

Beschrijvend document:

Afspraken- en klantgeleidingssysteem



Opstellers:

Gemeenschappelijke regeling de Bevelanden

Karel

Kenmerk: K010860

Datum: 03-07-2025



Inhoudsopgave

1. Aanbestedingskader	4
1.1. Introductie	4
1.2. Keuzes aanbestedingsprocedure	4
1.2.1. Aanbestedingsprocedure	4
1.2.2. Typering opdracht	4
1.2.3. Klachtenregeling	4
1.2.4. Clusteren en percelen	4
1.2.5. Varianten	4
1.2.6. Gunningscriterium	4
1.3. Voorwaarden aanbestedingsprocedure	5
1.4. Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure	5
1.5. Planning	7
2. De opdracht	8
2.1. Aanleiding en doel van de aanbesteding	8
2.2. Eisen aan de opdracht	8
3. Contractuele voorwaarden	9
3.1. Vorm en duur van de overeenkomst	9
3.1.1. Vorm van de overeenkomst	9
3.1.2. Duur van de overeenkomst	9
3.1.3. Wijzigingen van de overeenkomst	9
3.1.4. Van toepassing zijnde voorwaarden	9
3.2. Financiële bepalingen	10
3.2.1. Tarieven	10
3.2.2. Indexering	10
3.2.3. Facturatie en betaling	10
3.3. Wachtkamerovereenkomst	11
3.4. Algemene Verordening gegevensbescherming	11
4. Aanbestedingsprocedure	11
4.1. Nota van Inlichtingen	11
4.2. Indiening van de inschrijving	12
4.3. Demonstratie	13
4.4. Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving	13
4.4.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument	13
4.4.2. Mogelijkheden voor inschrijving	14
4.4.3. Onafhankelijkheid inschrijving	15
4.5. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	16
4.5.1. Uitsluitingsgronden	16
4.5.2. Uitsluiting Russische partijen	17

4.5.3.	<i>Geschiktheidseisen</i>	18
4.5.4.	<i>Bewijsmiddelen</i>	19
4.6.	Eisen aan de inschrijving	20
4.6.1.	<i>Procedurele voorwaarden</i>	20
4.6.2.	<i>Compleetheid</i>	20
4.6.3.	<i>Gestanddoeningstermijn</i>	20
4.7	Beoordeling van de inschrijvingen	21
4.7.1.	<i>Gunningscriterium</i>	21
4.7.2.	<i>Gunningsmethodiek</i>	21
4.7.3.	<i>Subgunningscriteria</i>	21
4.7.4.	<i>Procedure van beoordelen</i>	27
4.7.5.	<i>Beoogd winnaar</i>	27
4.8.	Gunning van de opdracht	29
5.	Bijlagen	30
	Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet	30
	Bijlage 2 Programma van Eisen en Wensen	30
	Bijlage 3 Conceptovereenkomst	30
	Bijlage 4 Klachtenregeling aanbestedingen GR de Bevelanden	30
	Bijlage 5 GIBIT 2023	30
	Bijlage 6 Concept wachtkamerovereenkomst	30
	Bijlage 7 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	30
	Bijlage 8 GIBIT gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen	30
	Bijlage 9 Eigen verklaring sanctiepakket Rusland	30
	Bijlage 10 Verklaring referentie voor kerncompetentie	30
	Bijlage 11 Format Uitwerking kwaliteitscriterium 2 Programma van Wensen	30

Niets van deze uitgave mag worden veeleelvoudigd en / of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Karel.

1. Aanbestedingskader

1.1. Introductie

Gemeenschappelijke regeling de Bevelanden, hierna te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever, is voornemens de opdracht voor het Afspraken-en Klantgeleidingssysteem aan te besteden. De leverancier wordt hierna aangeduid als (potentiële) inschrijver of opdrachtnemer.

Dit beschrijvend document is bedoeld om partijen de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

1.2. Keuzes aanbestedingsprocedure

1.2.1. Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012.

De aanbesteding vindt plaats middels een Europese aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst hanteert de grondbeginselen transparantie, gelijke behandeling, non-discriminatie en proportionaliteit. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de bepalingen zoals opgenomen in alle aanbestedingsdocumenten.

1.2.2. Typering opdracht

De opdracht betreft een levering in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en omvat in hoofdzaak: Afspraken- en klantgeleidingssysteem. De van toepassing zijnde CPV-codes betreffen: CPV 72212445-0 Diensten voor ontwikkeling van software voor elektronisch klantenbeheer.

1.2.3. Klachtenregeling

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling aanbesteden gemeenschappelijke regeling de Bevelanden, welke u aantreft in bijlage 4 van dit beschrijvend document. Klachten kunnen worden ingediend via klachtenmeldpunt@wijzijkarel.nl.

1.2.4. Clusteren en percelen

De opdracht is niet geclusterd en niet opgedeeld in percelen.

De aanbestedende dienst is voornemens om met één (1) inschrijver een overeenkomst af te sluiten.

1.2.5. Varianten

Het is niet toegestaan varianten in de inschrijving op te nemen. Deze aangeboden varianten worden door de aanbestedende dienst niet geaccepteerd.

1.2.6. Gunningscriterium

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt voor deze opdracht vastgesteld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 4 staat het gunningscriterium verder uitgewerkt.

1.3. Voorwaarden aanbestedingsprocedure

Voorwaarden

Deze aanbesteding vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- De door de inschrijver gemaakte en te maken kosten voor het doen van de inschrijving en de eventueel hieruit voortvloeiende contractbesprekingen worden in beginsel niet vergoed.
- Aan het doen c.q. indienen van de inschrijving kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend.
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan, hiermee wordt niet voldaan aan de voorwaarden en zal de inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van de aanbestedingsprocedure.
- Door middel van het doen van een inschrijving verklaart inschrijver zich akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsdocumenten (waaronder dus ook alle eventueel onwelgevallige antwoorden in de Nota's van Inlichtingen). Elk voorbehoud maakt de inschrijving ongeldig.
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tijdelijk te schorsen of definitief in te trekken.

Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden

De aanbestedende dienst heeft alle documenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De potentiële inschrijvers zijn verplicht de aanbestedende dienst in een zo vroeg mogelijk stadium (vóór de inschrijvingsdatum) te waarschuwen, dan wel om opheldering te vragen in geval van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen, met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Indien de potentiële inschrijver verzuimt om tijdig hiervan melding te doen, verwerkt hij zijn rechten. Dit houdt in dat tijdens de gehanteerde opschortende termijn (bezwaartermijn) vanaf bekendmaken van de gunningsbeslissing geen bezwaar meer kan worden gemaakt ten aanzien van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen.

Vertrouwelijkheid

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Ook indien de inschrijving niet leidt tot een overeenkomst, dient vertrouwelijkheid bewaard te blijven.

Indien de inschrijver een derde partij wenst in te zetten, is de inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze partij te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze partij(en) zich aan voorgenoemde houden.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij een eventueel geschil de ingediende inschrijvingen en aanbestedingsdocumenten of delen daarvan in de procedure te brengen.

1.4. Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure

De opdracht wordt volledig digitaal via TenderNed aanbesteed.

Aanspreekpunt aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst wordt bij de aanbesteding begeleid door **Karel**. Adviespartner voor inkoop- en contractmanagement.



De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Corstian van der Burgh

Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure dient uitsluitend digitaal te verlopen via TenderNed.

Het benaderen van andere medewerkers van de aanbestedende dienst over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Aanspreekpunt inschrijver

De inschrijver zal de contacten met de aanbestedende dienst na inschrijving via een vaste contactpersoon laten verlopen. Deze dient bevoegd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna te noemen UEA, deel II.

Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door de inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Met uitzondering van productspecificaties die in een andere taal zijn opgesteld. De aanbestedende dienst kan om een vertaling vragen indien gewenst.

1.5. Planning

De planning voor de aanbestedingsprocedure is in onderstaande tabel weergegeven:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publiceren aanbestedingsdocumenten	Donderdag 3 juli 2025	Via TenderNed
Sluitingstermijn voor stellen van vragen	Dinsdag 5 augustus 2025, 10:00 uur	Via de vragenmodule van TenderNed
Publiceren Nota van Inlichtingen	Dinsdag 11 augustus 2025	Streefdatum
Tweede Nota van Inlichtingen	Vrijdag 22 augustus 2025, 10:00 uur	Streefdatum
Publiceren tweede Nota van Inlichtingen	Maandag 1 september 2025	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van de inschrijving	Vrijdag 12 september 2025 10:00 uur	Via de digitale kluis van TenderNed
Demo	Maandag 29 september & dinsdag 30 september 2025	Locatie GR de Bevelanden
Gunningsbeslissing	Donderdag 9 oktober 2025	Streefdatum
Bezwaartermijn	20 kalenderdagen	
Verificatiegesprek	Donderdag 23 oktober 2025	Teams
Definitieve gunning	Donderdag 30 oktober 2025	Streefdatum
Start van de opdracht	Donderdag 30 oktober 2025	
Systeem operationeel	1 januari 2026	

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst is gerechtigd de tijdsplanning aan te passen.

2. De opdracht

2.1. Aanleiding en doel van de aanbesteding

Aanleiding van de aanbesteding is het aflopen van de huidige overeenkomsten voor de afspraken- en klantgeleidingssystemen bij de diverse deelnemers.

De aanbesteding heeft tot doel opdracht te verstrekken voor het leveren van een afspraken- en klantgeleidingssysteem volgens het principe dienstverlening op afstand.

Opdrachtgever wenst daarvoor met één partij een overeenkomst te sluiten.

2.2 Eisen aan de opdracht

De opdracht die wordt aanbesteed heeft betrekking op het leveren, implementeren en onderhouden van software voor een afspraken- en klantgeleidingssysteem voor de 5 Bevelandse gemeenten. In onderstaand overzicht staan de gemeenten vermeld met per gemeente het aantal inwoners.

Borsele	22.818
Goes	38.594
Kapelle	13.012
Noord-Beveland	8.061
Reimerswaal	22.896
Totaal	104.889

Tabel 1 Gemeenten en inwonersaantallen

De Bevelandse gemeenten zijn op zoek naar een toekomstbestendig afsprakensysteem dat klantgeleiding door de gehele organisatie faciliteert, of dit nu burgerzaken, andere afdelingen of bezoek voor een individuele medewerker betreft.

Naast het vereenvoudigen van werkprocessen, moet het systeem bijdragen aan optimale en laagdrempelige gebruiksvriendelijkheid voor klanten en medewerkers en zorgen voor een efficiënte verwerking van fysieke bezoekersstromen.

Een gebruiker (klant of medewerker) moet het systeem op ieder moment ervaren als zijnde de unieke omgeving van die betreffende gemeente. Zaken zoals producten, processen en agenda's zijn per gemeente te beheren. Elke gemeente ziet enkel het eigen systeem en niet dat van een andere gemeente en aanpassingen in het systeem blijven beperkt tot de betreffende gemeente en hebben geen invloed op de werking van het systeem bij de andere gemeenten.

De specifieke eisen aan het systeem zijn vastgelegd in Bijlage - 2 Eisen en wensen.

We streven ernaar om het nieuwe afspraken- en klantgeleidingssysteem uiterlijk op 1 januari 2026 in gebruik te nemen. Indien dat door het verloop van de aanbestedingsprocedure niet mogelijk is dient/dienen het systeem/de systemen voor alle vijf gemeenten uiterlijk 2 maanden na definitieve opdrachtverstrekking volledig werkend te zijn opgeleverd. Dit betreffen fatale termijnen.

De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving dat de aangeboden oplossing voldoet aan alle gestelde eisen. Als blijkt dat een inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Aan de gestelde eisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

3. Contractuele voorwaarden

3.1. Vorm en duur van de overeenkomst

3.1.1. Vorm van de overeenkomst

De opdracht betreft een meerjarige overeenkomst (hierna: overeenkomst).

De opdracht wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Een conceptovereenkomst is bijgevoegd in bijlage 3.

De overeenkomst komt pas tot stand en vangt aan op de datum van ondertekening door opdrachtgever.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

1. De overeenkomst inclusief bijlagen;
2. De Nota's van inlichtingen inclusief bijlagen;
3. Het beschrijvend document afspraken- en klantgeleidingssysteem met kenmerk K010860 waarbij de meest recente versie inclusief bijlagen prevaleert;
4. GIBIT-voorwaarden 2023;
5. De inschrijving van de opdrachtnemer inclusief bijlagen.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat. Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3.1.2. Duur van de overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is de datum van ondertekening overeenkomst.

De overeenkomst heeft een vaste looptijd van vier (4) jaar. De vaste looptijd van de overeenkomst eindigt van rechtswege op 29 oktober 2029. De overeenkomst kan vier (4) keer worden verlengd voor de duur van één (1) jaar. De overeenkomst eindigt van rechtswege na de laatste verlenging.

Er is geen sprake van stilzwijgende verlenging. Een eventuele verlenging dient schriftelijk te worden bevestigd. Opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan dat de overeenkomst wel wordt verlengd. Eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.

3.1.3. Wijzigingen van de overeenkomst

Wijzigingen in de overeenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

3.1.4. Van toepassing zijnde voorwaarden

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn GIBIT 2023 voorwaarden van toepassing. Deze zijn te vinden in bijlage 5.



Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld.

Gebruik van standaard briefpapier in de inschrijving waarin een standaardbepaling is opgenomen over/voor toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, zal de aanbestedende dienst opvatten als een kennelijke vergissing en dit ook als zodanig bij inschrijver verifiëren.

3.2. Financiële bepalingen

3.2.1. Tarieven

Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 1.

De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

3.2.2. Indexering

Met betrekking tot de indexering wordt verwezen naar de GIBIT 2023 artikel 11.8.

3.2.3. Facturatie en betaling

Wij hanteren het volgende facturatieschema:

Eenmalige kosten:

- 35% na definitieve gunning;
- 35% na oplevering;
- 30% na acceptatie.

Jaarlijkse kosten:

- Het eerste jaar: na acceptatie een bedrag pro rata het aantal resterende maanden van dat jaar;
- Alle volgende jaren: 100% van de jaarlijkse kosten.

Betaling van de factuur, inclusief BTW, zal plaatsvinden 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits goedgekeurd.

Op de factuur moeten de volgende gegevens vermeld worden:

- Naam Opdrachtgever;
- Naam Opdrachtnemer;
- Kenmerk overeenkomst;
- Bedrag;
- BTW.

Na definitieve gunning zullen nadere afspraken worden gemaakt over de verdere inhoud van de factuur.

Elke factuur dient digitaal te worden verzonden naar: facturen@grdebevelanden.nl.

3.3. Wachtkamerovereenkomst

Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat er een rangorde van inschrijvingen. Met de inschrijver die na beoordeling van de inschrijving op basis van gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding als beste uit de beoordeling komt, wordt een overeenkomst gesloten.

Met de inschrijver die na de beoordeling als nummer twee eindigt, wordt een wachtkamerovereenkomst afgesloten, conform het concept zoals is opgenomen in bijlage 6 concept wachtkamerovereenkomst.

De looptijd van deze wachtkamerovereenkomst is 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst. Indien de overeenkomst met de winnende inschrijver voortijdig wordt beëindigd door ontbinding of faillissement kan door de opdrachtgever een beroep worden gedaan op de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is afgesloten. De wachtkamerovereenkomst wordt in dit geval omgezet naar een overeenkomst. De implementatietijd voor de overeenkomst waarvoor de wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen wordt in onderling overleg vastgesteld.

Bij faillissement dient de inschrijver wiens wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen zo snel als mogelijk met de dienstverlening te starten. De exacte startdatum van de overeenkomst wordt op dat moment in overleg vastgesteld.

De inschrijver met wie een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten dient haar inschrijving derhalve gestand te doen tot 12 maanden na ingangsdatum van de afgesloten overeenkomst met de winnende inschrijver uit de aanbesteding. Met het uitgangspunt dat de inschrijver de mogelijkheid heeft de prijzen aan te passen conform de onder paragraaf 3.2.2. beschreven prijsindexering.

In het geval er rechtsmiddelen worden ingesteld tegen de gunningsbeslissing dient inschrijver waarmee een wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten haar inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst met de winnende inschrijver uit de aanbesteding zoals vastgesteld na de uitspraak in kort geding.

3.4. Algemene Verordening gegevensbescherming

Opdrachtnemer wordt aangemerkt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. De dienstverlening vindt plaats conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg) en andere relevante wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatieveiligheid. Bij opdrachtverlening worden privacy afspraken vastgelegd in een verwerkersovereenkomst conform het VNG-model. De verwerkersovereenkomst is onderdeel van de hoofdovereenkomst of de opdracht. Afhankelijk van het onderwerp van aanbesteding/inkoop en in het kader van privacy by design/default kunnen specifieke eisen ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy noodzakelijk zijn.

4. Aanbestedingsprocedure

4.1. Nota van Inlichtingen

Alle houders van dit beschrijvend document hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen dienen digitaal via TenderNed middels de vragenmodule te worden ingediend tot uiterlijk zoals beschreven in hoofdstuk 1.5 van dit beschrijvend document.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst, worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen.



Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord via TenderNed, een en ander naar oordeel van de aanbestedende dienst. De Nota(s) van inlichtingen maakt/maken onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan “individueel behandelen” aan in TenderNed, en lever een onderbouwing aan waarom de betreffende vraag (en het antwoord) als vertrouwelijk moet worden behandeld. De aanbestedende dienst bepaalt welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. In sommige gevallen zullen de aanbestedende diensten uw vraag bewerken/ aanpassen mochten zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

De aanbestedende dienst streeft ernaar de Nota van Inlichtingen op zoals beschreven in hoofdstuk 1.5 van dit beschrijvend document via TenderNed te publiceren.

Er is gelegenheid om aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de gepubliceerde Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen uitsluitend via TenderNed via de vragenmodule worden ingediend tot uiterlijk zoals beschreven in hoofdstuk 1.5 van dit beschrijvend document.

Er wordt een proactieve houding verwacht van geïnteresseerde partijen. Dit houdt in dat bij een 2e nota van inlichtingen in principe alleen in wordt gegaan op vragen naar aanleiding van antwoorden die zijn gegeven in de 1e nota van inlichtingen. Nieuwe vragen die niet zijn gesteld tijdens de 1e nota van inlichtingen zullen in principe niet in behandeling worden genomen.

De gestelde aanvullende vragen en de bijbehorende antwoorden op deze vragen worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een 2e Nota van Inlichtingen. De aanbestedende dienst streeft er naar deze Nota van Inlichtingen uiterlijk zoals beschreven in hoofdstuk 1.5 van dit beschrijvend document digitaal beschikbaar te stellen via TenderNed. Tevens zullen alle invulbijlagen in bewerkbaar format gepubliceerd worden.

Wijzigingen naar aanleiding van gegeven antwoorden in de Nota van Inlichtingen, worden niet gewijzigd in de aanbestedingsdocumenten.

4.2. Indiening van de inschrijving

De indiening van de inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via de digitale kluis van TenderNed tot **uiterlijk zoals beschreven in hoofdstuk 1.5 van dit beschrijvend document.** Inschrijvingen die na dit uiterste moment worden ontvangen, worden niet in behandeling genomen.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig indienen van de inschrijving. Het is niet mogelijk na het hierboven vermelde tijdstip een inschrijving in te dienen, daar de toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. De aanbestedende dienst adviseert u derhalve om tijdig documenten in te dienen en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen zoals het uitvallen van een internetverbinding of een storing van TenderNed vallen onder het risico van de inschrijver. Indien storingen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De aanbestedende dienst zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er genomen worden.

Let op:

Vergeet niet bij de inschrijving alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!



Opening

De opening van de kluis met de inschrijvingen is niet openbaar.

4.3. Demonstratie

Alle inschrijvers dienen een demonstratie te geven van het systeem waaruit de gebruiksvriendelijkheid van het systeem blijkt. Voor de demonstratie wordt maximaal 90 minuten gereserveerd. De demonstratie van het systeem mag maximaal 60 minuten duren. Na de presentatie is er voor de aanbestedende dienst de mogelijkheid om vragen te stellen. Hier is maximaal 30 minuten voor gereserveerd. De demonstraties staan gepland op maandag 29 september en dinsdag 30 september 2025 in de Raadszaal van het Stads kantoor van gemeente Goes. Het eerste gesprek zal in de ochtend plaatsvinden van 10:00 tot 11:30 uur en in de middag zal de demo plaatsvinden van 14:00 tot 15:30 uur. Uw definitieve tijdslot zal in een later stadium van de aanbesteding worden bepaald.

4.4. Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving

4.4.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd.

De aanbestedende dienst plaatst de volgende opmerkingen over het UEA:

- De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver dit UEA volledig en naar waarheid invult. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van de inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is;
- Wanneer inschrijvers in combinatie inschrijven van onderaanneming gebruik maken Indien of een beroep doen op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat onderdeel II volledig en juist ingevuld dient te worden;
- Bij onderdeel III A zijn de verplichte uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Dit onderdeel dient beantwoord te worden door de inschrijver;
- Bij onderdeel III B zijn de uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Deze onderdelen dienen beantwoord te worden door de inschrijver;
- Bij onderdeel III C zijn de facultatieve uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Deze onderdelen dienen beantwoord te worden door de inschrijver;
- Door onderdeel IV in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Deze geschiktheidseisen heten in het UEA selectiecriteria;
- Door onderdeel V in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde selectiecriteria>;
- Bij deel VI dient er rechtsgeldig ondertekend te worden. Een handtekening op het inschrijvingsbiljet geldt ook als een ondertekening van het UEA.

Let op:

De vraagstelling in het UEA is gewijzigd ten opzichte van het UEA dat vóór april 2024 werd gebruikt. Zo moet u nu bijvoorbeeld “ja” invullen om aan te geven dat de uitsluitingsgronden niet op u van toepassing zijn. Wij adviseren u het gewijzigde UEA zorgvuldig door te nemen en in te vullen.

4.4.2. Mogelijkheden voor inschrijving

Een inschrijver kan zich op een van de volgende wijzen inschrijven op de opdracht:

Zelfstandig

De inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen en kan zelfstandig de opdracht uitvoeren.

Inschrijving in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één inschrijver. Bij inschrijving dient door de combinatie te worden aangegeven dat:

- de leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen, en;
- de naam van de combinant die als penvoerder namens de combinatie zal fungeren.

Als er ingeschreven wordt als combinatie, dient dit te worden vermeld in deel II van het UEA. Wanneer er als combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen, niet toegestaan- (op straffe van ongeldigverklaring van alle inschrijvingen waar de combinant bij betrokken is (als zelfstandig inschrijver, combinant of onderaannemer t.b.v. de geschiktheidseis).

In geval van een combinatie van inschrijvers dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gevraagde gegevens en bewijsstukken dienen overgelegd te worden;
- Let op: Alle combinanten dienen afzonderlijk een UEA in te vullen en aan te leveren bij inschrijving welke ondertekend dient te worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als men zich niet aan bovenstaande houdt, dan is de inschrijving ongeldig en wordt inschrijver (zijnde alle leden van de combinatie) uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijving met onderaannemer(s)

Opdrachtnemer is en blijft te allen tijde verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor dat deel van de dienstverlening dat in onderaanneming wordt gedaan.

Bij de inzet van onderaannemers moet worden voldaan aan de voorwaarden zoals hierna beschreven.

In deze paragraaf wordt met de hoofdaannemer opdrachtnemer bedoeld.

Als opdrachtnemer bij de inschrijving van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven (zonder dat op die derden/ onderaannemers een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen), dan dienen deze onderaannemers te worden genoemd in onderdeel II D van het UEA.

Als opdrachtnemer tijdens de contractperiode een nieuwe onderaannemer wenst in te zetten legt hij dit ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. Opdrachtgever zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

Bij de inzet van onderaannemers gelden verder de volgende voorwaarden:

1. Hoofdaannemer/Opdrachtnemer blijft volledig en dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht.
2. Hoofdaannemer/Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor onderaannemers of leveranciers inzet.
3. De onderaannemer voldoet aan alle eisen die opdrachtgever in dit beschrijvend document inclusief bijlagen stelt, voor zover van toepassing gelet op de door hen uit te voeren werkzaamheden.



4. Hoofdaannemer/Opdrachtnemer heeft met elk van de onderaannemers de afspraken aangaande de inzet van de onderaannemer in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd.

Inschrijving met beroep op derde

Inschrijver doet om te voldoen aan een of meerdere geschiktheidseisen een beroep op een derde. Ook een combinatie kan een beroep doen op een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen. De hiernavolgende eisen die gelden voor een inschrijver gelden dan ook voor de combinatie in aanvulling op hiervoor genoemde eisen voor een combinatie.

Als een beroep op een derde wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient dit in het UEA ingevuld te worden (deel II C). Let op: De partij waar een beroep op wordt gedaan dient afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend is door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als inschrijver zich beroept op een derde om te voldoen aan de gestelde technische en beroepsbekwaamheidseisen dient inschrijver:

- a) aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van deze derde; Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten overeenkomst of een ter zake door inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, dit ter beoordeling van aanbestedende dienst.
- b) deze derde ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de betreffende geschiktheidseis betrekking heeft. Als de opdracht aan inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

Vervanging van deze derde is niettemin mogelijk mits de beoogde nieuwe derde ook voldoet een de betreffende geschiktheidseis, er geen uitsluitingsgrond van toepassing is, een geldig UEA wordt overgelegd en voor de vervanging toestemming is gevraagd aan opdrachtgever en toestemming is verleend.

Als inschrijver zich beroept op een derde om te voldoen aan de gestelde financiële en economische draagkrachteisen dient inschrijver:

- c) aan te tonen dat deze derde zich garant stelt/ hoofdelijk aansprakelijk is voor de deugdelijke uitvoering van de overeenkomst door inschrijver.

N.B.: Ingeval voor de verzekeringseis een beroep wordt gedaan op een concernverzekering waarbij inschrijver expliciet is genoemd op de polis en inschrijver zelfstandig een dekkingsclaim heeft jegens de verzekeraar, wordt dit beschouwd als het zelfstandig voldoen aan de verzekeringseis en hoeft er niet een verklaring van een derde ingediend te worden en hoeft voor de verzekeringseis dus niet op het UEA ingevuld te worden dat een beroep op een derde wordt gedaan (deel IIC).

4.4.3. Onafhankelijkheid inschrijving

Inschrijvingen dienen volledig autonoom en afhankelijk van andere inschrijvingen/ inschrijvers tot stand te komen, op straffe van uitsluiting.

Verschillende ondernemingen die tot hetzelfde concern / dezelfde holding behoren, kunnen in beginsel separaat een inschrijving indienen. Zij dienen dan wel te kunnen aantonen dat zij geheel zelfstandig en onafhankelijk van elkaar een offerte hebben ingediend waarbij geen sprake is van vervalsing van de mededinging.

(Venootschapsrechtelijk) verbonden inschrijvers geven bij inschrijving aan welke banden er tussen hen bestaan. (Venootschapsrechtelijk) verbonden inschrijvers dienen hiervoor op eerste verzoek



van de aanbestedende dienst bewijs te kunnen overleggen dat geheel zelfstandig en onafhankelijk is ingeschreven. Indien het bewijs niet geleverd kan worden, worden alle verbonden ondernemingen uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.5. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.5.1. Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst verklaart de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Uitsluitingsgronden	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Deel III A UEA	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordeling, te weten: - Deelneming aan een criminele organisatie; - Corruptie; - Fraude; - Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten; - Witwassen van geld of financiering van terrorisme; - Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel.	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel III A van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar.
Deel III B UEA	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel III B van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond niet van toepassing is. Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Verklaring belastingdienst nakoming fiscale verplichtingen, die op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.
Deel III C UEA	Gronden met betrekking tot insolventie,	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:

	belangenconflicten of beroepsfouten, te weten: - Schending verplichtingen o.b.v. milieu- sociaal- of arbeidsrecht; - Faillissement, insolventie of gelijksoortig; - Ernstige beroepsfout; - Vervalsing van de mededinging; - Belangenconflict; - Prestaties uit het verleden; - Valse verklaring; - Onrechtmatige beïnvloeding.	Door middel van het invullen en indienen van deel III C van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Faillissement, insolventie of gelijksoortig: Uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister, die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden. Valse verklaring: Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar.
--	--	---

Inschrijvers op wie één of meer van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in het UEA van toepassing zijn, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Voordat de aanbestedende dienst hiertoe besluit, zal aan de inschrijver de mogelijkheid worden geboden om zijn betrouwbaarheid aan te tonen middels een toelichting op de herstelmaatregelen die hij heeft genomen. Inschrijver dient deze herstelmaatregelen reeds te benoemen in het in te dienen UEA. Aanbestedende dienst zal deze maatregelen beoordelen op basis van het bepaalde in artikel 2.87a Aw.

Blijkt naar het oordeel van de aanbestedende dienst dat onvoldoende herstelmaatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid van inschrijver aan te tonen, dan gaat aanbestedende dienst over tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere deelnemer in een combinatie.

Indien op één van de deelnemers in de combinatie één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, en deze deelnemer kan onvoldoende aantonen dat hij herstelmaatregelen heeft getroffen om zijn betrouwbaarheid te kunnen aantonen, zal de combinatie worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.5.2. Uitsluiting Russische partijen

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 sancties ingesteld tegen Rusland. Met dit vijfde sanctiepakket heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het (direct of indirect) gunnen en voortzetten van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

- personen met een Russische nationaliteit, personen die in Rusland verblijven en rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;

- rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% (direct dan wel indirect) eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals hierboven genoemd;
- personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts)persoon zoals hierboven genoemd;
- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Indien een inschrijver het vermoeden heeft van deelname aan deze aanbestedingsprocedure door een Russische partij, dan dient zij dit direct aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. De officiële of gepubliceerde EU-regelgeving is bindend als de bovenstaande weergave onvolledig of niet conform regelgeving is.

In verband met mogelijke deelname van Russische partijen verzoekt de aanbestedende dienst u om Bijlage 9 volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Een ondernemer die in combinatie met (een) andere ondernemer(s) - waaronder tijdelijke samenwerkingsverbanden - deelneemt aan een aanbestedingsprocedure, moet zowel zijn eigen Eigen Verklaring, alsook de afzonderlijke Eigen Verklaring van de combinant indienen. Als er meerdere combinanten zijn, moet voor elke combinant een afzonderlijke Eigen Verklaring te worden ingediend.

4.5.3. Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen:

Aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen (waaraan inschrijver op datum van inschrijving moet voldoen en gedurende de looptijd van de overeenkomst blijven voldoen):

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Technische en beroepsbekwaamheid	Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het succesvol leveren, implementeren en onderhouden van een afspraken- en klantgeleidingssysteem bij minimaal 1 gemeentelijke organisatie.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA en een naar waarheid ingevulde <u>bijlage 10: Referentie</u> , verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde kerncompetentie. Deze referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar op het moment van inschrijving. Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over deze kerncompetentie door het overleggen van een <u>tevredenheidsverklaring</u> van de opgegeven referent waaruit blijkt dat de opdracht naar volle tevredenheid ten aanzien van de aspecten tijd, kwaliteit en geld is uitgevoerd.

Beroepsbevoegdheid	De inschrijver dient ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van Deel IV en het indienen van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde beroepsbevoegdheid. Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister dat op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden. Uit het uittreksel moet ook de tekenbevoegdheid te herleiden zijn.
--------------------	---	---

Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij voldoet aan deze geschiktheidseisen, zal de inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Voorwaarden aan de referentie(s):

- Een referentie is geschikt indien deze alle elementen van de kerncompetentie in zich heeft, waarmee de gegadigde aantoont relevante ervaring te hebben om de opdracht uit te voeren.
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opgave te controleren bij de opgegeven referenties. Indien uit deze controle wordt geconstateerd dat de opgave afwijkt van hetgeen de referentie-contactpersonen melden, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.
- Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient gezamenlijk te worden voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen.

4.5.4. Bewijsmiddelen

De aanbestedende dienst vraagt bij de inschrijver aan wie aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, bewijsmiddelen op te ter staving van het UEA. De inschrijver dient de opgevraagde bewijsmiddel(en) binnen de gestelde termijn aan de aanbestedende dienst te overleggen.

In voorkomende gevallen dat één of meerdere van de beschreven bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig kan worden overlegd, zal de inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en zal de voorlopige gunningsbeslissing worden ingetrokken.

Indien na de definitieve gunning zou blijken dat de inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring zou hebben afgegeven en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven, is de inschrijver aan de aanbestedende dienst onmiddellijk een direct opeisbare boete verschuldigd van € 20.000,-. Daarnaast geldt dat de aanbestedende dienst de definitieve gunning voor de betreffende inschrijver zal intrekken en de gesloten overeenkomst ontbinden.

4.6. Eisen aan de inschrijving

De aanbestedende dienst stelt de volgende voorwaarden aan de inschrijving.

4.6.1. Procedurele voorwaarden

De inschrijving dient aan alle onderstaande procedurele voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving dient tijdig via de digitale kluis in TenderNed te worden geüpload en ingediend;
- Aan de inschrijving zijn geen voorwaarden verbonden;
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Indien niet wordt voldaan aan één of meer van de bovenstaande voorwaarden wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.6.2. Compleetheid

De inschrijving dient alle onderstaande documenten te bevatten.

Indien de inschrijving niet compleet is, kan de inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet; (bijlage 1);*
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekende Eigen verklaring sanctiepakket Rusland (bijlage 9);
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA (bijlage 7);*
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend format referentie kerncompetentie (bijlage 10);
- Uitwerking kwaliteitscriterium 2 Programma van Wensen;
- Uitwerking kwaliteitscriterium 3 Visie/ toekomstige ontwikkelingen;
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel en indien van toepassing een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid.

Alle gevraagde documenten dienen naar waarheid opgesteld en ingevuld te zijn. De rechtsgeldige ondertekening dient te herleiden te zijn uit een kopie van het uittreksel uit het beroepen- of handelsregister.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de inschrijver, dan dient dit te worden vermeld in onderdeel IIB van het UEA én dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid (in de vorm van bijvoorbeeld een mandatering, een volmacht of een procuratiebesluit) te worden opgenomen bij de inschrijving.

Het is niet toegestaan om de in te vullen bijlagen inhoudelijk te wijzigen. Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld te worden. Indien hier niet aan wordt voldaan wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.6.3. Gestanddoeningstermijn

De gestanddoeningstermijn bedraagt tenminste 90 dagen na sluitingsdatum van de inschrijving / digitale kluis. Door in te schrijven conformeert inschrijver zich aan deze gestanddoeningstermijn.

Indien een gerechtelijke procedure aanhangig wordt gemaakt tegen de (uitkomst van de) aanbestedingsprocedure, dan wordt de gestanddoeningstermijn verlengd met een termijn van 14 dagen na het vonnis in eerste aanleg.

4.7 Beoordeling van de inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen gaat als volgt:

Stap 1: Toetsing op procedurele voorwaarden en compleetheid

Allereerst wordt de inschrijving door de inkoopadviseur getoetst of het voldoet aan de gestelde procedurele voorwaarden en compleetheid.

De toets op compleetheid zal afgerond worden, nadat de prijzenkluis is geopend. Pas na opening van de prijzenkluis kan namelijk worden vastgesteld of inschrijver ook een volledig ingevuld, rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet heeft bijgevoegd.

Stap 2: Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De tweede stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets door de inkoopadviseur van de inschrijver aan de hand van de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden in dit beschrijvend document.

Indien een inschrijver niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en/of uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Stap 3: Beoordelen op basis van het gunningscriterium

Indien, na beoordeling op procedurele voorwaarden, compleetheid, geen van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de inschrijver en de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, wordt de inschrijving door het beoordelingsteam beoordeeld op basis van het gunningscriterium.

4.7.1. Gunningscriterium

De inschrijving wordt beoordeeld op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien tijdens de kwalitatieve beoordeling van de inschrijving blijkt dat inschrijving niet voldoet aan de minimeisen die door de aanbestedende dienst aan de opdracht zijn gesteld, leidt dit alsnog tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.7.2. Gunningsmethodiek

Voor deze aanbesteding is gekozen voor de gunningsmethodiek gunnen op waarde.

4.7.3. Subgunningscriteria

De volgende subgunningscriteria zijn van toepassing:

Gunningscriteria:	Waarde:
P1. Prijs	30 punten
K1. Demo	20 punten
K2. Programma van Wensen	40 punten
K3. Visie / Toekomstige ontwikkelingen	10 Punten

De subgunningscriteria worden in onderstaande tabellen toegelicht.

Prijs	
Omschrijving	Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 1. De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat opdrachtnemer wordt geacht de risico's en bijkomende kosten te verdisconteren in de inschrijfprijs. De tarieven/ingediende inschrijfprijs dient te worden aangegeven in 2 decimalen achter de komma. Alle in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en Nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. In het inschrijvingsbiljet wordt gevraagd een prijs op te geven voor: 1. Eenmalige implementatiekosten. Dit betreffen alle kosten die nodig zijn voor de implementatie van de opdracht. 2. Jaarlijkse kosten dienstverlening. Dit zijn de totale terugkerende kosten (zonder indexering) voor het gebruik van de software, eventuele hosting, ondersteuning, tarieven derden enz. De jaarlijkse kosten berekent u door alle jaarlijks terugkerende kosten over de volledige looptijd bij elkaar op te tellen uitgaande van de maximale looptijd van acht jaar en dat bedrag vervolgens door acht te delen. 3. Kosten voor opleiding dienen apart op het prijzenblad te worden gespecificeerd. De kosten voor het verzorgen van opleiding worden niet meegenomen in de berekening van de score. 4. Tarieven licenties derden: Van de inschrijver wordt verwacht op het inschrijfbiljet aan te geven welke licenties van derden noodzakelijk zijn om de aangeboden oplossing op te leveren conform uitvraag. Inschrijver kan ervanuit gaan dat opdrachtgever geen licenties van derden hiervoor beschikbaar heeft. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na gunning van de opdracht deze licenties van derden niet af te nemen, als zij deze zelf al in huis heeft of wanneer zij deze goedkoper kan aanschaffen. U berekent de inschrijfprijs als volgt: $\text{Inschrijfprijs} = \text{Eenmalige (project)kosten} + (\text{jaarlijkse kosten} * \text{acht (8) jaren})$ De door u opgegeven prijzen dienen onvoorwaardelijk te zijn. Het stellen van voorwaarden leidt tot het ongeldig verklaren van uw Inschrijving voor dat perceel. Als uw prijzen in verhouding tot de uit te voeren werkzaamheden abnormaal laag of hoog lijken kunnen wij besluiten om uw Inschrijving af te wijzen. Voordat wij dat doen, vragen wij u eerst schriftelijk om de nodige verduidelijkingen.

Benodigde informatie in de inschrijving	Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van: - Inschrijvingsbiljet bijlage 1;
Score	De score op prijs bestaat uit 30 punten. De inschrijver met de laagste inschrijfprijs krijgt de maximale score van 30 punten. Overige scores worden bepaald aan de hand van de afwijking op deze inschrijfprijs. De behaalde scores worden afgerond met 1 cijfer achter de komma. Totale inschrijfprijs laagste inschrijver -----* 30 punten Totale inschrijfprijs inschrijver

Kwaliteitscriterium 1 Demonstratie	
Omschrijving	De inschrijver dient een demonstratie van het systeem te geven waaruit blijkt op welke wijze de leverancier invulling geeft aan het Programma van Eisen en Wensen. Hierbij wordt de functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van het systeem getoetst. Tijdens de demonstratie verwachten we dat inschrijver de mogelijkheden van het systeem toont aan de hand van een bestaand of speciaal hiervoor ingericht systeem. Het betreft een live demo. Inschrijver toont aan de hand van een 'walk through' hoe het systeem eruitziet en zich gedraagt voor (functioneel) beheerders, medewerkers en klanten.
Doel	De aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de applicatie qua gebruiksgemak zowel voor de klant, voor de gebruiker als voor de beheerder aansluit bij een klantvriendelijke en gebruiksvriendelijke werkwijze.
Maatstaf	Beoordeeld wordt of de oplossing: - Intuïtief werkt. Kunnen beheerders en gebruikers makkelijk hun weg vinden? Zijn belangrijke onderdelen bereikbaar zonder veel te moeten klikken? - Is de bezoekerskant van de applicatie aan te passen aan een eigen huisstijl? - Hebben alle schermen dezelfde (huis-)stijl - Zijn alle schermen op dezelfde wijze georganiseerd? - Beschikt over hulp voor gebruikers zoals een duidelijk pad dat de gebruiker moet afleggen en context gevoelige tips. - Eenvoudig en efficiënt werkt (zo min mogelijk tussenstappen en handelingen). - Toegankelijk is voor mensen met een beperking.

Benodigde informatie in de inschrijving	De demonstratie zal gegeven worden op locatie in het stadskantoor te Goes. De demo mag maximaal 60 minuten duren. Na de presentatie is er voor de aanbestedende dienst de mogelijkheid om vragen te stellen. Hier is maximaal 30 minuten voor gereserveerd.
Scores	20 punten Uitmuntend beantwoord; De wijze van invulling is uitstekend. In het licht van de doelstelling beantwoordt de inschrijving de gevraagde onderwerpen uitstekend en concreet. De beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Er is sprake van maximaal denkbare meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 15 punten Goed beantwoord; In het licht van de doelstelling beantwoordt de inschrijver de gevraagde onderwerpen goed en concreet. De beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Er is sprake van aanzienlijke meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 10 punten Voldoende beantwoord; De inschrijver sluit in zijn beantwoording voldoende aan op de doelstelling. De beantwoording is concreet en oogt realistisch en haalbaar. Er is sprake van enige meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 5 punten Redelijk beantwoord; De wijze van invulling van de onderwerpen is wel uitgewerkt, maar laat nog onduidelijkheden over. De beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch. De beantwoording biedt geen meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 0 Onvoldoende beantwoord (uitsluiting); De wijze van invulling is onvoldoende. De inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen op onderdelen niet volledig of de beantwoording oogt op onderdelen niet geheel realistisch en haalbaar. De uitwerking is onvoldoende en biedt geen meerwaarde.

Kwaliteitscriterium 2 Programma van Wensen	
Omschrijving	In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van, in totaal 7, De inschrijver dient aan te geven of hij kan voldoen aan de wensen en deze toe te lichten.
Doel	De aanbestedende dienst hecht er waarde aan dat de inschrijver aangeeft of hij aan de wensen kan voldoen.
Benodigde informatie in de inschrijving	Inschrijver vult hiertoe Uitwerking Programma van wensen in bijlage 11 in. In de inschrijving dient een ingevuld en rechtsgeldig ondertekende bijlage 2 & 11 te worden ingediend.

Scores	Bij wensen die u met 'ja' of 'nee' moet beantwoorden staat het aantal punten dat u kunt behalen vermeld. Indien u aan de wens kunt voldoen vult u 'ja' in en krijgt u het aantal punten dat staat vermeld, indien u niet aan de wens kunt voldoen krijgt u 0 punten. Bij wensen waar een toelichting wordt gevraagd staat het maximaal aantal te behalen punten achter de wens vermeld. Op basis van de mate waarin u aan de wens kunt voldoen krijgt u een percentage van de punten. 100% van het vermelde aantal maximaal te behalen punten Uitmuntend beantwoord; De wijze van invulling is uitstekend. In het licht van de doelstelling beantwoordt de inschrijving de gevraagde onderwerpen uitstekend en concreet. De beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Er is sprake van maximaal denkbare meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 75% van het vermelde aantal maximaal te behalen punten Goed beantwoord; In het licht van de doelstelling beantwoordt de inschrijver de gevraagde onderwerpen goed en concreet. De beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Er is sprake van aanzienlijke meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 50% van het vermelde aantal maximaal te behalen punten Voldoende beantwoord; De inschrijver sluit in zijn beantwoording voldoende aan op de doelstelling. De beantwoording is concreet en oogt realistisch en haalbaar. Er is sprake van enige meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 25% van het vermelde aantal maximaal te behalen punten Redelijk beantwoord; De wijze van invulling van de onderwerpen is wel uitgewerkt, maar laat nog onduidelijkheden over. De beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch. De beantwoording biedt geen meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 0% van het vermelde aantal maximaal te behalen punten Onvoldoende beantwoord; De wijze van invulling is onvoldoende. De inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen op onderdelen niet volledig of de beantwoording oogt op onderdelen niet geheel realistisch en haalbaar. De uitwerking is onvoldoende en biedt geen meerwaarde.
--------	---

Kwaliteitscriterium 3 Visiedocument

Omschrijving	Gemeenten hebben een nieuwe, moderne, gezamenlijke informatievoorziening nodig voor het uitvoeren van hun taken en het uitwisselen van gegevens. Want het huidige stelsel voor gegevensuitwisseling maakt het lastig om snel en flexibel te vernieuwen, te voldoen aan privacywetgeving en efficiënt om te gaan met data. Dat staat de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening in de weg. Vanuit die behoefte is Common Ground ontstaan. In de kern gaat het bij Common Ground hierom: een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Zo koppelen we data los van werkprocessen en applicaties. En we bevragen data bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan. Met de herinrichting van de informatievoorziening kunnen gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend verbeteren. Dat stelt ze in staat om op een moderne en flexibele manier in te spelen op maatschappelijke opgaven (https://Commonground.nl).
Doel	De aanbestedende dienst hecht er waarde aan dat inschrijvers zich actief inspannen om hun oplossingen optimaal aan te laten sluiten bij de moderne gemeentelijke informatievoorziening.
Benodigde informatie in de inschrijving	Voor het subcriterium "Visie / toekomstige ontwikkelingen" beschrijft u welke ontwikkelingen u (voor)ziet in het vakgebied en hoe u daarop anticipeert met uw diensten en producten. Om dit te kunnen beoordelen beschrijft u zo concreet mogelijk welke initiatieven u al hebt genomen, aan het nemen bent of van plan bent te gaan nemen om de visie Common Ground mee te realiseren. De totale visie en beschrijving van de toekomstige ontwikkelingen is niet langer dan 5 pagina's A4 formaat.
Scores	10 punten Uitmuntend beantwoord; De wijze van invulling is uitstekend. In het licht van de doelstelling beantwoordt de inschrijving de gevraagde onderwerpen uitstekend en concreet. De beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Er is sprake van maximaal denkbare meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 7 punten Goed beantwoord; In het licht van de doelstelling beantwoordt de inschrijver de gevraagde onderwerpen goed en concreet. De beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Er is sprake van aanzienlijke meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 4 punten Voldoende beantwoord; De inschrijver sluit in zijn beantwoording voldoende aan op de doelstelling. De beantwoording is concreet en oogt realistisch en haalbaar. Er is sprake van enige meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document.

	2 punten Redelijk beantwoord; De wijze van invulling van de onderwerpen is wel uitgewerkt, maar laat nog onduidelijkheden over. De beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch. De beantwoording biedt geen meerwaarde ten opzichte van het gevraagde in het beschrijvend document. 0 Onvoldoende beantwoord (uitsluiting); De wijze van invulling is onvoldoende. De inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen op onderdelen niet volledig of de beantwoording oogt op onderdelen niet geheel realistisch en haalbaar. De uitwerking is onvoldoende en biedt geen meerwaarde.
--	--

4.7.4. Procedure van beoordelen

De beoordeling vindt plaats door een beoordelingsteam van 5 personen. Iedere gemeente vaardigt één vertegenwoordiger af. Indien één van de leden van het beoordelingsteam door omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste deskundigheid vervangen worden. Als vervanging niet mogelijk blijkt, dan kan een kleiner beoordelingsteam de beoordeling uitvoeren. Als uitgangspunt wordt gehanteerd dat alle inschrijvingen door dezelfde (en dus ook hetzelfde aantal) beoordelaars worden beoordeeld.

De volgende stappen worden doorlopen:

- Verspreiding door de inkoopadviseur van de kwalitatieve inschrijvingen onder het beoordelingsteam;
- Individuele beoordeling per subgunningscriterium door de leden van het beoordelingsteam;
- Gezamenlijke beoordeling per subgunningscriterium in consensus;
- De inschrijfsommen worden kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam;
- Berekening van de eindscores.

4.7.5. Beoogd winnaar

De eindscore wordt als volgt berekend:

Voor de prijsopgave van uw inschrijving dient u gebruik te maken van het bijgevoegde inschrijfbiljet in bijlage 1. De inschrijver met de laagste prijs ontvangt de maximale score, zijnde 30 punten. De aantallen voor de overige inschrijvers worden daarvan afgeleid:

Score prijs = (totaalprijs laagste inschrijver / totaalprijs inschrijver) * 30 punten. De score voor de prijs wordt afgerond op 2 decimalen.

*Rekenvoorbeeld: Indien inschrijver A de laagste inschrijfsom heeft van € 100.000,- en inschrijver B heeft een inschrijfsom van € 110.000,- dan krijgt inschrijver A 30 punten ((€ 100.000,- / € 100.000,- * 30) en inschrijver B 27,27 punten ((€ 100.000,- / € 110.000,-) * 30).*

Kwaliteitscriterium 1, 2 & 3

Het maximaal aantal te behalen punten is voor kwaliteitscriterium 1: 20 punten, voor kwaliteitscriterium 2: 40 punten en voor kwaliteitscriterium 3: 10 punten. Het beoordelingsteam zal in consensus voor per kwaliteitscriterium tot één toe te kennen punt komen. Dit is een puntenaantal zoals beschreven bij de scores van kwaliteitscriterium 1,2 en 3.

Voor kwaliteitscriterium 2 kunt u punten scoren voor elke wens die u kunt uitvoeren. De te behalen punten zijn te vinden in bijlage 2 Eisen en wensen.

De acties, beweringen en/of voorstellen die de inschrijver beschrijft in de gestelde kwaliteitscriteria, dienen ook daadwerkelijk te worden uitgevoerd op de door inschrijver beschreven wijze en zullen onderdeel worden van de overeenkomst. De kosten hiervoor dienen meegenomen te zijn in de totale inschrijfprijs

Gelijke stand

In het geval dat inschrijvingen in hun uiteindelijke totaalscore gelijk eindigen, dan geldt het volgende.

De inschrijver met de hoogste totaalscore op het gunningscriterium Kwaliteit zal de doorslag geven. Dus dan zal deze inschrijving als de economisch meest voordelige inschrijving gelden.

Indien de inschrijvingen ook op het gunningscriterium Kwaliteit in totaliteit gelijk scoren, zal subgunningscriterium K2 Programma van wensen de doorslag geven. Indien inschrijvingen dan nog steeds gelijk scoren geven achtereenvolgens criterium K1 Demo en K3 Visie / toekomstige ontwikkelingen de doorslag.

Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft zal door middel van een loting door een medewerker van de gemeente worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden. Dit vindt openbaar plaats. De Inschrijvers op wie de loting betrekking heeft, mogen hierbij aanwezig zijn.

Verificatiegesprek

Mogelijk vindt er een verificatiegesprek plaats met de winnende Inschrijver. Tijdens dit gesprek bespreken wij de Inschrijving en de onderlinge verwachtingen. Ook verifiëren wij of de Inschrijving voldoet aan het Programma van Eisen en wensen en de gestelde geschiktheidseisen. Tijdens het verificatiegesprek bestaat de mogelijkheid dat wij u vragen uw antwoorden op het Programma van Eisen en wensen te onderbouwen met voorbeelden in uw applicatie(s). Wij kunnen u vragen om dat te doen met behulp van de door u opgegeven referentie(s). Daarnaast hebben wij de mogelijkheid om een score van één of meerdere (sub)Gunningscriteria aan te passen als de bevindingen uit het verificatiegesprek daartoe aanleiding geven en te komen tot een herberekening met mogelijk een andere voorlopig winnende Inschrijver.

Indien blijkt dat de voorlopig gegunde Inschrijver niet door de verificatie van zijn Inschrijving komt, en zijn Inschrijving terzijde wordt gelegd, dan zal Opdrachtgever de voorlopige gunning van de Opdracht aan de Inschrijver toewijzen die na **volledige herberekening** van de score Prijs de hoogste eindscore op Prijs-Kwaliteitverhouding behaalt.

Indien de Overeenkomst en Wachtkamerovereenkomst reeds zijn gesloten met respectievelijk de winnende Inschrijver en de in rangorde als tweede geëindigde Inschrijver, dan zal geen herberekening van de score Prijs plaatsvinden. In dat geval zal, bij beëindiging van de Overeenkomst binnen het eerste contractjaar, de Opdracht overgaan naar de Inschrijver van de Wachtkamerovereenkomst.

Het verificatiegesprek zal plaats vinden op donderdag 23 oktober. De exacte wijze, locatie, dag en tijdstip van dit verificatiegesprek zal bij de voorlopige gunning aan de beoogd winnaar worden doorgegeven.

4.8. Gunning van de opdracht

De beslissing aan welke inschrijver de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers.

In de mededeling van de gunningsbeslissing worden de scores van de winnende inschrijver bekendgemaakt.

De dag na de bekendmaking van de gunningsbeslissing start de opschortende termijn (bezwaartermijn) van 20 dagen waarin de aanbestedende dienst nog niet tot ondertekening van een overeenkomst zal overgaan. Afgewezen en/of uitgesloten inschrijvers kunnen voor het verstrijken van de opschortende termijn bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing en/of de uitsluiting. Zij dienen daartoe een civiel kort geding aanhangig te maken door voor het verstrijken van deze opschortende termijn een dagvaarding te laten betekenen op het adres van aanbestedende dienst;

M.A. de Ruijterlaan 2, 4461 GE Goes

Deze termijn is tevens een vervaltermijn. De vervaltermijn loopt te allen tijde samen met (en volgt) de opschortende termijn.

Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de rechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt een ieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, en de aanbestedende dienst te verzoeken om haar verhinderdata. Voorts ontvangt zij graag zo spoedig mogelijk een kopie van de dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing kort geding wordt aangespannen dient de winnende inschrijver de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee (2) weken het vonnis in eerste aanleg. Aanbestedende dienst kan de (beoogd) winnende inschrijver verzoeken om te interveniëren in het kort geding, op straffe van verval van recht om in rechte op te komen tegen een door dit kort geding gewijzigde gunningsbeslissing.

Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt er in ieder geval niet eerder een overeenkomst gesloten, dan nadat de rechter een vonnis in eerste aanleg heeft gewezen.

Indien tijdig een kort geding wordt aangespannen en de vorderingen van de eisende partij worden afgewezen, dan staat het de aanbestedende dienst vrij om over te gaan tot definitieve gunning van de opdracht en voorts tot sluiting van de overeenkomst over te gaan.

Indien niet-tijdig een kort geding wordt aangespannen, dan staat het de aanbestedende dienst vrij om over te gaan tot definitieve gunning van de opdracht en voorts tot sluiting van de overeenkomst over te gaan. Inschrijver kan in dat geval geen aanspraak maken op enigerlei schadevergoeding.

5. Bijlagen

Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet

Bijlage 2 Eisen en Wensen

Bijlage 3 Conceptovereenkomst

Bijlage 4 Klachtenregeling aanbestedingen GR de Bevelanden

Bijlage 5 GIBIT 2023

Bijlage 6 Concept wachtkamerovereenkomst

Bijlage 7 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Bijlage 8 GIBIT gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen

Bijlage 9 Eigen verklaring sanctiepakket Rusland

Bijlage 10 Verklaring referentie voor kerncompetentie

Bijlage 11 Format Uitwerking kwaliteitscriterium 2 Programma van Wensen

Alle bijlage zijn separaat toegevoegd