toegestaan om buiten de door Inschrijver op het Prijzenblad ingevulde bedragen in rekening te brengen aan de inwoners van de gemeente Tilburg of instellingen die via de oplossing diensten afnemen bij de Aanbestedende dienst.

Indien gunning uitgaat naar Inschrijver dan dient de uitvoering van de Opdracht te gebeuren volgens de uitwerking van de kwalitatieve sub criteria waarmee door Inschrijver is ingeschreven. Hier dient Inschrijver met het offreren van de prijs rekening mee te houden.

Inschrijver is gehouden aan het door Aanbestedende dienst voorgeschreven document voor prijsopgave en de geformuleerde uitgangspunten zoals deze onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken. Het niet voldoen aan deze uitgangspunten leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Inschrijver die wijzigingen en/of aanvullingen heeft aangebracht in het format van het prijzenblad wordt eveneens gesanctioneerd met uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

De opening van de prijzenkluis vindt direct na opening van de kluis met inschrijvingen op TenderNed plaats. Dit gebeurt door de Inkoopadviseur en onafhankelijk van de beoordelingscommissie waardoor de beoordelingscommissie voorafgaand aan de beoordeling van de kwaliteit geen kennis heeft van de ingediende prijs.

7.5 Beoordelingsmethodiek

Beoordeling van een Inschrijving gebeurt op transparante wijze.

Beoordeling in fases

De beoordelingsprocedure bestaat uit twee (2) fases: de 1) geschiktheidsfase en 2) gunningsfase.

In de eerste fase vindt de beoordeling van de vormvereisten, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken plaats. Het gaat hier om beoordeling van de geschiktheid en geldigheid van de Inschrijving(en). Hiertoe wordt beoordeeld of:

- De Inschrijving geldig is conform de vormvereisten zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken;
- Op Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is zoals deze zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken: indien zich een dergelijke uitsluitingsgrond voordoet, komt de Inschrijver in beginsel niet voor gunning in aanmerking;

- Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen zoals deze zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken: indien een Inschrijver naar het oordeel van Aanbestedende dienst niet heeft aangetoond aan de bedoelde geschiktheidseisen te voldoen, komt Inschrijver niet voor gunning in aanmerking;
- De Inschrijving in overeenstemming met de eisen en de voorwaarden is gedaan, zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken: inschrijvingen die niet aan deze eisen en voorwaarden voldoen zijn ongeldig;
- De Inschrijver onvoorwaardelijk instemt met de (concept)Overeenkomst inclusief definitieve antwoorden en/of aanpassingsvoorstellen zoals opgenomen in de Nota('s) van Inlichtingen.

De beoordeling in de eerste fase gebeurt door de Inkoopadviseur.

In de tweede fase vindt de beoordeling van de gunningscriteria van de Inschrijving(en) plaats.

NB: Aanbestedende dienst stelt gedurende het gehele proces van beoordeling vast of de Inschrijver geen ongeldige inschrijving heeft gedaan.

Beoordelingscommissie

De inschrijvingen die, na beoordeling van de Inkoopadviseur, voldoen aan de vormvereisten zoals beschreven in dit document, worden beoordeeld op de uitgewerkte gunnings-/kwaliteitscriteria.

Dit gebeurt door een beoordelingscommissie, samengesteld uit ter zake kundige beoordelaars.

De door Inschrijvers uitgewerkte gunnings-/kwaliteitscriteria worden door de beoordelingscommissie van Aanbestedende dienst beoordeeld op de mate waarin het aansluit op de behoefte, volledig is ten aanzien van het gevraagde, het naar beoordeling van de beoordelingscommissie waarde toevoegt en realistisch is, betaalbaar is en het voldoet aan de gestelde eisen.

Beoordeling: individueel en consensus

De leden van de beoordelingscommissie kennen eerst ieder individueel scores toe, per Inschrijving en kwaliteitscriterium afzonderlijk.

Nadat de individuele beoordelingen door de leden van de beoordelingscommissie van de kwaliteits-/gunningscriterium zijn afgerond, wordt in een plenaire sessie van de beoordelingscommissie onder leiding van een Inkoopadviseur in consensus de score per kwaliteits-/gunningscriterium per Inschrijving vastgesteld.

Puntentoekening individueel en consensus (punten, rapportcijfers, etc.)

Per Inschrijver en per kwaliteits-/gunningscriterium worden er door de beoordelingscommissie scores toegekend voor de uitwerking van de gewenste dienstverlening die Inschrijver indient. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de formules en tabellen zoals uitgewerkt in de kwaliteitscriteria 1,2 en 3.

Absolute beoordeling

Bij de kwalitatieve beoordeling geldt een absolute weging. Dat wil zeggen dat de Inschrijver op eigen merites, dus zonder samenhang met andere inschrijvingen, een score krijgt toebedeeld.

7.6 Gunningsystematiek

Aanbestedende dienst maakt gebruik van de gewogen factor methode. Aan de hand van de gunningssystematiek worden de in consensus toegekende scores omgezet in een totaalscore per Inschrijving in de vorm van een aantal punten. Deze totaalscores worden verwerkt in een rangorde.

7.7 Gunning

7.7.1 Economische Meest Voordelige Inschrijving

De behaalde scores op de onderdelen kwaliteit en prijs worden bij elkaar opgeteld. Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft, is de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving. Aan deze Inschrijver wordt de Opdracht voorlopig gegund.

Bij een gedeelde eerste plaats in de rangorde geeft de score behaald op het sub criterium kwaliteit de doorslag: Inschrijver met de hoogste score op kwaliteit krijgt de Opdracht voorlopig gegund.

In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats welke van de op de eerste plaats in de rangorde geëindigde Inschrijvers de Opdracht voorlopig gegund krijgt.

7.7.2 Gunningsbeslissing

De voorlopige gunning van de Opdracht komt tot stand door de Gunningbeslissing. Deze Gunningsbeslissing houdt echter geen aanvaarding in van het aanbod van Inschrijver.

Aanbestedende dienst stelt iedere afgewezen Inschrijver zo spoedig mogelijk via TenderNed in kennis van de redenen van de afwijzing c.q. uitsluiting (daaronder mede begrepen ongeldigverklaring van de Inschrijving).

Omwille van de transparantie van het gunningsproces worden in de Gunningsbeslissing de volgende kenmerken van de inschrijving van de voorlopig gegunde Inschrijver gedeeld:

- De behaalde punten per gunningscriterium;
- De Inschrijfprijs;

Dit leidt ertoe dat de totale inschrijfprijs, waarmee door voorlopig gegunde Inschrijver is ingeschreven, is af te leiden. Eenheidsprijzen worden echter niet aan andere inschrijvers kenbaar gemaakt.

Verificatie

Na de Gunningsbeslissing dient de voorlopig gegunde Inschrijver binnen het aantal vermelde kalenderdagen de bewijsstukken van de Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden te overleggen zoals opgenomen in dit Aanbestedingsdocument. Het overleggen van deze bewijsstukken door voorlopige gegunde Inschrijver en vaststelling door Aanbestedende dienst of deze voldoen aan de gestelde eisen geldt als opschortende voorwaarde voor de Overeenkomst.

Ter verificatie van de Inschrijving kan er -indien nodig en naar oordeel van Aanbestedende dienst- een gesprek plaatsvinden tussen Aanbestedende dienst en voorlopig gegunde Inschrijver wat succesvol doorlopen dient te worden om voor definitieve gunning in aanmerking te komen.

7.7.3 Bibob

Na de Gunningsbeslissing wordt er door Aanbestedende dienst in het kader van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob) een eigen integriteitsonderzoek uitgevoerd naar voorlopig gegunde Inschrijver. Aanbestedende dienst wil hiermee voorkomen dat zij Overeenkomsten aangaat met niet-integere partijen.

Als uit dit onderzoek een indicatie voortkomt dat er één of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan door Aanbestedende dienst advies worden gevraagd aan het Bureau Bibob (zie artikel 9 van de Wet Bibob).

Een Bibob-advies van Bureau Bibob kan ertoe leiden dat de betreffende Inschrijver wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de Aanbestedingsprocedure of de Opdracht niet aan Inschrijver gegund wordt. In dat geval wordt Inschrijver hier door Aanbestedende dienst over geïnformeerd.

Indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst indicaties voordoen waarna een negatief Bibob-advies volgt, dan kan de Overeenkomst met Opdrachtnemer worden ontbonden of de toestemming aan het inzetten van een Onderaannemer worden geweigerd.

7.7.4 Opschortende termijn

Aanbestedende dienst geeft gedurende 20 dagen na verzending van de Gunningbeslissing geen uitvoering aan die beslissing en gaat niet tot ondertekening van de Overeenkomst met Opdrachtnemer over teneinde Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningbeslissing door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres van Aanbestedende dienst. Aan genoemde termijn wordt geen opvolging gegeven indien er een zwaarwegend belang is om hiervan af te zien.

In geval van één Inschrijving op deze Aanbestedingsprocedure waar gunning naar uitgaat, is Aanbestedende dienst niet gehouden aan de opschortende termijn zoals hiervoor genoemd.

7.7.5 Proof of Concept (PoC)

Het doel van de PoC is te bepalen, of de inschrijver, aan wie Aanbestedende dienst het voornemen tot gunning verstrekt, ook werkelijk in staat is om volledig aan de gestelde eisen en wensen te voldoen, zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen en in zijn inschrijving. De PoC is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de PoC stop te zetten of af te breken. De PoC zal bestaan uit het testen van de gestelde eisen en wensen, de elementen van de Inschrijving en het uitvoeren van dezelfde testen in een gebruikersomgeving die goed vergelijkbaar is met de realiteit en wel aan de hand van onderstaand weergegeven use cases.

Indien de PoC uitwijst, dat er niet aan alle eisen en wensen is voldaan, dan krijgt Inschrijver 7 kalenderdagen om alsnog te slagen voor de PoC. Slaagt Inschrijver niet alsnog binnen 7 kalenderdagen voor de PoC, dan zal de inschrijver worden afgewezen en kiest Aanbestedende dienst voor de volgende inschrijver in rij. Dezelfde procedure zal dan worden gevolgd teneinde een geslaagde PoC te kunnen afronden.

Een Inschrijver die ook bij herkansing niet aan alle eisen en in zijn inschrijving toegezegde wensen kan voldoen, zal direct worden uitgesloten.

De voorbereiding van de PoC start direct na het bekendmaken van de Gunningsbeslissing.

Te toetsen use cases:

1. Afspraak via web formulier
 - a. Klant maakt afspraak via een webformulier;
 - b. Klant meldt zich aan via aanmeldzuil;
 - c. Klant wordt opgeroepen aan balie.
2. Ad hoc afspraak via de host
 - a. Klant meldt zich zonder afspraak bij host;
 - b. Planning is vol. Baliemedewerker meldt lopende afspraak eerder af als gereed, waardoor ruimte ontstaat voor ad hoc afspraak;
 - c. Host maakt ad hoc afspraak voor klant. Overige bestaande geplande afspraken blijven ongewijzigd;
 - d. Klant wordt opgeroepen aan balie.
3. Afspraak bij vakafdeling
 - a. Klant maakt afspraak via een webformulier, voor een afspraaktype waarvoor voorwaarden gelden dat zowel ruimte als medewerker beschikbaar zijn;
 - b. Zodra afspraak door klant is aangevraagd, worden de beschikbaarheid van zowel ruimte als medewerker hiervoor gereserveerd (geblokt);
 - c. Klant meldt zich voor afspraak bij aanmeldzuil;
 - d. Klant wordt doorverwezen naar juiste ruimte.
4. Betalen paspoort
 - a. Klant moet een paspoort betalen

- b. Klant betaalt €50 contant
- c. Het resterende bedrag voldoet klant met PIN.

Niet eerder dan nadat de PoC succesvol is doorlopen, kan worden overgegaan tot definitieve gunning. De PoC moet op 29-06-2025 succesvol zijn doorlopen.

7.8 Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst

Na afloop van de opschortende termijn, waarin geen civielrechtelijk kortgeding aanhangig is gemaakt, wordt door Aanbestedende dienst de Conceptovereenkomst, met daarin de in de inschrijvingsfase geconcretiseerde zaken, ter controle aan voorlopig gegunde Inschrijver voorgelegd. Na akkoord van voorlopig gegunde Inschrijver op de Conceptovereenkomst wordt deze door Aanbestedende dienst omgezet naar de Overeenkomst die vervolgens digitaal ter ondertekening aan voorlopige gegunde Inschrijver wordt aangeboden.

Ondertekening van de Overeenkomst door voorlopig gegunde Inschrijver dient, vanwege het milieu en de doorlooptijd, bij voorkeur digitaal te gebeuren. Dit kan met 1) een gewone elektronische handtekening, oftewel een in gescande handtekening die in het digitale document is ingevoegd of een handtekening geplaatst via tekstverwerkingssoftware, of 2) een geavanceerde handtekening of 3) een gekwalificeerde elektronische handtekening, zoals deze zijn bedoeld in deel 3 van het Burgerlijk Wetboek.

Bij twijfel over de rechtsgeldige ondertekening van de Overeenkomst kan deze door Aanbestedende dienst worden geverifieerd.

Na ondertekening van de Overeenkomst door voorlopig gegunde Inschrijver ondertekent Aanbestedende dienst de Overeenkomst. Hiermee vindt definitieve gunning plaats.

Indien Aanbestedende dienst besluit een Opdracht niet te gunnen dan wel de procedure opnieuw te beginnen, stelt Aanbestedende dienst Inschrijvers zo spoedig via TenderNed hiervan in kennis, met inbegrip van de redenen waarom.

