

ANNEX D1

NADERE OFFERTEAANVRAAG DIENSTEN IN HET KADER VAN HET PROGRAMMA ICENTRALE TEN BEHOEVE VAN @PERCEEL@

OPDRACHTGEVER:

DCO1

DCO2

DCO3

...

...



Versie:	0.9
Datum:	1 mei 2019
Auteur:	Landelijk programma iCentrale, in overleg met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, DG Mobiliteit
Kenmerk:	TenderNed 218542

Inhoud

	Begrippen	5
	Voorwoord	6
	Leeswijzer	7
	Rangorde documenten	8
1	Achtergrond bij de Procedure van Nadere Offerteaanvraag	9
	1.1 Inleiding Nadere Offerteaanvraag	9
	1.2 Inhoud van de Nadere Overeenkomst	9
	1.3 Looptijd en omvang van de Nadere Overeenkomst	9
2	Verloop van de Procedure van Nadere Offerteaanvraag	10
	2.1 Aankondiging	10
	2.2 Twee stappen tot Nadere Overeenkomst voor leveren iDiensten	10
	2.3 Planning	10
	2.4 Communicatie gedurende de Procedure van Nadere Offerteaanvraag	11
	2.4.1 Contactgegevens Opdrachtgever	11
	2.4.2 Indienen van vragen en opmerkingen	11
	2.4.3 Melden tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onvolkomenheden	11
	2.4.4 Nota's van Inlichtingen	12
	2.5 Indienen van een Offerte	12
	2.6 Ontvangst en beoordeling Offertes	12
	2.6.1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Offertes	12
	2.6.2 Inhoudelijke beoordeling Offertes	12
	2.7 Voorwaarden voor indienen Offerte	13
	2.7.1 Toepasselijk recht en instemming voorwaarden	13
	2.7.2 Inschrijven conform de Nadere Offerteaanvraag	13
	2.7.3 Offerte indienen op Percelen	13
	2.7.4 Aantal malen een Offerte indienen	13
	2.7.5 Voorwaardelijke Offerte	14
	2.7.6 Geldigheidsduur van de Offerte	14
	2.7.7 Voorbehouden Opdrachtgever	14
	2.7.8 Status informatie	14
	2.7.9 Intellectueel eigendom	14
	2.7.10 Uitsluiting van Aanbieder	14
	2.7.11 Controleren en aanvullen van informatie	15
	2.8 Gunningsbeslissing en rechtsmiddel	16

3	Gunningscriteria en beoordeling	17
3.1	Combinatiepercelen	17
3.2	Beoordelingsstappen gunning Nadere Overeenkomst	17
3.2.1	Bepalen van de ongewogen score	18
	Kwalitatieve beoordeling (G1, G3, ...)	18
	Kwantitatieve beoordeling (G2)	18
3.2.2	Berekenen van de gewogen score per Gunningscriterium en de eindscores	18
3.3	Beoordelingsmethode van Gunningscriteria	19
3.3.1	Beoordelingsschaal	19
3.3.2	Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten	19
3.4	Gunningscriterium 1 – Inrichting Dienstverlening	20
3.5	Gunningscriterium 2 – Totaalprijs (met tarieven uit het Prijzenblad als basis)	20
3.6	Gunningscriterium 3 – Samenwerking met Opdrachtgever en andere stakeholders	21
3.7	Gunningscriterium 4 – Implementatie- en transitieplan	21
3.8	Gunningscriterium 5 – Maatschappelijk verantwoord ondernemen	22

Begrippen

Gedefinieerde begrippen worden in deze Nadere Offerteaanvraag (en overige Aanbestedingsstukken) geschreven met een hoofdletter. Deze hoofdletterbegrippen hebben de betekenis die daaraan in de Bijlage Begrippenlijst bij de Raamovereenkomst is toegekend. De tekst van deze Nadere Offerteaanvraag zal geïnterpreteerd worden zoals beschreven in de Bijlage Begrippenlijst.

Ten aanzien van het Programma van Eisen geldt dat deze een eigen begrippenlijst kennen. Deze is opgenomen in het Programma van Eisen.

Voorwoord

Dit document vormt de Nadere Offerteaanvraag om te komen tot het afsluiten van een Nadere Overeenkomst onder de Raamovereenkomst 'iDiensten in het kader van het programma iCentrale'.

De Nadere Offerteaanvraag geeft onder meer informatie over het verloop van de Procedure van Nadere Offerteaanvraag. De Nadere Offerteaanvraag fungeert als basis om een Offerte in te dienen.

Om de beoordeling zo soepel mogelijk te laten verlopen, dient u zich aan de in de beschreven instructies in deze Nadere Offerteaanvraag te houden. In hoofdstuk 2 van de Nadere Offerteaanvraag is beschreven hoe u eventuele vragen kunt stellen.

Als u de Nadere Offerteaanvraag niet volledig of niet in goede orde heeft ontvangen, dan verzoekt Opdrachtgever u om dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór de laatste vragenronde te melden, met vermelding van welke documenten ontbreken, onvolledig of beschadigd zijn.



Leeswijzer

- Hoofdstuk 1 geeft een toelichting op het voorwerp van de Nadere Offerteaanvraag, introduceert Opdrachtgever en verstrekt nadere informatie over de procedure en contractvorm.
- Hoofdstuk 2 gaat in op het verloop van de Procedure van Nadere Offerteaanvraag. Opdrachtgever heeft in dit hoofdstuk de planning opgenomen en verder uitgewerkt. Tevens wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe eventuele vragen kunnen worden gesteld en zijn de voorwaarden in het kader van de Nadere Offerteaanvraag uitgewerkt.
- Hoofdstuk 3 bevat een beschrijving van de procesmatige beoordelingsstappen.
- Hoofdstuk 4 betreft een uitwerking van het beoordelingsmodel en de Gunningscriteria die Opdrachtgever hanteert.

Achter hoofdstuk 4 zijn de voorgeschreven Standaardformulieren te vinden, evenals de Annexen bij deze Nadere Offerteaanvraag. Deze bevatten relevante informatie die geldt bij het uitvoeren van de Nadere Overeenkomst.

Rangorde documenten

Gedurende de Procedure van Nadere Offerteaanvraag geldt dat ingeval van strijdigheid tussen meerdere Aanbestedingsstukken, de rangorde wordt aangehouden die is aangegeven in de artikelen 2.8, 2.11 en 2.13 van de Raamovereenkomst.

1 Achtergrond bij de Procedure van Nadere Offerteaanvraag

1.1 Inleiding Nadere Offerteaanvraag

Het doel van de Nadere Offerteaanvraag van Opdrachtgever is om te komen tot een Nadere Overeenkomst met Aanbieder(s) die de in het kader van deze Nadere Offerteaanvraag beschreven iDiensten kan/kunnen leveren ten behoeve van Opdrachtgever.

De Nadere Offerteaanvraag valt onder de scope van de Raamovereenkomst met kenmerk [@@@@]. Opdrachtgever gunt de Nadere Overeenkomst aan Aanbieder(s) die op basis van de Gunningscriteria de Offerte met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft/hebben ingediend.

Voor meer achtergrondinformatie, onder andere betreffende het Programma iCentrale, verwijzen wij u naar het Beschrijvend Document in het kader van de Europese aanbesteding van de Raamovereenkomst en de website www.iCentrale.nl.

1.2 Inhoud van de Nadere Overeenkomst

De Nadere Overeenkomst betreft het ten behoeve van Opdrachtgever leveren van de volgende Percelen (iDiensten):

- Perceel X: @@@@
- Perceel Y: #####
- Combinatieperceel van X en Y.

Aanbieder kan een Offerte uitbrengen voor ieder Perceel en Combinatieperceel.

Het is toegestaan om ten aanzien van een of meer Percelen en/of Combinatiepercelen een Offerte in te dienen.

Opdrachtgever is voornemens om per Perceel [maximaal één] Nadere Overeenkomst af te sluiten.

1.3 Looptijd en omvang van de Nadere Overeenkomst

De Nadere Overeenkomst heeft een looptijd van [xx] jaar en gaat in per [datum].

In de tabel hieronder is de potentiële omvang per Perceel van Opdrachtgever weergegeven. Opdrachtgever wijst er nadrukkelijk op dat aan deze indicatieve opgave geen rechten kunnen worden ontleend.

[invoegen tabel/overzicht met omvang per perceel per deelnemende DCO (aantal VRI's, bruggen/sluizen, tunnels, etc).]

2 Verloop van de Procedure van Nadere Offerteaanvraag

2.1 Aankondiging

Opdrachtgever heeft de Nadere Offerteaanvraag verstuurd op [datum].

2.2 Twee stappen tot Nadere Overeenkomst voor leveren iDiensten

Om voor uiteindelijke opdrachtverlening in aanmerking te komen, moet Aanbieder twee stappen doorlopen, namelijk de Procedure van Nadere Offerteaanvraag en de Proof of Concept. Voor meer informatie hieromtrent verwijzen wij u naar het Beschrijvend Document in het kader van de Europese aanbesteding van de Raamovereenkomst, specifiek Annex G voor de Proof of Concept.

De nadere omschrijving van de beoordelingsstappen en de Gunningscriteria voor de Nadere Overeenkomsten staan vermeld in hoofdstuk 3, respectievelijk hoofdstuk 4.

2.3 Planning

Met het verzenden van de Nadere Offerteaanvraag start de Procedure van Nadere Offerteaanvraag. Onderstaande tabel geeft de exacte planning weer:

Beoogde planning Procedure van Nadere Offerteaanvraag	Datum (nader te bepalen)
Verzenden van Nadere Offerteaanvraag	
Vragenronde 1- Sluiting indienen vragen en opmerkingen naar aanleiding van Beschrijvend Document	
Streefdatum publicatie Nota van Inlichtingen 1, inclusief eventuele Herziene Bestekstukken	
Vragenronde 2 - Sluiting indienen vragen en opmerkingen naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1	
Streefdatum publicatie Nota van Inlichtingen 2, inclusief eventuele Herziene Bestekstukken.	
Sluitingsdatum voor het indienen van een Offerte	
Openen van Offertes door Opdrachtgever	
Bekendmaking gunningsbeslissing Nadere Overeenkomst	
Deadline aanleveren eventuele bewijsstukken	7 dagen na bekendmaken gunningsbeslissing
Einddatum opschortende termijn	14 dagen na bekendmaken gunningsbeslissing
Ingangsdatum Nadere Overeenkomst	

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. Aan bovenstaande planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

Tenzij de Nadere Offerteaanvraag uitdrukkelijk anders bepaalt, zijn de aan Aanbieder gestelde termijnen (waaronder die voor het stellen van vragen, het indienen van verzoeken tot inlichtingen, Offertes en het instellen van vorderingen) fatale termijnen. Bij overschrijding ervan treedt verval van recht in.

Onderstaande indicatieve planning hanteert Opdrachtgever voor de Proof of Concept. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. De definitieve planning wordt bekendgemaakt na bekendmaking van de gunningsbeslissing van de Nadere Overeenkomst.

Beoogde planning Procedure van Nadere Offerteaanvraag	Datum (nader te bepalen)
Start Proof of Concept	

2.4 Communicatie gedurende de Procedure van Nadere Offerteaanvraag

2.4.1 Contactgegevens Opdrachtgever

De communicatie met betrekking tot deze Nadere Offerteaanvraag verloopt uitsluitend via e-mail.

Gedurende de looptijd van deze Procedure van Nadere Offerteaanvraag is het niet toegestaan om contact te hebben met (andere) medewerkers van Opdrachtgever of bij deze Procedure van Nadere Offerteaanvraag betrokken organisaties met betrekking tot deze Procedure van Nadere Offerteaanvraag, op een andere manier dan de wijze zoals beschreven in de Nadere Offerteaanvraag. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Procedure van Nadere Offerteaanvraag.

2.4.2 Indienen van vragen en opmerkingen

Zoals in de planning is opgenomen, heeft Aanbieder tijdens deze Procedure van Nadere Offerteaanvraag de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen. Aanbieder kan over elk document behorende bij de Procedure van Nadere Offerteaanvraag vragen stellen en opmerkingen indienen met behulp van het Standaardformulier 'Indienen vragen en opmerkingen'. Vragen die Aanbieder op een andere wijze indient, neemt Opdrachtgever in beginsel niet in behandeling.

Indien Aanbieder vragen heeft aan Opdrachtgever die het karakter hebben van 'commercieel vertrouwelijk' biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om dergelijke vragen op individuele basis, dus buiten de Nota van Inlichtingen om, te beantwoorden. Uitsluitend vragen waarbij de commerciële belangen van Aanbieder worden geschaad indien de vraag en/of het antwoord openbaar kenbaar wordt/worden gemaakt in de Nota van Inlichtingen komen hiervoor in beginsel in aanmerking. Aanbieder dient dergelijke vragen via de reguliere procedure, zoals hierboven beschreven, in te dienen onder vermelding van 'Commercieel vertrouwelijk – Niet beantwoorden in de Nota van Inlichtingen'. In het geval dat Opdrachtgever van mening is dat de ingediende vraag niet commercieel vertrouwelijk is, zal hij dit terugkoppelen aan Aanbieder, waarna Aanbieder kan kiezen om de vraag terug te trekken of te laten beantwoorden in de Nota van Inlichtingen. Bij de behandeling van vragen met het karakter 'commercieel vertrouwelijk' zal Opdrachtgever zich te allen tijde inspannen voor het waarborgen van het level playing field.

Bij de vragen wordt Aanbieder verzocht om nauwkeurig aan te geven op welk deel (naam document, artikel en paginanummer) van de Nadere Offerteaanvraag of Annex de vraag betrekking heeft. Aanbieder wordt verzocht in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw bedrijf gerelateerde namen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor vragen en/of opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

2.4.3 Melden tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onvolkomenheden

Opdrachtgever heeft de Nadere Offerteaanvraag met zorg opgesteld. Mocht er desondanks echter sprake zijn van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden, dan dient Aanbieder daarvan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk voor [sluitingsdatum laatste NvI] melding te maken. Opdrachtgever verwacht van Aan-

bieder een proactieve houding, zodat Opdrachtgever de Nadere Offerteaanvraag effectief kan herstellen door middel van een Nota van Inlichtingen. Indien Aanbieder niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden dan vervalt het recht van Aanbieder om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien Aanbieder na kennisneming van de Nota van Inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient Aanbieder op straffe van verval van recht minimaal vijf kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de Offerte een kort gedingprocedure aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding bij Opdrachtgever.

2.4.4 Nota's van Inlichtingen

Opdrachtgever sluit een vragenronde af met het verzenden van een Nota van Inlichtingen met daarin de (geanonimiseerde) vragen van Aanbieders en de antwoorden van Opdrachtgever. Ook eventuele wijzigingen in de Nadere Offerteaanvraag vermeldt Opdrachtgever hierin. Waar nodig gaat dit vergezeld met Herziene Bestekstukken van de betreffende Nadere Offerteaanvraag. De verschenen Nota's van Inlichtingen maken onderdeel uit van de Nadere Offerteaanvraag.

Opdrachtgever stelt de Nota's van Inlichtingen per e-mail aan alle Aanbieders beschikbaar.

2.5 Indienen van een Offerte

Het indienen van een Offerte kan uitsluitend digitaal per e-mail vóór **[datum en tijd]**. Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid van de Offerte. De Offerte dient aan de inschrijvingsprocedure en –richtlijnen te voldoen om voor beoordeling in aanmerking te komen. Het niet voldoen aan de procedure en/of een richtlijn leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Procedure van Nadere Offerteaanvraag.

Wij adviseren om uw Offerte ruim op tijd in te dienen. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Offerte is geheel voor rekening van Aanbieder. Een niet tijdig ingediende Offerte wordt geacht niet te zijn ingediend en wordt daarom niet in behandeling genomen. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door Aanbieders bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie.

2.6 Ontvangst en beoordeling Offertes

2.6.1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Offertes

Na ontvangst van de Offertes opent Opdrachtgever de Offertes na **[sluitingsdatum en tijd]**. Aanbieders kunnen niet bij de opening van de Offertes aanwezig zijn.

Opdrachtgever controleert of een Offerte volledig en geldig is. Alle stukken die op grond van deze Nadere Offerteaanvraag ingediend moeten worden, dienen ook feitelijk en compleet te worden overgelegd op de in deze Nadere Offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Een Offerte onder voorwaarden c.q. met voorbehouden dan wel een onvolledige en/of anderszins ongeldige Offerte wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door Opdrachtgever als een kennelijke omissie wordt aangemerkt die voor herstel in aanmerking komt.

2.6.2 Inhoudelijke beoordeling Offertes

Van Aanbieders waarvan de Offerte voldoet, beoordeelt Opdrachtgever de Offerte vervolgens op basis van de Gunningscriteria. De Gunningscriteria en de wijze waarop Opdrachtgever dit beoordeelt staan beschreven in hoofdstuk 3.

2.7 Voorwaarden voor indienen Offerte

2.7.1 Toepasselijk recht en instemming voorwaarden

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Procedure van Nadere Offerteaanvraag. Bij de Nadere Offerteaanvraag gelden onverkort de gestelde voorwaarden waarmee Aanbieder reeds heeft ingestemd middels de Inschrijving en het sluiten van de Raamovereenkomst.

Door middel van het indienen van een Offerte stemt Aanbieder in met de voorwaarden zoals opgenomen in de Nadere Offerteaanvraag evenals met het concept van de Nadere Overeenkomst voor het Perceel/de Percelen waar de Offerte betrekking op heeft.

Er geldt dat Aanbieder tot **[sluitingsdatum voor vragen in (2)]** de mogelijkheid heeft om vragen te stellen en op- en aanmerkingen te plaatsen bij het concept van de Nadere overeenkomst. Opdrachtgever neemt deze punten in overweging en behoudt zich het recht voor om het concept van de Nadere Overeenkomst aan te passen. Aanbieder kan geen rechten ontleen aan de mogelijkheid tot het doen van tekstvoorstellen. Ingeval Opdrachtgever niet akkoord gaat met het voorstel tot wijziging, geldt onverkort de oorspronkelijke tekst.

2.7.2 Inschrijven conform de Nadere Offerteaanvraag

Aanbieder dient zijn Offerte te baseren op de Nadere Offerteaanvraag inclusief alle Standaardformulieren en Annexen. Indien een Aanbieder gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt het in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Procedure van Nadere Offerteaanvraag.

De Offerte (alle documenten die een handtekening vereisen) dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een, ten tijde van ondertekening, tot vertegenwoordiging bevoegde functionaris. Dit wordt gecontroleerd aan de hand van een, bij de Inschrijving (in het kader van de Europese aanbesteding van de Raamovereenkomst) door Aanbieder reeds verstrekte bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister, dan wel uit een verleende volmacht. Aanvullend hierop staat het Aanbieder vrij om bij de Offerte een dergelijke volmacht of vernieuwde inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar, op het moment van indiening van de Offerte, duidelijk blijken.

2.7.3 Offerte indienen op Percelen

Er zijn geen restricties voor de Percelen waarop Aanbieder een Offerte indient: het staat Aanbieder derhalve vrij om zelf te kiezen op welke Percelen hij een Offerte indient.

Een Offerte indienen ten aanzien van een gedeelte van een Perceel is niet toegestaan.

Aanbieder dient in Standaardformulier **xx** te vermelden op welke Percelen hij inschrijft. Het Standaardformulier dient rechtsgeldig te zijn ondertekend door de persoon die bevoegd is Aanbieder in dezen te vertegenwoordigen en die, in geval van gunning, de Nadere Overeenkomst zal ondertekenen of door de persoon die op grond van een daartoe strekkende machtiging, gemachtigd is om Aanbieder rechtsgeldig te vertegenwoordigen. In dat geval dient een kopie van de desbetreffende volmacht te worden toegevoegd aan de Offerte.

2.7.4 Aantal malen een Offerte indienen

Een Aanbieder mag slechts eenmaal een Offerte indienen per Perceel als Aanbieder. Het staat Aanbieder wel vrij om een Offerte in te dienen voor Combinatiepercelen die bestaan uit een of meerdere losse Percelen, waarvoor Aanbieder tevens een Offerte indient.

2.7.5 Voorwaardelijke Offerte

Een voorwaardelijke Offerte is ongeldig en Opdrachtgever beschouwt die als niet te zijn gedaan. Onder een voorwaardelijke Offerte verstaat Opdrachtgever onder andere: een Offerte waaraan een of meerdere voorwaarden zijn verbonden of waarin aannames en/of uitgangspunten worden opgenomen die leiden tot een voorwaardelijke Offerte.

2.7.6 Geldigheidsduur van de Offerte

Aanbieder dient zijn Offerte tot minimaal drie maanden vanaf de datum van ontvangst van de Offerte gestand te doen. Opdrachtgever kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan Aanbieder geen aanspraak op een opdracht ontlenen. In geval een afgewezen Aanbieder een gerechtelijke procedure (kort geding) aanhangig maakt, zal Opdrachtgever geen gunningsbeslissing nemen en niet tot gunnen overgaan. In geval een kortgedingprocedure aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot twee weken na uitspraak van het betreffende kort geding.

2.7.7 Voorbehouden Opdrachtgever

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Nadere Offerteaanvraag tijdelijk of definitief te stoppen en/of definitief af te breken en/of om niet tot het gunnen van de Nadere Overeenkomst over te gaan, zonder dat dit leidt tot enige aansprakelijkheid jegens Aanbieder. In geen van de bovengenoemde gevallen heeft Aanbieder recht op vergoeding van schade en/of kosten, van welke aard dan ook.

2.7.8 Status informatie

Onverminderd de overige voorbehouden, zoals opgenomen in de Nadere Offerteaanvraag, kan Aanbieder met betrekking tot de Procedure van Nadere Offerteaanvraag uitsluitend rechten ontlenen aan informatie daartoe opgenomen in de Nadere Offerteaanvraag. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de opdracht die door Aanbieder is verkregen via andere kanalen. Aanbieder dient zich, waar hij dit nodig of wenselijk acht, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen hij relevant acht in verband met zijn deelname aan de Procedure van Nadere Offerteaanvraag.

2.7.9 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op door Opdrachtgever verstrekte Nadere Offerteaanvraag, waaronder in ieder geval wordt begrepen het auteursrecht, berusten uitsluitend bij Opdrachtgever.

2.7.10 Uitsluiting van Aanbieder

Ten tijde van (i) het indienen van de Offerte en (ii) gunning van een Nadere Overeenkomst dient Aanbieder te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden (zoals die zijn beschreven in het Beschrijvend Document) ten aanzien van hem geen toepassing vinden, hij voldoet aan de Geschiktheidseisen (zoals die zijn beschreven in het Beschrijvend Document) en dat hij voldoet aan de eisen uit het Programma van Eisen. Indien Aanbieder dit niet kan aantonen, wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Procedure van Nadere Offerteaanvraag en zal geen gunning aan de desbetreffende Aanbieder plaatsvinden. Indien, gaande de Procedure van Nadere Offerteaanvraag, een Uitsluitingsgrond (zoals is beschreven in het Beschrijvend Document) op Aanbieder van toepassing wordt, of indien Aanbieder niet langer aan een Geschiktheidseis (zoals die is beschreven in het Beschrijvend Document) of eisen uit het Programma van Eisen voldoet, dient hij dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan Opdrachtgever. Indien op enig moment blijkt dat Aanbieder onjuiste informatie hierover heeft verschaft, wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Procedure van Nadere Offerteaanvraag.

2.7.11 Controleren en aanvullen van informatie

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de juistheid van de door Aanbieder overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens (nader) te (laten) onderzoeken. Aanbieder is verplicht om volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door of namens Opdrachtgever (in elke fase van de Procedure van Nadere Offerteaanvraag, alsmede na verlening van een opdracht).

Mocht bij de beoordeling van de Offerte blijken dat informatie ontbreekt of de Offerte onduidelijkheden of andere gebreken bevat, dan kan Opdrachtgever, binnen de daarvoor geldende juridische kaders, Aanbieder de gelegenheid bieden om het gebrek in de Offerte te herstellen, te laten aanvullen of nader toe te lichten en/of onduidelijkheden weg te laten nemen. Hierbij mag in geen geval de Offerte materieel worden gewijzigd. Opdrachtgever kan op geen enkele wijze verplicht worden om de gelegenheid te bieden een gebrek te laten herstellen en/of onduidelijkheden weg te laten nemen. Of Opdrachtgever die mogelijkheid biedt is mede afhankelijk van de ernst van het gebrek/de onduidelijkheden. Aanbieder dient er in ieder geval rekening mee te houden dat naar aanleiding van de Offerte schriftelijk vragen gesteld kunnen worden (waaronder verzoeken tot verduidelijkingen als bedoeld in artikel 2.55 van de Aanbestedingswet). In dat geval dienen de schriftelijke antwoorden op deze vragen binnen een termijn van zeven kalenderdagen in het bezit van Opdrachtgever te zijn, tenzij Opdrachtgever (al dan niet op verzoek van Aanbieder) een langere termijn vaststelt. Door Aanbieder gegeven antwoorden mogen geen materiële wijziging van de Offerte inhouden.

Opdrachtgever behoudt zich tevens het recht voor om, naast schriftelijk, ook in de vorm van een presentatie mondeling nadere toelichting op de Offerte te vragen. Dit is ter uitsluitende beoordeling door Opdrachtgever. Opdrachtgever is daartoe op geen enkele wijze verplicht.

2.8 Gunningsbeslissing en rechtsmiddel

Na beoordeling van alle Offertes die voor beoordeling in aanmerkingen komen, maakt Opdrachtgever de gunningsbeslissing schriftelijk bekend via e-mail aan alle Aanbidders op dezelfde datum. Aan deze gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever informeert eveneens Aanbidders in het geval van een afwijzing waarbij de afwijzing een opgave van de reden(en) bevat.

Indien Aanbieder bezwaar heeft tegen de (motivering van een) gunningsbeslissing dient Aanbieder binnen een termijn van veertien kalenderdagen, te rekenen na verzending van de gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te Haarlem, door middel van het betekenen van een dagvaarding. Het geding is aanhangig vanaf de dag der dagvaarding.

Indien de Aanbieder binnen veertien kalenderdagen geen kort geding aanhangig heeft gemaakt door middel van het betekenen van een dagvaarding, dan wel Opdrachtgever niet reeds schriftelijk tussentijds is teruggekomen op zijn gunningsbeslissing, vervalt het recht van Aanbieder om tegen het verdere verloop van de Procedure van Nadere Offerteaanvraag op te komen.

Niet-inachtneming van deze bezwaartermijn als hiervoor bedoeld, betekent bovendien dat Aanbieder zijn eventuele rechten verwerkt om ter zake in een bodemprocedure van de Opdrachtgever bepaalde (rechts)handelingen en/of een schadevergoeding (met succes) te vorderen. Ook indien Aanbieder bezwaar heeft tegen de (onvolledige) motivering van de gunningsbeslissing en/of het begin en/of einde van voornoemde termijn van veertien dagen, vervallen alle rechten indien Aanbieder Opdrachtgever niet (tevens) binnen veertien dagen na de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing in kort geding heeft gedagvaard.

Opdrachtgever zal de Nadere Overeenkomst gunnen aan de winnende Aanbieder, indien voornoemde termijn van veertien kalenderdagen is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. Gunning kan alleen plaatsvinden als op het moment van gunning er geen Uitsluitingsgronden (zoals die zijn beschreven in het

Beschrijvend Document) op Aanbieder van toepassing zijn en Aanbieder nog steeds voldoet aan de Geschiktheidseisen en overige gestelde eisen (zoals die zijn beschreven in het Beschrijvend Document).

Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal Opdrachtgever niet eerder tot gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.

Indien niet (tijdig) een kort geding aanhangig is gemaakt en/of de uitspraak in eerste aanleg van een tijdig aanhangig gemaakt kort geding zich niet tegen de gunning respectievelijk de gesloten Nadere Overeenkomst verzet, zal een eventueel hoger beroep en/of een bodemprocedure nimmer kunnen leiden tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gederfde winst) van Opdrachtgever jegens een (begunstigde en/of verliezende) Aanbieder.

3 Gunningscriteria en beoordeling

In dit hoofdstuk zijn de Gunningscriteria voor de Nadere Overeenkomst uitgewerkt, de beoordelingsstappen en de door Aanbieder op te leveren informatie en het beoordelingskader per Gunningscriterium.

3.1 Combinatiepercelen

In een Nadere Offerteaanvraag kunnen meerdere Percelen worden uitgevraagd. In dat geval is het ook mogelijk dat aanvullend een of meer Combinatiepercelen worden opgenomen. Het doel hiervan is om synergie en schaalvoordelen door het combineren van iDiensten tot uitdrukking te kunnen laten komen.

Om te bepalen of het Combinatieperceel gegund wordt of de (twee of meer) losse Percelen, worden de kosten van de best scorende Offertes op de losse Percelen bij elkaar opgeteld en vergeleken met de kosten van het Combinatieperceel. Indien de som van de kosten van de best scorende Offertes voor de losse Percelen lager is dan de kosten van de best scorende Offerte voor het Combinatieperceel, worden de losse Percelen gegund. Het Combinatieperceel wordt dan niet gegund. Indien de som van de kosten van de best scorende Offertes voor de losse Percelen hoger is dan de kosten van de best scorende Offerte voor het Combinatieperceel, dan wordt het Combinatieperceel gegund. De losse Percelen worden dan niet gegund.

3.2 Beoordelingsstappen gunning Nadere Overeenkomst

Voor de gunning van de Nadere Overeenkomst worden [xx] Gunningscriteria gehanteerd, zoals weergegeven in onderstaande tabel. Een nadere beschrijving van de Gunningscriteria is opgenomen in de paragrafen 3.4 tot en met 3.8, evenals de door Aanbieder op te leveren informatie en het beoordelingskader per Gunningscriterium.

Nr	Omschrijving	Wijze van beoordelen	Weging
Vaste Gunningscriteria Nadere Offerteaanvraag			
G1	Inrichting Dienstverlening	Score wordt overgenomen uit Raamovereenkomstfase	Vast of per NOA bepalen?
G2	Totaalprijs (met tarieven uit het Prijzenblad als basis)	Kwantitatief	
G3	Samenwerking met Opdrachtgever en andere stakeholders	Kwalitatief	
G4	Implementatie- en transitieplan	Kwalitatief	Per NOA te bepalen
G5	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	Kwalitatief	Per NOA te bepalen

Let op: (de resultaten van) de Gunningscriteria die zijn gehanteerd om te komen tot gunning van de Raamovereenkomst, spelen ook een rol om te komen tot gunning van Nadere Overeenkomsten, zoals verderop in dit hoofdstuk beschreven.

Om per Aanbieder tot een totaalscore op grond van de Gunningscriteria te komen, worden de volgende stappen doorlopen:

3. Bepalen van de ongewogen score per Gunningscriterium.
2. Berekenen van de gewogen score per Gunningscriterium en de eindscores.

De stappen worden hierna nader toegelicht.

3.2.1 Bepalen van de ongewogen score

De onderdelen van de Offerte, kunnen op twee manieren worden beoordeeld:

- a. Op basis van een kwalitatieve beoordeling (Gunningscriterium G1, G3, ...).
- b. Op basis van een kwantitatieve beoordeling (Gunningscriterium G2).

Kwalitatieve beoordeling (G1, G3, ...)

Het doel dat Opdrachtgever met de kwalitatieve beoordeling wil bereiken, is dat Aanbieders die een hoge kwaliteit bieden daarvoor worden beloond met gunningspunten. Om de beoordeling in goede banen te leiden en zo transparant mogelijk te maken, volgt hieronder een uitgebreide beschrijving van de beoordelingsprocedure.

Beoordelingsteam

Een ter zake deskundig beoordelingsteam voert de beoordeling uit. Het beoordelingsteam bestaat uit een voorzitter en **[minimaal twee]** vertegenwoordigers van Opdrachtgever. De voorzitter zit de bijeenkomst(en) van het beoordelingsteam voor, maar is geen lid van het beoordelingsteam en kent dan ook geen beoordeling toe. Een belangrijke taak van de voorzitter is het bewaken van het beoordelingsproces.

Eerst voert elke beoordelaar individueel een kwalitatieve beoordeling uit. Tijdens een plenaire beoordelings-sessie bespreekt het beoordelingsteam de individuele bevindingen. Doelstelling van deze plenaire sessie is om consensus over de toe te kennen score te bereiken en om de definitieve score voor ieder Gunningscriterium vast te stellen.

Iedere Offerte wordt beoordeeld op zijn eigen merites. Offertes worden niet relatief beoordeeld.

Het beoordelingsteam kan ten behoeve van de beoordeling van delen van de ingediende informatie het advies inwinnen van (een) (externe) deskundige(n).

Het beoordelingsteam beoordeelt ieder Gunningscriterium op basis van de informatie die Aanbieder met betrekking tot dat Gunningscriterium heeft overgelegd. Indien Aanbieder meent dat voor de beoordeling van een Gunningscriterium ook een ander onderdeel van zijn Offerte en/of Inschrijving van belang is, dient hij daar expliciet (d.w.z. met vermelding van paragraaf-/paginanummers) naar te verwijzen, waarbij hij tevens aangeeft waarom de informatie waarnaar hij verwijst van belang is voor de beoordeling van dat Gunningscriterium.

Voor ieder Gunningscriterium geldt een minimale vereiste score, die in paragraaf 3.3 is vermeld. Indien Aanbieder ten aanzien van één Gunningscriterium (of meerdere) niet de minimale vereiste score of hoger scoort, leidt dit tot uitsluiting van verdere beoordeling en komt Aanbieder derhalve niet in aanmerking voor de desbetreffende Nadere Overeenkomst.

Kwantitatieve beoordeling (G2)

In de fase van de Nadere Overeenkomst wordt voor de Totaalprijs (met tarieven uit het Prijzenblad als basis) ... **[Nader te bepalen]**

3.2.2 Berekenen van de gewogen score per Gunningscriterium en de eindscores

De puntenscore per Gunningscriterium wordt vermenigvuldigd met de weging van het desbetreffende Gunningscriterium, zoals dat is vastgelegd in de Nadere Offerteaanvraag. Dit resulteert in een gewogen score. De gewogen score per Gunningscriterium wordt niet afgerond (maar kan om praktische redenen wel afgerond worden weergegeven).

Nadat voor elk Gunningscriterium een gewogen score is berekend, wordt voor elke Aanbieder de eindscore berekend door de gewogen scores op de Gunningscriteria bij elkaar op te tellen. De Aanbieder met de hoogste eindscore heeft hiermee de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien na toekenning van punten op basis van de Gunningscriteria twee of meer Aanbieders een gelijke hoogste gewogen eindscore halen, dan wordt de gunning uitgebracht aan de Aanbieder die zowel de gedeeld hoogst gewogen eindscore evenals de hoogste score op het Gunningscriterium met de (door Opdrachtgever vastgestelde) hoogste weging heeft behaald.

Indien ook in de bovenstaande situatie een gelijke score wordt behaald, wordt telkens gekeken naar de scores van desbetreffende Aanbieders op het navolgende Gunningscriterium, met inachtneming van aflopende volgorde van weging. Als dan blijkt dat telkens bij elk navolgend Gunningscriterium een gelijke score is behaald, dan vindt een loting plaats tussen desbetreffende Aanbieders om te bepalen aan wie het voornemen tot gunning wordt uitgebracht. De desbetreffende Aanbieders mogen bij de loting aanwezig zijn.

3.3 Beoordelingsmethode van Gunningscriteria

3.3.1 Beoordelingsschaal

Het beoordelingsteam kent per kwalitatief Gunningscriterium een beoordeling toe aan de kwaliteit van de door Aanbieder bij zijn Offerte ingediende informatie voor het betreffende Gunningscriterium. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden voor een Gunningscriterium wordt aan het geheel door het beoordelingsteam een van de waarderingen gegeven, zoals die zijn opgenomen in onderstaande tabel. Indien Aanbieder op een Gunningscriterium de score 'Onvoldoende' behaalt, wordt de betreffende Aanbieder uitgesloten van verdere deelname aan de Procedure van Nadere Offerteaanvraag.

Waardering	Score
Uitmuntend	100 punten
Goed	95 punten
Ruim voldoende	65 punten
Voldoende	35 punten
Matig	10 punten
Onvoldoende	Uitsluiting

3.3.2 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

Vanaf [paragraaf 3.4 wordt per Gunningscriterium beschreven:

- (i) Welke informatie/documenten/gegevens Aanbieder in het kader van het betreffende Gunningscriterium moet aanleveren.
- (ii) Op welke aspecten het beoordelingsteam de beoordeling op het betreffende Gunningscriterium in het bijzonder zal uitvoeren (per beoordelingsaspect is hiervoor een tekstkader opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk).

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of Aanbieder op het betreffende Gunningscriterium alle gevraagde informatie/documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, zal Opdrachtgever de Offerte van Aanbieder beoordelen zoals Opdrachtgever deze heeft ontvangen – dus zonder de ontbrekende onderdelen. Dit zal in beginsel leiden tot een lagere waardering. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde informatie/documenten/gegevens toekenning van de score 'Onvoldoende' tot gevolg hebben en zo leiden tot ongeldigheid van de Offerte (bijvoorbeeld indien de Offerte de gevraagde informatie in het geheel niet bevat, de gevraagde informatie slechts zeer gebrekkig is ingediend of voornamelijk irrelevante informatie is ingediend).

Ad (ii) Bij de beoordeling op de Gunningscriteria neemt het beoordelingsteam, naast de in de tekstkaders benoemde beoordelingsaspecten, ook de wijze mee waarop Aanbieder de door hem gemaakte keuzen heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft Aanbieder een duidelijk en concreet inzicht in zijn afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte/samenhang achter de gemaakte keuzen?
- Toont Aanbieder zich bewust van eventuele nadelen van zijn keuzen en licht hij toe waarom de voordelen van zijn keuzen tegen die nadelen opwegen?

Kortom, het is aan Aanbieder om de beoordelaars uit te leggen welke keuzen hij heeft gemaakt, en ze ervan te overtuigen dat die keuzen de juiste zijn.

Aanbieder wordt gevraagd om in zijn Offerte concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt (dus niet “we kunnen...” of “we doen mogelijk...”, maar “we zullen...” of “we doen...”). Onduidelijkheden in de informatie die wordt aangeleverd ten behoeve van een kwalitatief Gunningscriterium leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gevraagd om ‘op te leveren informatie’. Dit betreft beoordelingsaspecten waaraan Aanbieder wordt gevraagd aandacht te besteden bij het opstellen van zijn Offerte. De genoemde aspecten zijn steeds in willekeurige volgorde opgenomen en vormen geen aparte Gunningscriteria. Indien de gevraagde informatie niet of slechts deels wordt opgeleverd, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling.

3.4 Gunningscriterium 1 – Inrichting Dienstverlening

Dit betreft hetzelfde criterium als dat ten behoeve van de Raamovereenkomst is gehanteerd. Hier hoeft Aanbieder geen nieuwe informatie voor aan te leveren. De waardering en bijbehorende scores zoals die zijn toegekend bij de beoordeling van de Inschrijving (in het kader van de Raamovereenkomst) worden overgenomen in de beoordeling van de Offerte in het kader van de Nadere Overeenkomst.

3.5 Gunningscriterium 2 – Totaalprijs (met tarieven uit het Prijzenblad als basis)

Pas in het kader van een Nadere Offerteaanvraag wordt Aanbieder gevraagd om op basis van de in de Nadere Offerteaanvraag beschreven kenmerken en omvang van de iDienst een totaalprijs aan te bieden. Hierbij fungeren de in het Prijzenblad aangeboden tarieven, opslagen en kortingen als basis, aangevuld met kosten voor eventueel Maatwerk.

Per Nadere Offerteaanvraag wordt een bandbreedte bekendgemaakt voor de beoordeling van de totaalprijs. Hierbij geldt dat het bedrag aan de onderkant (i.e. de lage kant) van de gedefinieerde bandbreedte resulteert in een maximale score en het bedrag aan de bovenkant (i.e. de hoge kant) van de gedefinieerde bandbreedte resulteert in een minimale score op het Gunningscriterium totaalprijs.

De door een Aanbieder aangeboden totaalprijs wordt beoordeeld aan de hand van deze gedefinieerde bandbreedte.

[Details betreffende de bandbreedte en de precieze formule voor beoordeling van de totaalprijs (dit kan lineair zijn maar wellicht ook een kromme) worden bepaald en beschreven per Nadere Offerteaanvraag.]

3.6 Gunningscriterium 3 – Samenwerking met Opdrachtgever en andere stakeholders

[In een Nadere Offerteaanvraag wordt een gedetailleerde beschrijving van (de toepassing van) deze gunningscriteria opgenomen, evenals de door Aanbieder op te leveren informatie en het beoordelingskader per Gunningscriterium.]

[Nader te bepalen]

Doel: Aanbieder dient Opdrachtgever te overtuigen dat, (...).

Op te leveren informatie:

Aanbieder wordt gevraagd in zijn uitwerking aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen, voor zover deze relevant zijn voor de Percelen waarop Aanbieder inschrijft:

- a. NTB

De uitwerking mag maximaal [xx] pagina's bedragen. Afbeeldingen en bijlagen worden meegeteld bij het paginamaximum. Dit aantal pagina's is exclusief een eventueel voorblad en exclusief de inhoudsopgave. Het aantal pagina's betreft enkelzijdige pagina's A4. De tekst, met uitzondering van tekst in afbeeldingen, tabellen en voetnoten, is in een leesbaar lettertype weergegeven (minimaal lettergrootte van 9,5 punt).

Beoordelingskader G3:

Opdrachtgever beschouwt de op te leveren informatie als samenhangend geheel. Opdrachtgever kiest voor een integrale beoordeling van G3, omdat zij van mening is dat er een relatie bestaat tussen de onderwerpen die Aanbieder dient op te leveren. Bij de beoordeling kijkt het beoordelings-team naar het 'totaalbeeld' van inrichting van de dienstverlening en de geleverde onderbouwing, waarbij het let op:

- NTB.

3.7 Gunningscriterium 4 – Implementatie- en transitieplan

[In een Nadere Offerteaanvraag wordt een gedetailleerde beschrijving van (de toepassing van) deze gunningscriteria opgenomen, evenals de door Aanbieder op te leveren informatie en het beoordelingskader per Gunningscriterium.]

Doel: Aanbieder dient Opdrachtgever te overtuigen dat, (...).

Op te leveren informatie:

Aanbieder wordt gevraagd in zijn uitwerking aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen, voor zover deze relevant zijn voor de Percelen waarop Aanbieder inschrijft:

- a. NTB

De uitwerking mag maximaal [xx] pagina's bedragen. Afbeeldingen en bijlagen worden meegeteld bij het paginamaximum. Dit aantal pagina's is exclusief een eventueel voorblad en exclusief de inhoudsopgave. Het aantal pagina's betreft enkelzijdige pagina's A4. De tekst, met uitzondering van tekst in afbeeldingen, tabellen en voetnoten, is in een leesbaar lettertype weergegeven (minimaal lettergrootte van 9,5 punt).

Beoordelingskader G4:

Opdrachtgever beschouwt de op te leveren informatie als samenhangend geheel. Opdrachtgever kiest voor een integrale beoordeling van G4, omdat zij van mening is dat er een relatie bestaat tussen de onderwerpen die Aanbieder dient op te leveren. Bij de beoordeling kijkt het beoordelings-team naar het ‘totaalbeeld’ van inrichting van de dienstverlening en de geleverde onderbouwing, waarbij het let op:

- NTB.

3.8 Gunningscriterium 5 – Maatschappelijk verantwoord ondernemen

[In een Nadere Offerteaanvraag wordt een gedetailleerde beschrijving van (de toepassing van) deze gunningscriteria opgenomen, evenals de door Aanbieder op te leveren informatie en het beoordelingskader per gunningscriterium.]

Doel: Aanbieder dient Opdrachtgever te overtuigen dat, (...).

Op te leveren informatie:

Aanbieder wordt gevraagd in zijn uitwerking aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen, voor zover deze relevant zijn voor de Percelen waarop Aanbieder inschrijft:

- NTB

De uitwerking mag maximaal [xx] pagina's bedragen. Afbeeldingen en bijlagen worden meegeteld bij het paginamaximum. Dit aantal pagina's is exclusief een eventueel voorblad en exclusief de inhoudsopgave. Het aantal pagina's betreft enkelzijdige pagina's A4. De tekst, met uitzondering van tekst in afbeeldingen, tabellen en voetnoten, is in een leesbaar lettertype weergegeven (minimaal lettergrootte van 9,5 punt).

Beoordelingskader G5:

Opdrachtgever beschouwt de op te leveren informatie als samenhangend geheel. Opdrachtgever kiest voor een integrale beoordeling van G5, omdat zij van mening is dat er een relatie bestaat tussen de onderwerpen die Aanbieder dient op te leveren. Bij de beoordeling kijkt het beoordelings-team naar het ‘totaalbeeld’ van inrichting van de dienstverlening en de geleverde onderbouwing, waarbij het let op:

- NTB.

