



**Selectieleidraad**  
**ICT-infrastructuur- en beheerdiensten**  
Mededingingsprocedure met onderhandeling  
ten behoeve van **Servicepunt71**

<b>Uitgegeven door:</b>	Servicepunt71
<b>Referentienummer:</b>	192305
<b>Datum:</b>	1 augustus 2018
<b>Versie:</b>	1.0

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>8</b>
<hr/>		
1.1	Inleiding	8
1.2	Service-eenheid ICT en de aanleiding voor de aanbesteding	9
1.3	Doelstellingen	10
1.4	Varianten	11
1.5	Kennisoverdracht	11
1.6	Scope	11
1.7	Overeenkomst, Uitvoeringsovereenkomst en looptijd	19
1.8	Percelen	20
<b>2</b>	<b>De Selectieprocedure</b>	<b>21</b>
<hr/>		
2.1	Uitvoering Selectieprocedure	21
2.2	Aanbestedingsplatform	21
2.3	eHerkenning	22
2.4	Planning	22
2.5	Communicatie	23
2.6	Vragen naar aanleiding van de Selectieleidraad	24
2.7	Nota van inlichtingen	24
2.8	Rangorde bij tegenstrijdigheden	25
2.9	Klachten	26
2.10	Wijze van indienen van het Verzoek tot deelneming	27
2.11	Bewijsmiddelen	28
2.12	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	29
2.13	Duurzaam inkopen	29
<b>3</b>	<b>Aanmeldingsvoorwaarden</b>	<b>31</b>
<hr/>		
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	31
3.2	Combinaties/onderaanneming	31
3.3	Eén keer aanmelden	31
3.4	Ondertekening Verzoek tot deelneming	32
3.5	Voorbehoud	32
3.6	Vertrouwelijkheid en geheimhouding door Servicepunt71	33
3.7	Handelen met voorkennis en of belangenverstrengeling	33

<b>3.8</b>	<b>Tegenstrijdigheden</b>	<b>34</b>
<b>3.9</b>	<b>Selectievoorschriften</b>	<b>34</b>
<b>3.10</b>	<b>Ingediende stukken</b>	<b>35</b>
<b>4</b>	<b>Eisen ten aanzien van de Gegadigden</b>	<b>36</b>
<hr/>		
<b>4.1</b>	<b>Uitsluitingsgronden</b>	<b>36</b>
<b>4.2</b>	<b>Geschiktheidseisen</b>	<b>37</b>
<b>4.3</b>	<b>Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b>	<b>40</b>
<b>5</b>	<b>Selectiecriteria</b>	<b>42</b>
<hr/>		
<b>5.1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>42</b>
<b>5.2</b>	<b>Selectiebesluit</b>	<b>43</b>
<b>5.3</b>	<b>Vragen</b>	<b>43</b>
<b>6</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>46</b>
<hr/>		
<b>6.1</b>	<b>Standaarden ICT</b>	<b>46</b>
<b>6.2</b>	<b>Applicatie-overzicht</b>	<b>46</b>
<b>6.3</b>	<b>Verklaring ter beschikkingstellen middelen</b>	<b>46</b>
<b>6.4</b>	<b>Referentiesjabloon</b>	<b>46</b>
<b>6.5</b>	<b>Overzicht vestigingen Deelnemende organisaties</b>	<b>46</b>
<b>6.6</b>	<b>Privacy by design</b>	<b>46</b>
<b>6.7</b>	<b>Servicepunt71 IB-beleid</b>	<b>46</b>

## Begrippenlijst

In deze Selectieleidraad worden onderstaande begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. De gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als meervoud gebruikt worden.

Applicaties	<p>Toepassings- en ondersteunende software die verschillende functionaliteiten van de Nieuwe Digitale Werkomgeving beschikbaar maakt voor de eindgebruikers van de Deelnemende organisaties. De volgende typen Applicaties worden onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KA-applicaties;</li> <li>• Bedrijfsapplicaties, onderverdeeld in de typen als vermeld in Bijlage 6.2.</li> </ul>
Aw	<p>Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.</p>
Basisprogrammatuur	<p>Systeem- en database software die door Leverancier als onderdeel van de IT-infrastructuur wordt ingezet ten behoeve van de Nieuwe Digitale Werkomgeving.</p>
Bedrijfsapplicaties	<p>Onderdeel van de Applicaties dat ondersteuning biedt aan specifieke taken voor nader benoemde functies van eindgebruikers binnen de Deelnemende organisaties. Bedrijfsapplicaties worden door Servicepunt71 c.q. de Deelnemende organisaties zelf op basis van gebruiksrechten aangekocht.</p>
Beoordelingscommissie	<p>Een team van personen dat de inhoudelijke beoordeling van de Verzoeken tot deelneming verricht</p>
Beschrijvend Document	<p>Het document dat de functionele behoeftestelling van het Servicepunt71 verwoordt en naar de geselecteerde Gegadigden (de Inschrijvers) wordt gezonden voor het maken en indienen van een Inschrijving.</p>
Bijlage(n)	<p>Document(en) dat/die in en/of bij de Selectieleidraad is/zijn gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van deze Selectieleidraad</p>

Combinatie	Twee of meer Ondernemers die zich gezamenlijk aanmelden en op gelijk niveau met elkaar samenwerken. Elke Ondernemer in de Combinatie is hoofdelijk aansprakelijk.
Deelnemende organisaties	De gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude, alsmede een aantal dienstonderdelen van de gemeenten. De Deelnemende organisaties zijn opgesomd in Bijlage 6.5
Gegadigde	Iedere onderneming, samenwerkingsvorm (Combinatie), of hoofdaannemer in samenwerking met (een) onderaannemer(s) die een Verzoek tot deelneming indient of voornemens is een Verzoek tot deelneming in te dienen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van deze Europese aanbesteding.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
IT-infrastructuur	Het geheel van front en back end systemen zoals aangeduid in paragraaf 1.6.3 (figuur 1) van deze Selectieleidraad waarmee Leverancier door het leveren van IT-infrastructuur- en beheerdiensten in de basis voor de door Servicepunt71 bij de Deelnemende organisaties aan te bieden Nieuwe Digitale Werkomgeving voorziet.
IT-infrastructuur- en beheerdiensten	Het door Leverancier als beheerde dienst aan Servicepunt71 ter beschikking stellen van alle benodigde IT-infrastructuur ter verwezenlijking, instandhouding en verdere ontwikkeling van de Nieuwe Digitale Werkomgeving. Alle componenten van de IT-infrastructuur zijn en blijven in (economisch) eigendom van de geselecteerde Leverancier.
Inschrijver	De Gegadigde die met toepassing van de selectieprocedure, zoals beschreven in deze Selectieleidraad, door Servicepunt71 wordt geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. De geselecteerde Gegadigden ("Inschrijvers") ontvangen daartoe van Servicepunt71 een Voorlopig Beschrijvend Document.
Inschrijving	De bindende aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.

KA-applicaties	<p>Onderdeel van de Applicaties dat door Leverancier op basis van gebruiksrechten aan Servicepunt71 ter beschikking dient te worden gesteld ten behoeve van alle eindgebruikers van de Deelnemende organisaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Office365 (inclusief e-mail account en webaccess)</li> <li>• Adobe Acrobat Reader</li> <li>• Adobe Acrobat Writer</li> <li>• Windowsonderdelen: verkenner, rekenmachine, kladblok, paint</li> <li>• Zip-functionaliteit (compressie / decompressie)</li> <li>• Browser functionaliteit</li> <li>• Print to pdf-format functionaliteit</li> <li>• workstation-vergrendeling</li> <li>• eigenschappen muis instellen</li> <li>• printer instellen</li> <li>• regionale instellingen (o.a. Engels en Nederlands omwisselen, punt en komma omwisselen op numerieke deel van toetsenbord)</li> </ul>
Leverancier Minimumvereisten	<p>De Inschrijver aan wie Servicepunt71 de Opdracht gunt.</p> <p>De minimale vereisten waaraan een Gegadigde dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure. Servicepunt71 stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.</p>
Nieuwe Digitale Werkomgeving	<p>De door Servicepunt71 bij de eindgebruikers van de Deelnemende organisaties aan te bieden gepersonaliseerde digitale werkplek die het voor bedoelde eindgebruikers mogelijk maakt om tijd- en plaats-onafhankelijke te kunnen werken en die toekomstige ontwikkelingen op het gebied van (samen)werken ondersteunt, waarvoor de door Leverancier te verzorgen IT-infrastructuur- en beheerdiensten de basis vormen. Binnen de Nieuwe Digitale Werkomgeving worden alle applicaties (KA- en Bedrijfsapplicaties) op eenvoudige wijze aangeboden.</p>
Nota van Inlichtingen	<p>Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Gegadigden zijn opgenomen,</p>

	<p>evenals eventuele wijzigingen van de Selectieleidraad en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Selectieleidraad en prevaleert boven de bepalingen van de Selectieleidraad. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.</p>
Onderaannemer	Persoon of organisatie die in opdracht van de Leverancier, zonder bij hem in dienst te zijn, onderdelen van de Opdracht.
Opdracht	De opdracht tot het verzorgen van de IT-beheer- en infrastructuurdiensten ten behoeve van Servicepunt71, zoals aangekondigd op <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a> op 3 augustus 2018 met referentienummer 192305 en nader omschreven in paragraaf 1.6 van deze Selectieleidraad.
Selectiecriteria	Criteria die, indien nodig, na de toetsing van het Verzoek tot deelneming aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten worden gebruikt om het aantal geselecteerde Gegadigden/Inschrijvers te beperken tot drie.
Selectieleidraad	Dit document met Bijlagen, met daarin een beschrijving van en toelichting op de organisatie van Servicepunt71, de scope van de Opdracht, de te volgen procedure, de Uitsluitingsgronden, de wijze waarop Gegadigden hun geschiktheid dienen aan te tonen (de Minimumvereisten) en de van toepassing zijnde Selectiecriteria.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' als bedoeld in artikel 2.84 Aw waarin Gegadigde zonder voorbehoud verklaart dat geen van de door Servicepunt71 aangeduide uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Gegadigde en dat zij voldoet aan bepaalde door Servicepunt71 aangeduide geschiktheidseisen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is op TenderNed toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.
Verzoek tot deelneming	Alle documenten die Gegadigde op basis van deze Selectieleidraad via TenderNed indient.

# 1 Algemeen

Voor u ligt de Selectieleidraad ter zake van de Europese aanbesteding 'ICT-infrastructuur- en beheerdiensten' voor Servicepunt71. Deze Selectieleidraad hoort bij de mededingingsprocedure met onderhandeling, zoals bedoeld in artikel 2.30 Aw, van Servicepunt71.

## 1.1 Inleiding

---

Servicepunt71 is een bedrijfsvoeringorganisatie in de zin van de Wet gemeenschappelijke regelingen. Deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling zijn de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude en een aantal tot de gemeenten behorende dienstonderdelen, gezamenlijk, inclusief Servicepunt71 zelf, te noemen de Deelnemende organisaties (zie Bijlage 6.5 voor opsomming en locaties). Tot de taken van Servicepunt71 behoren onder meer het verzorgen van gezamenlijke inkoop en de instandhouding van de gezamenlijke ICT-voorziening vanuit het shared servicecentrum te Leiden.

In de afgelopen maanden heeft Servicepunt71 een nieuwe visie ontwikkeld rondom de inzet van de benodigde ICT-voorziening binnen de organisatie. Servicepunt71 wenst de IT-infrastructuur zoveel mogelijk naar de cloud te migreren en als beheerde infrastructuurdienst in een pay per use constructie af te nemen. Ondersteunende argumenten hierbij zijn:

- Generieke IT-infrastructuur en het beheer daarvan worden dermate complex dat het een steeds grotere uitdaging wordt om de kennis binnen de eigen organisatie op een adequaat niveau te houden, terwijl beheerde IT-infrastructuur in toenemende mate als een 'commodity' op de markt beschikbaar is.
- Servicepunt71 wil delen van de IT-infrastructuur die daarvoor in aanmerking komen flexibel op en af kunnen schalen (computing, opslag en databases, en mogelijk ook netwerk), met als uitgangspunt dat er wordt betaald naar gebruik. Voorbeelden zijn onder meer de oplossingen van Microsoft (Azure), Google (Cloud) en Amazon (Web Services) of andere niet genoemde voorbeelden die daarmee overeenstemmen.
- Door het afnemen van server-, storage- en backup-infrastructuur als beheerde IT-infrastructuurdienst kan de ICT-dienst van Servicepunt71 zich meer op andere taken richten die op de business zijn gericht en ontstaat kwalitatief betere dienstverlening aan de gemeenten met minder risico's.
- De snel toenemende behoefte van de Deelnemende organisaties om op moderne wijze te kunnen (samen)werken.
- De tendens dat gemeentelijk diensten op het internet 7x24 uur beschikbaar dienen te zijn en ook beheerd dienen te worden.

- Het toenemend belang en de toenemende complexiteit van beveiliging.

## 1.2 Service-eenheid ICT en de aanleiding voor de aanbesteding

---

### 1.2.1 Reguliere dienstverlening Service-eenheid ICT

Servicepunt71 is een Shared Service Center waarin bedrijfsvoeringsdiensten voor de Deelnemende organisaties georganiseerd zijn. Het gaat hier om HR, inkoop juridische zaken, financiën, facilitaire zaken en ICT. De ICT wordt geleverd door SE-ICT. SE-ICT levert de volgende diensten:

- Basisdienst ICT
- Beheer (huidige) Werkplek71, gebruikers accounts en devices

Voor het volledige verzorgingsgebied beheren van één uniforme en gestandaardiseerde ICT Werkplek71 (het werkplekconcept binnen de basis SBC-omgeving). Een Werkplek71 bestaat uit een werkplekaccount, voorzien van standaard (kantoorautomatisering) software, email, een vaste hoeveelheid opslagruimte, de fysieke werkplek (thin client, monitor, etc.), printfaciliteiten, vaste telefoon, webmail en geeft toegang tot geautoriseerde en gevirtualiseerde applicaties cloud of SaaS diensten. Werkplek71 kent een beperkt aantal aanvullingen zoals wel/niet thuiswerken (thuiswerktoken), wel/niet specifieke andere of aanvullende hardware en/of randapparatuur (zoals bijv. fat clients bij specifieke zware applicaties, ultrabook, laptop, tablet, extra monitor).

- Tele- en datacommunicatie en mobiele devices

De uitgave van mobiele telefonie toestellen, data abonnementen en tablets.

- Applicatie, database- en webhosting

Zorgdragen voor het beheer van centrale “gevirtualiseerde” applicaties, databases en webomgevingen.

- Leveren additionele werkpleksoftware

Werkplek71 is voorzien van de meest gebruikte werkpleksoftware. Sommige gebruikers hebben behoefte aan aanvullende werkpleksoftware zoals Microsoft Visio, Microsoft Project en niet standaard Adobe producten. Deze software wordt door SE ICT op verzoek als aanvullende dienst verstrekt.

- ICT advies en ondersteuning

Aan de hand van specifieke klantvragen, levert service-eenheid ICT expertise, advies, projectleiding en -ondersteuning.

- Netwerk ICT

In het netwerk ICT, is naast het beheer en beschikbaar stellen van het netwerk ook de telefooncentrales, Gemnet en dataopslag opgenomen.

### 1.2.2 Aanleiding

Servicepunt71 beheert op dit moment een twin-datacenter van waaruit zij de ICT-diensten aan de Deelnemende organisaties levert. In 2020 worden componenten van het twin-datacenter vervangen en zullen als gevolg van huisvestingsbewegingen aanpassingen moeten plaatsvinden. Zo wordt in 2021 een van de datacenters gesloten/afgestoten. Dit vraagt om een tijdige meerjarige voorbereiding, die projectmatig vanaf begin 2018 is opgezet.

Binnen Servicepunt71 is een businessplan opgesteld waarin is geadviseerd de bestaande standaard ICT-infrastructuur vanuit de datacenters zo veel als mogelijk naar de cloud te migreren en een Nieuwe Digitale Werkomgeving aan te bieden. De inmiddels verleende goedkeuring van dit businessplan vormt de aanleiding voor het project 'Nieuwe Digitale Werkomgeving' dat tevens onderwerp is van deze Europese aanbesteding.

### 1.3 Doelstellingen

---

Deze Europese aanbesteding heeft als doel om een Leverancier te selecteren die binnen de gestelde kaders de volgende doelstellingen kan realiseren:

- i. Het tijdig realiseren en adequaat beheren van de benodigde (toekomstgerichte) IT-infrastructuur als basis voor de Nieuwe Digitale Werkomgeving, binnen de gestelde scope en randvoorwaarden (zie paragraaf 1.6), waarbij de ter beschikking gestelde IT-infrastructuur optimale ondersteuning biedt bij de taken, management- en ondersteunende processen van de respectievelijke Deelnemende organisaties, het nemen van besluiten en het overdragen en delen van informatie.
- ii. Het creëren en borgen van een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gebruiksgemak (eindgebruikers), vereenvoudigd beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid (beheerders en eindgebruikers) en optimale performance (beheerders en eindgebruikers), een en ander in relatie tot de beschikbaar gestelde IT-infrastructuur.
- iii. Het handelen c.q. zich gedragen als een partner van Servicepunt71: het voortdurend en aantoonbaar bijdragen aan een stabiele relatie waarbij beide partijen offers brengen voor de algehele samenwerking en die bovendien voordelen oplevert voor beide partijen.
- iv. Het (pro)actief bieden van een pad naar zoveel mogelijk werken vanuit de cloud: Servicepunt71 c.q. de Deelnemende organisaties wensen de kosten van Citrix-, Windows-, en RES licenties te verminderen, en meer te investeren in cloud-functionaliteit die de mogelijkheid tot onderlinge samenwerking, data gedreven werken en het contact met de klantengroep vergroten. In Bijlage 6.2 wordt een overzicht van applicaties gegeven die op dit moment nog afhankelijk zijn van klassieke fat-client (pc/laptop) / (mobile) thin client oplossingen.
- v. Het migreren naar de cloud van minimaal circa 70% van de Bedrijfsapplicaties.

- vi. De als dienst aangeboden (functionaliteit van de) IT-infrastructuur (waaronder aantallen en/of typen servers, storage, bandbreedte) kan tijdens de gehele loop van de overeenkomst flexibel, dat wil zeggen op basis van vooraf overeengekomen, laagdrempelige condities, snel worden op- en afgeschaald c.q. worden uitgebreid.
- vii. Het (pro)actief bijdragen aan het beheersen en terugdringen van kosten van (het beheer van) de Nieuwe Digitale Werkomgeving (in de meest brede zin).
- viii. Het (pro)actief bijdragen aan het implementeren van nieuwe technologieën, ideeën, processen uit de snel veranderende ICT markt.

De verwoorde doelstellingen vormen voor de Gegadigden c.q. Inschrijvers het leidmotief voor het Verzoek tot Deelneming en, na kwalitatieve selectie, voor het opstellen van de Inschrijving. Na gunning vormen de doelstellingen voor de Leverancier het leidmotief voor de implementatie/migratie en het beheer.

## 1.4 Varianten

---

Servicepunt71 staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw).

## 1.5 Kennisoverdracht

---

- De te selecteren Leverancier draagt de benodigde kennis van de geïmplementeerde systemen, gemigreerde data, etc., over gedurende de implementatie- c.q. transitietijd ten behoeve van het functionele beheerdomein. Deze kennisoverdracht wordt een bepalende eis voor dit beheerdomein.
- Functioneel beheerders zijn altijd direct en bepalend (toetsend, sturend) betrokken bij zowel de implementatie c.q. transitie als bij de overdracht naar de regieorganisatie.
- De opgedane kennis van de systemen en omgeving van de Deelnemende organisaties gedurende de implementatie- en transitieperiode wordt blijvend toegepast door Leverancier, in een mix van operationeel/tactisch uitvoerend (door Leverancier) en een duidelijke regierol door Servicepunt71. Daarnaast levert de Leverancier een voortdurende bijdrage aan de vorming van de ICT-strategie binnen Servicepunt71.

## 1.6 Scope

---

### 1.6.1 Karakteristieken huidige IT-infrastructuur

Voor de karakteristieken van de huidige IT-infrastructuur wordt verwezen naar de Bijlagen 6.1 en 6.2.

## 1.6.2 Uitgangspunten en kaders

Hieronder worden de uitgangspunten en kaders weergegeven voor de Opdracht.

Van de Leverancier verwacht Servicepunt71 een partnershiphouding, deze Leverancier heeft als doel het neerzetten van een technisch moderne en actuele werkplek en IT-infrastructuur met daaromheen professionele beheerdiensten die de continuïteit, veiligheid en flexibiliteit van de geleverde IT-infrastructuurdiensten waarborgt.

Concreet verwacht Servicepunt71 met de partner samen te innoveren en te ontwikkelen, waarbij er durf is te ondernemen en anders te denken passend bij de gemeentelijke organisaties. Naast innovatie verwacht Servicepunt71 dat de partner zorgt voor een actief upgrade beleid van de technische infrastructuur en de Nieuwe Digitale Werkomgeving, gebaseerd op veranderde inzichten, functionele wijzigingen en wetgeving.

Servicepunt 71 wil met het vernieuwen van de digitale werkomgeving kunnen anticiperen op de dynamiek van de technologische ontwikkeling. Wat we vandaag aanschaffen, kan morgen alweer zijn verouderd. Dat levert het risico op van investeringen die maar kort renderen. En de nog ongewisse toekomst van onze productie en gebruik van data maakt dat flexibiliteit en schaalbaarheid belangrijke wensen zijn. Het gewenste alternatief voor het doen van investeringen, is dat Servicepunt71 zich kan richten op betalen voor het gebruik van de IT-middelen (van Capex naar Opex).

1. De Leverancier draagt zorg voor de probleemloze overgang naar, en werking van de door Leverancier aangeboden nieuwe situatie voor wat betreft de Nieuwe Digitale Werkomgeving, IT-infrastructuur, Applicaties en data, inclusief eventuele benodigde conversie van data:

### **Werkplekdiensten**

- Vervangen van de huidige werkplekken door hardware die door de Leverancier als dienst ter beschikking wordt gesteld.

### **Printdiensten**

- De printdiensten zijn op de printserver na niet in scope.

### **Connectiviteit**

- Koppeling en integratie met transportdiensten (WAN, Gemnet. etc.). Het gaat hier alleen om nieuwe verbindingen naar de door Leverancier te leveren hosting- c.q. clouddiensten. Alle verbindingen tussen de bestaande locaties zijn niet in scope van deze Opdracht. Uitzondering hierop zijn alle verbindingen die nodig zijn ter ondersteuning van applicaties zoals Gemnet, ESB, en koppelingen met landelijke voorzieningen.

### Back end diensten

- file- en printservers;
- webserver dienstverlening inclusief ISP;
- back-up and restore dienstverlening, denk aan restore on demand en single file restore;
- technisch onderhoud van koppelingen tussen applicaties (bijv. SSO, GemNet koppeling, Digi-koppeling);
- synchronisatie van mobiele devices met Microsoft Exchange server via wifi/GPRS/UMTS/4G (of opvolgers daarvan).

### Security diensten

- met een standaard NaWas (Digitale wasstraat en anti DDOS) voor de internetvoorziening;
- met een SoC-dienst op de overgang van, en naar het internet zodat het inkomende en uitgaande netwerkverkeer of malafide datastromen worden gecontroleerd.
- inrichting in alles is volgens 'Security, en Privacy by Design'. Als hulpmiddel zijn de volgende documenten toegevoegd: Informatiebeveiligingsbeleid Servicepunt71 versie 0.2 & Privacy by design versie 1.4. (zie Bijlagen 6.6 en 6.7)

### SaaS diensten

- alle migraties/conversies (conversieprogrammatuur en conversie zelf), inclusief afstemming/ planning met applicatieleveranciers.

### Algemeen

- systeeminrichting en configuraties van alle benodigde IT-infrastructuur, daarbij rekening houdend met het autorisatie-beleid binnen Servicepunt71 en de Deelnemende organisaties, waarbij apparatuur wordt opgenomen in een actieve bewakingsoplossing met betrekking tot informatiebeveiliging(een kwetsbaarheden-scan-oplossing);
- het ontwikkelen en uitvoeren van een zogenaamd adoptieprogramma. Via dit programma zal de gebruiker bekend worden gemaakt met de Nieuwe Werkplekomgeving. Dit adoptieprogramma zal volgens een vast patroon worden ontwikkeld:
  - vaststellen visie & doelen
  - onderzoek huidig gedrag & gewenst gedrag
  - ontwikkelen en uitvoeren adoptiemiddelen
  - meten & corrigeren
- bij het eindigen van de Overeenkomst zal de Leverancier Servicepunt71 ondersteunen in de transitie naar: een nieuwe leverancier of on premisse omgeving. De Leverancier zal hiervoor een exit strategie beschrijven als onderdeel van zijn Inschrijving;

- Servicepunt71 wil naar een model toe wat Pay per Use gegarandeerd is voor de 70% van de Bedrijfsapplicaties per 2023. Servicepunt71 gaat van CAPEX naar OPEX.
2. De Leverancier verzorgt alle IT-infrastructuur- en beheerdienstverlening die nodig is voor het verwerken, opslaan en transporteren van digitale gegevens (data), dat wil zeggen alle server en storage en back-up hardware, operating systems, databases, virtualisatiesoftware, beveiligingscomponenten, netwerken en overige faciliteiten die vereist zijn voor Servicepunt71 om haar (IT) dienstverlening / applicaties ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen binnen de Deelnemende organisaties te testen, te leveren, te monitoren, te beheersen en te ondersteunen, door het ter beschikking stellen van alle benodigde:

#### **Werkplekdiensten**

- het leveren en beheren van werkplek hardware zoals bijvoorbeeld: remote werkplekken, werkstations, laptops, tablets en/of thin clients;
- Mobiel Device Management;
- het ontwikkelen van een single point of entry voor Applicaties vanuit de Nieuwe Digitale Werkomgeving.

#### **Printdiensten**

- file- en printservers

#### **Connectiviteit**

- WAN-diensten
- internet central breakout
- LAN/Wifi infrastructuur op de locaties
- Connectiviteit met landelijke voorzieningen en Gemnet.

#### **Applicaties & Databases**

- In 2023 wil Servicepunt71 een verhouding van 70% SaaS/Cloud en 30% niet SaaS/Cloud Bedrijfsapplicaties. De laatste genoemde 30% mag als Managed Service worden aangeboden.

#### **Back end diensten**

- webserver dienstverlening inclusief ISP;
- back-up and restore dienstverlening, denk aan restore on demand en single file restore;
- technisch onderhoud van koppelingen tussen applicaties (GemNet koppeling, Digi-koppeling);

- synchronisatie van mobiele devices met Microsoft Exchange server via wifi/GPRS/UMTS/4G (of opvolgers daarvan).

#### **Security diensten**

- anti virus, anti spam, webfiltering e.d.; Whitelisten, instellingen, etc;
- Firewall dienstverlening en netwerkbeveiliging<sup>1</sup>;
- veilige voorziening voor het tijdelijk uploaden/delen van (grote) bestanden met (keten)partners.

#### **Support diensten**

- Professionele eerstelijns support groep voor buiten de regulieren kantooruren.

#### **SaaS diensten**

- Waar mogelijk het toepassen van SaaS applicaties.

#### **Algemeen**

- IT-infrastructuur vanuit een adequaat beveiligd datacentrum binnen de Europese Economische Ruimte, en bij eventuele uitwisseling van gegevens met niet EU landen te voldoen aan de gestelde wet- en regelgeving zoals deze geldt binnen de EU (GDPR ; AVG-NL); het is daarnaast niet toegestaan persoonsgegevens op infrastructuur van Amerikaanse bedrijven te verwerken. Het is wel toegestaan van Europese dochters van Amerikaanse bedrijven gebruik te maken;
  - Call registratie, configuratiemanagement en asset management volgens erkende servicemanagement methodieken als ITIL;
  - Eerstelijns ondersteuning buiten kantooruren. Eerstelijns ondersteuning binnen kantooruren word door Servicepunt71 zelf ingevuld;
  - Toelaten van externe audits op de geleverde diensten.
3. De Leverancier draagt, in voorkomend geval, zorg voor operationele afstemming met derde partijen (toeleveranciers van Servicepunt71) voor het oplossen van incidenten en implementeren van nieuwe diensten.

---

<sup>1</sup> Servicepunt71 overweegt zich aan te sluiten bij het project GGI Veilig van VNG Realisatie, zie <https://www.da2020.nl/ondersteuningsmiddelen/ggi-veilig>; bij het versturen van het Beschrijvend Document tijdens de onderhandelingsfase is hieromtrent meer duidelijkheid.

4. De Leverancier draagt op ad hoc basis zorg voor het beschikbaar stellen van een testomgeving. Het doel van de testomgeving is dat applicaties/systemen (inclusief data en koppelingen) van de Deelnemende organisaties en de bedrijfsprocessen die binnen scope vallen getest kunnen worden in een omgeving die gescheiden is van de productie-omgeving. De testomgeving is een kopie van de productieomgeving. Releases, upgrades en andere vernieuwingen in de software worden eerst in de testomgeving beschikbaar gesteld, getest en bij acceptatie in productie genomen.
  
5. Voor de migratie/implementatie gelden de volgende uitgangspunten/randvoorwaarden:
  - i. alle IT-infrastructuur wordt ontworpen, geïnstalleerd en geconfigureerd door en blijft eigendom van Leverancier; de Leverancier voert apparatuur die op locatie van Servicepunt71 c.q. een gemeente wordt afgeleverd en/of geïnstalleerd bij buitengebruikstelling ook weer af;
  - ii. de ICT-standaarden zoals verwoord in de 'Standaarden ICT', zie Bijlage 6.1; alsmede internationale standaarden zoals deze gelden, voor zover niet opgenomen in het voornoemd document;
  - iii. de architectuurprincipes zoals verwoord in de 'MEREL Architectuurprincipes' (zie voor samenvatting Bijlage 6.1);
  - iv. alle benodigde licenties, inclusief systeem- en databasesoftware inclusief beveiligingsfeatures (vb. Oracle Encryption) (m.u.v. databasesoftware die onlosmakelijk is verbonden met de Bedrijfsapplicaties (bijvoorbeeld bepaalde Oracle DBMS, MSSQL Express, Progress DB2, Access)) en Microsoft (Office365) licenties, worden door Leverancier ter beschikking gesteld, inclusief verbeterde en nieuwe versies;
  - v. standaardisering en uniformering van processen, data, informatie en IT-landschap;
  - vi. op veilige wijze tijd-, plaats- en device onafhankelijk werken met de bedrijfsomgeving (any time, anywhere, any device) inclusief onderling communiceren/digitaal vergaderen;
  - vii. groei naar een omgeving waarin zo veel als mogelijk vanuit de 'cloud' kan worden gewerkt.
  - viii. passend niveau van informatiebeveiliging: de gehoste applicaties/systemen (inclusief koppelingen) functioneren qua beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid op een niveau dat consistent is met het informatiebeveiligingsniveau dat gewenst is voor de betreffende applicaties/systemen (tweeweg authenticatie);
  - ix. er is één centrale applicatie aanwezig waarbinnen SSO (Single Sign On) kan worden ingeregeld voor nader te bepalen gemeentelijke applicaties;
  - x. continuïteit en beschikbaarheid van de bestaande omgeving tijdens migratie- en implementatiefase;
  
6. Voor de productontwikkeling van de Leverancier verwacht Servicepunt71 dat:

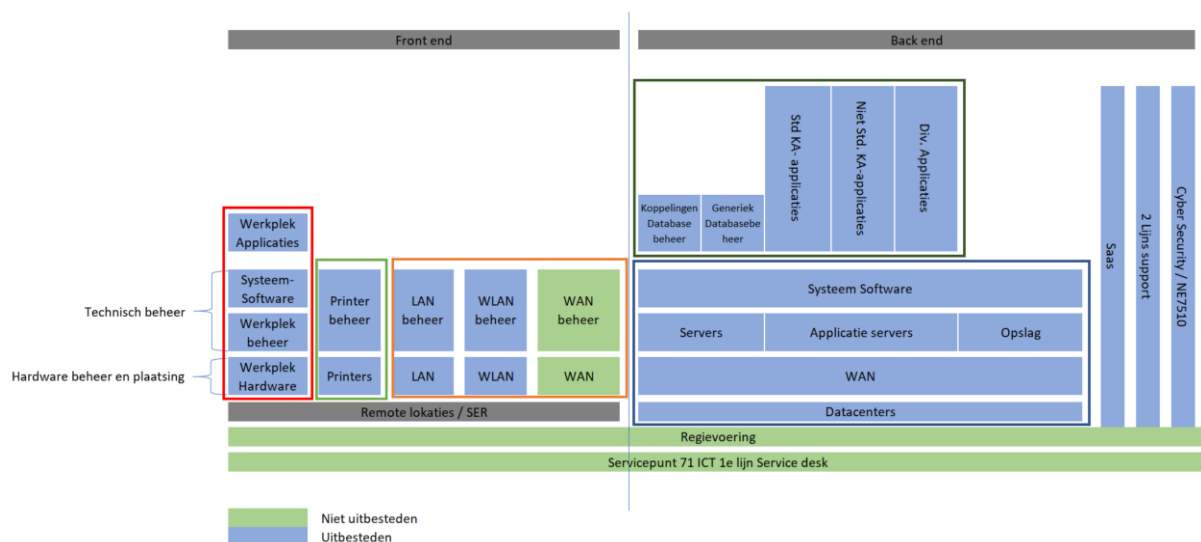
- i. de leverancier tijdig nieuwe IT-ontwikkelingen (mede gelet op het gebruik/verbruik van data), veranderende inzichten en wetgeving op de IT-markt toepast in (upgrades van) de beschikbaar gestelde IT-infrastructuur en daarvoor een aannemelijk deel van de aan Servicepunt71 in rekening gebrachte vergoeding reserveert; met andere woorden, de Leverancier houdt de beschikbaar gestelde IT-infrastructuur 'up to date';
  - ii. bij versie-overgangen c.q. upgrades van systemen de leverancier zorgdraagt voor minimale verstoringen en minimale inspanning bij Servicepunt71 c.q. de Deelnemende organisaties;
  - iii. de leverancier zich zoveel mogelijk baseert op beproefde standaarden en best practices;
  - iv. de leverancier en Servicepunt71 samen innoveren en ontwikkelen, waarbij er durf is te ondernemen en anders te denken passend bij de gemeentelijke organisaties.
7. Managed services ter zake van alle Bedrijfsapplicaties, voor zover deze applicaties niet als SaaS kunnen worden afgenomen.
8. End to end monitoring, operationele regie en verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid, correcte werking van de IT-infrastructuurdiensten en effectieve uitvoering van de IT-beheerdiensten.
9. Voor het beheer van de Leverancier verwacht Servicepunt71 dat:
- i. ontwikkelingen ter zake van de bij de Deelnemende organisaties in gebruik zijnde en door Leverancier gehoste Applicaties bij Servicepunt71 én fabrikant volgt, met name met het oog op borging van de door Leverancier ter beschikking te stellen capaciteit in relatie tot performance;
  - ii. een proactieve en voortdurende adviesrol uitoefent ter zake van kostenbeheersing, daarbij onder meer adviserend omtrent de vanuit kostenoverwegingen meest efficiënte dataopslag, cpu-gebruik, licentiemodellen, bandbreedte, etc.

**Buiten scope van de Opdracht:**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• beheer, inrichting en uitleveren mobiele telefonie</li> <li>• beheer van vaste telefonie inclusief de SIP trunk</li> <li>• LAN-bekabeling</li> <li>• thuis-werkplekken, voor zover niet door Servicepunt71 geleverd en/of beheerd</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• eerstelijns Servicedesk/ICT voor eindgebruiker</li> <li>• functioneel beheer</li> <li>• applicatiebeheer</li> <li>• projecten en niet-standaard changes (d.w.z. buiten scope van Opdracht en afgesproken DAP/SLA)</li> </ul> |
|---|---|

Tabel 1: diensten buiten scope van de Opdracht

### 1.6.3 Grafische voorstelling scope



Figuur 1: grafische weergave scope

### 1.6.4 Personeel

Gegadigde verklaart zich bereid personeel van Servicepunt71 (circa 5 fte) over te nemen in het kader van de IT-infrastructuur- en IT-beheerdienstverlening, voor zover dit personeel op dit moment direct betrokken is bij de uitvoering van de ICT-dienstverlening door Servicepunt71. Hierbij worden de regels die voortvloeien uit de Wet overgang onderneming dwingend toegepast. Het exacte aantal FTE is afhankelijk van te maken keuzes en invulling van de regieorganisatie. Indien Gegadigde voorziet de uitvoering van werkzaamheden voor een deel onder te brengen bij Onderaannemers (eventuele zusterbedrijven binnen een concern worden eveneens als zodanig gekwalificeerd), dan verklaart hij zich bereid in voorkomend geval te garanderen dat de betreffende Onderaannemers een vergelijkbare verklaring afgeven, op straffe van uitsluiting aan de aanbestedingsprocedure.

De condities voor overname medewerkers komen later tot uiting in de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure en is uiteindelijk onderdeel van de onderhandeling.

### 1.6.5 Fasering

In 2024 moet alle technisch beheer gemigreerd zijn naar de Leverancier.

### 1.6.6 Roll back scenario

Van geselecteerde Inschrijvers wordt tijdens de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure verwacht dat zij, als onderdeel van een in te dienen migratieplan, een roll back scenario uitwerken.

## 1.7 Overeenkomst, Uitvoeringsovereenkomst en looptijd

---

Servicepunt71 gaat een Overeenkomst aan voor een initiële periode van vier jaar en de Overeenkomst kan daarna steeds met een periode van twee jaar door Servicepunt71 worden verlengd. Indien Servicepunt71 de looptijd van de Overeenkomst wenst te verlengen dan geeft zij dit uiterlijk twaalf maanden voor afloop van de betreffende contractperiode schriftelijk aan.

Overkoepelend wordt derhalve een Overeenkomst aangegaan. Gedurende de looptijd ervan worden uitvoeringsovereenkomsten gesloten in de vorm van een Overeenkomst van Opdracht en een Service Level Agreement.

De Overeenkomst regelt de juridische basis van alle te sluiten uitvoeringsovereenkomsten. Onderwerpen als contractstructuur, financiën (Dossier Financiële Afspraken, DFA), aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, privacy, etc. worden hier centraal geregeld.

Overeenkomsten van Opdracht zijn bedoeld voor het vastleggen van een resultaatsverplichting of voor de uitvoering van advieswerkzaamheden. Ten behoeve van de migratie/implementatie wordt direct met het ondertekenen van de Overeenkomst de eerste Overeenkomst van Opdracht aangegaan. Het model wordt vervolgens ook gebruikt voor opvolgende projecten binnen de scope van de Opdracht, zoals projectmatig uit te voeren major changes. Bij Overeenkomsten van Opdracht wordt verplicht een acceptatieprocedure toegepast indien de werkzaamheden een resultaatsverplichting omvatten. Overeenkomsten van Opdracht met een resultaatsverplichting eindigen zodra de prestatie door de Leverancier is (op)geleverd en de prestatie vervolgens door Servicepunt71 is goedgekeurd op basis van de acceptatieprocedure. De looptijd wordt hiermee in feite bepaald door het plan van aanpak dat een vast onderdeel van de Overeenkomsten van Opdracht is. Overeenkomsten van Opdracht die de uitvoering van advieswerkzaamheden betreffen hebben een benoemde looptijd.

Een Service Level Agreement (SLA) bevat de operationele regeling van het onderhoud en beheer op de IT-infrastructuur. De looptijd van het SLA wordt gesynchroniseerd met de looptijd van de Overeenkomst.

Uitvoeringsovereenkomsten kunnen in geval van verzuim worden ontbonden. Daardoor ontstaat de mogelijkheid om wel of niet ook de bovenliggende Overeenkomst te beëindigen. Dit hangt af van het aantal uitvoeringsovereenkomsten dat op dat moment nog loopt en het belang dat met het verzuim is verbonden. Een regeling hieromtrent zal in de Overeenkomst worden verwoord.

Als een Overeenkomst door opzegging wordt beëindigd, eindigen uitvoeringsovereenkomsten die daaronder zijn gesloten van rechtswege. Ontbinding (verzuim) verloopt altijd vanuit de uitvoeringsovereenkomst.

Op de Overeenkomst zijn aanvullend de bepalingen van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2016) van toepassing.

## **1.8 Percelen**

---

Deze Opdracht leent zich, vanwege de onderlinge verbondenheid en complexiteit van de componenten die deel uitmaken van de IT-infrastructuur die binnen de scope van de Opdracht valt, zie figuur 1 in paragraaf 1.6.3, niet voor verdeling in percelen en is daarmee als één geheel in de markt gezet.

## 2 De Selectieprocedure

*In dit hoofdstuk wordt de procedure beschreven die de Gegadigde doorloopt om deel te nemen aan deze Selectieprocedure.*

### 2.1 Uitvoering Selectieprocedure

---

Deze Selectieprocedure wordt uitgevoerd door de gemeenschappelijke regeling Servicepunt71, een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude, Leiden, Holland Rijnland en Servicepunt71. Servicepunt71 verzorgt diensten op het gebied van ICT, HRM, Financiën, Facilitaire Zaken, Juridische Zaken en Inkoop.

Deze Europese Selectieprocedure geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012.

### 2.2 Aanbestedingsplatform

---

Deze Selectieprocedure wordt digitaal en online uitgevoerd via het Aanbestedingsplatform TenderNed.

Voor vragen die uitsluiten gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u op werkdagen van 08.30 tot 18.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376), of via [servicedesk@TenderNed.nl](mailto:servicedesk@TenderNed.nl). Ook kunt de eGids (elektronische handleiding) raadplegen via <http://www.TenderNed.nl/egids/>.

Een instructie in zes stappen waarin wordt uitgelegd hoe TenderNed werkt is te vinden via deze link:

<https://www.TenderNed.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>

Daarnaast is er op de site van TenderNed ook nog de 'Handleiding voor ondernemingen' beschikbaar. Deze is te vinden onder de Help knop op de site van TenderNed.

## 2.3 eHerkenning

Sinds 27 juni 2015 is inloggen en registreren met eHerkenning verplicht voor iedere TenderNed-gebruiker van een Nederlandse onderneming. Het inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord van TenderNed volstaat dan niet meer. Voor het inloggen en registreren in TenderNed is een eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig.

Zie <http://www.TenderNed.nl/eherkenning-en-TenderNed-0> waarin informatie over eHerkenning is opgenomen: onder andere stappenplannen en meest gestelde vragen over de aanschaf (waaronder ook de duur van de aanvraagafhandeling) en het gebruik van eHerkenning in TenderNed.

U dient –indien u een TenderNed-gebruiker van een Nederlandse onderneming bent- zelf voor eHerkenning zorg te dragen. De gevolgen van het niet (tijdig) hebben van eHerkenning zijn voor u.

## 2.4 Planning

De indicatieve planning van onderhavige procedure treft u hieronder aan. Servicepunt71 behoudt zich het recht deze planning gedurende de Selectieprocedure aan te passen. Mocht dit het geval zijn dan zal dit bekend worden gemaakt en worden aangepast op TenderNed.

Processtappen	Data / periode
<i>Selectiefase</i>	
Aankondiging Opdracht op TenderNed	3 augustus 2018
Uiterste datum voor het stellen van vragen t.b.v. Nota van inlichtingen 1	13 augustus 2018, 12.00 uur Nederlandse tijd
Datum uploaden Nota van inlichtingen, fase 1	17 augustus 2018
Uiterste datum voor het indienen van de Verzoeken tot deelneming	4 september 2018, 12.00 uur Nederlandse tijd
Streven versturen Selectiebeslissing	1 oktober 2018
<i>Onderhandelingsfase</i>	
Verzenden Beschrijvend Document	1 oktober 2018
Schouw	Week 41
Uiterste datum voor het stellen van vragen t.b.v. Nota van inlichtingen, fase 2, versie 1	16 oktober 2018, 12.00 uur Nederlandse tijd

Processtappen	Data / periode
Streefdatum beschikbaar stellen Nota van inlichtingen 1	22 oktober 2018
Uiterste datum voor het stellen van vragen t.b.v. Nota van inlichtingen, fase 2, versie 2	12 november 2018, 12.00 uur Nederlandse tijd
Streefdatum beschikbaar stellen Nota van inlichtingen 2	16 november 2018
Uiterste datum voor het indienen van de Eerste Inschrijvingen in de inschrijvingskluis	27 november 2018, 12.00 uur Nederlandse tijd
Onderhandelingsronden	4 en 5 december 2018
Uiterste datum voor het indienen van de Definitieve Inschrijvingen via de berichtenmodule in TenderNed	9 januari 2019, 12.00 uur Nederlandse tijd
Streven versturen Gunningsbeslissing	6 februari 2019
Verificatiefase	Weken 7, 8 en 9, 2019
Afloop bezwaartermijn	6 maart 2019
Versturen definitieve gunning	7 maart 2019
Opdrachtverstrekking	7 maart 2019
Start uitvoering Opdracht	8 maart 2019

Tabel 2: Planning op hoofdlijnen

## 2.5 Communicatie

Communicatie met betrekking tot deze Selectieprocedure dient te verlopen via TenderNed. Nadat u op het aankondigingsplatform van TenderNed heeft aangegeven dat u deze Selectieprocedure wil volgen, kunt u via 'Mijn Aanbestedingen' op TenderNed berichten over deze Selectieprocedure versturen en ontvangen. Vragen over de Selectieprocedure stuurt u dus via TenderNed naar de contactpersoon van Servicepunt71. Ook berichten en documenten van de Servicepunt71 over deze Selectieprocedure vindt u op TenderNed terug.

U dient er zelf voor zorg te dragen dat u de ontvangen berichten en gepubliceerde documenten op TenderNed tijdig raadpleegt. Deze berichten ontvangt u in eerste instantie in uw berichtenbox op TenderNed. Via uw persoonlijke instellingen op TenderNed kunt u er ook voor zorgen dat u automatische attenderingen op uw eigen e-mailadres ontvangt. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailnotificaties worden toegelaten door uw e-mailbeveiliging (firewall, spamfilters). Daarnaast dient u er zelf zorg voor te dragen dat binnen uw onderneming de juiste personen op de

hoogte worden gehouden van de berichten/documenten die door Servicepunt71 over de Selectieprocedure via TenderNed worden verstuurd/gepubliceerd.

Het is nadrukkelijk, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan om over onderhavige Selectieprocedure contact op te nemen met andere medewerkers van Servicepunt71 dan de onderstaande contactpersoon en/of diens plaatsvervanger:

<b>Contactpersoon</b>	Robin Mooijman, Inkoopadviseur
<b>2<sup>e</sup> contactpersoon</b>	Hans Nieuwenhuys, Inkoopadviseur
<b>Organisatie en afdeling</b>	Servicepunt71, afdeling Inkoop
<b>Telefoonnummer</b>	071 516 7071
<b>Adres</b>	Tweelingstraat 4, 2312 LX Leiden

Tabel 3: Contactpersonen Servicepunt71

## 2.6 Vragen naar aanleiding van de Selectieleidraad

---

Indien u, naar aanleiding van de Selectieleidraad inclusief Bijlagen en het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals gepubliceerd op TenderNed, vragen en/of opmerkingen heeft, dient u deze uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, in te dienen.

Om een vraag via TenderNed te stellen gaat u, na uw aanmelding op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl), eerst naar het dashboard van deze aanbesteding. Klik vervolgens op 'Vragen en Antwoorden'. Kies 'Stel uw vraag' om een nieuwe vraag te maken. Vul de vraag en eventuele details in en klik op 'Verzenden' om de vraag direct te verzenden of 'Opslaan' om uw vraag als concept te bewaren.

Als u meerdere vragen heeft is het handig alle vragen eerst als concept op te slaan en vervolgens te kiezen voor 'Alle vragen verzenden'.

Servicepunt71 verzoekt de Gegadigden de vragen in een zo vroeg mogelijk stadium te stellen. Servicepunt71 heeft de mogelijkheid om antwoorden op de gestelde vragen al voor het publiceren van de Nota van inlichtingen vrij te geven.

## 2.7 Nota van inlichtingen

---

Servicepunt71 heeft de mogelijkheid uw vraag direct te beantwoorden via TenderNed. Zij is hiertoe niet verplicht. Servicepunt71 bepaalt of uw vraag wel of niet direct gepubliceerd wordt. Vragen zijn, afhankelijk van het karakter, vanaf publicatie ook direct zichtbaar voor alle betrokkenen.

Als Servicepunt71 uw vraag op TenderNed heeft beantwoord, ziet u het antwoord direct bovenaan het tabblad 'Mijn vragen'. Bovendien ontvangt u een bericht in uw TenderNed berichtenbox als één of al uw vragen beantwoord zijn. Als uw vraag en antwoord voor alle betrokkenen van de Selectieprocedure zichtbaar is dan vindt u deze (geanonimiseerd) ook terug onder het tabblad 'Alle beantwoorde vragen'.

Het kan zijn dat u een individuele vraag stelt en dat Servicepunt71 uw vraag afwijst, bijvoorbeeld omdat zij de vraag niet individueel wil behandelen. Dit ziet u op de pagina 'Mijn vragen'. Als u op de vraag klikt, vindt u een motivatie op de eventuele afwijzing.

Servicepunt71 zal alle gestelde vragen (mits tijdig ingediend), inclusief de bijbehorende antwoorden, geanonimiseerd opnemen in een Nota van inlichtingen, die vervolgens op TenderNed gepubliceerd wordt. In de laatst gepubliceerde Nota van inlichtingen zijn ook de vragen opgenomen die Servicepunt71 mogelijk op een eerder moment al via TenderNed heeft beantwoord, maar die nog niet zijn opgenomen in een eerder gepubliceerde Nota van inlichtingen. Hiermee is de Nota van inlichtingen nog slechts een afschrift of bundeling van de pagina 'Vragen en antwoorden'. De Nota van inlichtingen maakt integraal deel uit van de Selectieleidraad.

Voor vragen die uitsluitend gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed. Zie paragraaf 0 voor de contactgegevens. Servicepunt71 zal deze vragen en antwoorden niet opnemen en beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

Servicepunt71 gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden bestaan.

Servicepunt71 raadt het Gegadigden af om voorafgaand aan de Nota van inlichtingen het Verzoek tot deelneming in te dienen. Het kan hierdoor voorkomen dat u als Gegadigde essentiële informatie mist, waardoor uw Verzoek tot deelneming niet is gebaseerd op de meest actuele informatie.

## **2.8 Rangorde bij tegenstrijdigheden**

---

Indien er sprake is van tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten die onderdeel uitmaken van de Selectieleidraad, geldt de navolgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert ten opzichte van het lagere genoemde:

- de Nota van inlichtingen;
- de Selectieleidraad met bijlagen;
- het Verzoek tot deelneming.

Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen.

## 2.9 Klachten

---

Naast de mogelijkheid voor de Gegadigden om schriftelijke vragen c.q. verzoeken om inlichtingen in te dienen middels de Nota van inlichtingen, kan gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling van het Servicepunt71 via het Klachtenmeldpunt voor Aanbestedingen.

Wanneer Gegadigde een klacht heeft over de Selectieprocedure, maakt Gegadigde in eerste instantie haar klacht schriftelijk kenbaar via 'Berichten' op het Aanbestedingsplatform. Onder 'klacht' wordt een schriftelijke uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter verstaan. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van Gegadigde wordt afgehandeld kan Gegadigde de klacht indienen bij het Klachtenmeldpunt van Servicepunt71. Hiertoe dient Gegadigde de klacht digitaal in, via het e-mailadres [Aanbestedingsklachten@servicepunt71.nl](mailto:Aanbestedingsklachten@servicepunt71.nl), of schriftelijk bij Servicepunt71, t.a.v. Service-eenheid Juridische Zaken, Onderdeel Aanbestedingsklacht(en), Postbus 171, 2300 AD Leiden.

Het klaagschrift bevat ten minste:

- de naam en het adres van de indiener,
- de dagtekening en de naam van de aanbesteding,
- een omschrijving van de klacht en mogelijke oplossingen voor het verhelpen van de klacht.

Het Klachtenmeldpunt neemt de klacht zo spoedig mogelijk na ontvangst in behandeling. De behandeling van de klacht kent geen opschortende termijn ten aanzien van de Selectie- en Aanbestedingsprocedure.

Alleen Gegadigden die belang hebben bij de uitkomst van deze Selectieprocedure mogen een klacht indienen. Daaronder vallen ook geïnteresseerde Ondernemers en potentiële Gegadigden, brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra van Ondernemers.

De Gegadigde doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Servicepunt71 zal de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en onderzoeken of de klacht al dan niet gegrond is. Servicepunt71 zal bij het nemen van de beslissing op de klacht en de

eventuele maatregelen naar aanleiding van die beslissing spoed betrachten. Hierbij wordt rekening gehouden met de belangen van de klager en eventueel andere, bij de Selectieprocedure betrokken, partijen.

## 2.10 Wijze van indienen van het Verzoek tot deelneming

Servicepunt71 verlangt van de Gegadigde de informatie die wordt gevraagd in de Selectie-eisen en Selectiecriteria op TenderNed. Dit kan, naast het geven van een antwoord ook gaan om het uploaden van (een aantal) documenten. Het is van belang dat alle vragen worden beantwoord op de wijze waarop deze zijn gevraagd, hetzij in de vorm van een document, hetzij in de vorm van het aanklikken van het correcte antwoord. Indien een antwoord of document ontbreekt, is uw Verzoek tot deelneming onvolledig en kan deze op grond hiervan worden afgewezen. Alle niet gevraagde, maar wel ingediende informatie zal door de Beoordelingscommissie niet in de beoordeling worden meegenomen.

### 2.10.1 In te dienen documenten

De Gegadigde dient bij zijn Verzoek tot deelneming de volgende documenten in:

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
101Aanmeldings-brief_<naam Gegadigde>	Rechtsgeldig ondertekende en in de Nederlandse taal opgestelde Aanmelding waarin: beschrijving samenwerking (indien van toepassing); eventuele bijzonderheden omtrent de Aanmelding; en volmacht (indien van toepassing).	Vrij, maximaal twee pagina's A4.
102UEA_<naam Gegadigde>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Zie TenderNed
103xVerklaring-tbs_<naam Gegadigde>	Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 103a, 103b, etc.	Bijlage 6.3
104Beantwoordingvragen_<naam Gegadigde>	Beantwoording vragen paragraaf 5.3.	Vrij

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
105xReferentie-sjabloon	Ingevulde referentiesjabloon. Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 105a, 105b, etc.	Bijlage 6.4
106Uittreksel- Handelsregister_<naam Gegadigde>	Uittreksel Handelsregister (zie paragrafen 3.4 en 4.1.3)	vrij

Tabel 4: Overzicht in te leveren documenten Verzoek tot deelneming

### 2.10.2 Sluiting aanmeldingstermijn

Alleen Verzoeken tot deelneming die zijn ingediend middels TenderNed worden geaccepteerd. Het Verzoek tot deelneming dient op de juiste wijze en vóór de datum en tijd zoals in de planning is aangegeven te zijn ingediend. Ná dit tijdstip is het niet meer mogelijk het Verzoek tot deelneming in te dienen. De verantwoordelijkheid voor het tijdig indienen van een correct Verzoek tot deelneming via TenderNed ligt te allen tijde bij de Gegadigde.

Na het verstrijken van de deadline voor het indienen van het Verzoek tot deelneming wordt deze geopend binnen TenderNed. Deze opening is niet openbaar.

## 2.11 Bewijsmiddelen

---

De Gegadigden die geselecteerd worden voor de onderhandelingsfase, dienen onderstaande bewijsmiddelen binnen zeven kalenderdagen, na bericht van selectie, aan te leveren:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GvA)

De GvA dient te zijn uitgegeven na 1 juli 2016. Wanneer wordt ingeschreven met een Combinatie, dient elke lid van de Combinatie dit bewijsmiddel te kunnen overleggen. Een GvA kan worden aangevraagd bij Justis, onderdeel van het Ministerie van Veiligheid en Justitie (<https://www.justis.nl/producten/gva>).

- Verklaring Belastingdienst

Een verklaring van de Belastingdienst die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes maanden, waaruit blijkt dat de Gegadigde heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen. Wanneer wordt ingeschreven met een Combinatie dient elk lid van de Combinatie dit bewijsmiddel te kunnen overleggen.

Indien blijkt dat Gegadigde de gevraagde bewijsstukken, om welke reden dan ook, niet heeft ingediend, wordt Gegadigde alsnog uitgesloten van de Selectieprocedure.

## **2.12 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)**

---

De Europese Commissie heeft een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) opgesteld. Dit document vervangt de verschillende uiteenlopende nationale eigen verklaringen en dient Gegadigde voor deze Selectieprocedure in te vullen. Het UEA is separaat onder 'Eisen en criteria' op TenderNed opgenomen.

Gegadigde verklaart middels het UEA of de uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in deze Selectieleidraad vermelde geschiktheidseisen (let op: het betreft hier deel IV van het UEA. Daarin wordt gesproken over 'Selectiecriteria'. U moet daar lezen 'geschiktheidseisen').

Het openen van het UEA in andere programma's dan Adobe Reader kan tot problemen leiden. Gegadigde wordt dan ook ten eerste geadviseerd de UEA in Adobe Reader te openen. Wanneer dit niet werkt, kan Gegadigde de UEA printen en met de hand invullen. De eventuele gevolgen (bijvoorbeeld bij een onjuiste weergave) van het openen in andere applicaties of programma's zijn voor Gegadigde.

Indien Gegadigde een Verzoek tot deelname indient in de vorm van een Combinatie dan dienen alle leden van de Combinatie een UEA in te vullen en in te dienen.

## **2.13 Duurzaam inkopen**

---

Onder duurzaam inkopen verstaat Servicepunt71 "Het rekening houden met maatschappelijke gevolgen in het inkoop- en aanbestedingsproces. Het gaat hierbij om de sociale, milieu-gerelateerde en economische gevolgen. Duurzaam inkopen heeft als doel om te voorzien in de behoeften van het heden zonder de mogelijkheden van toekomstige generaties om in hun behoefte te voorzien in gevaar te brengen".

Duurzaam inkopen is meer dan alleen het toepassen van criteria in het inkoop- of aanbestedingsproces, maar gaat ook om de keuzes in de primaire processen die worden vertaald naar de in te kopen werken, leveringen of diensten. Duurzaam inkopen begint bij het voorbereiden van een Selectieprocedure en eindigt pas aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst.

Servicepunt71 wil door duurzaam in te kopen zelf het goede voorbeeld geven en de markt stimuleren om met duurzame en innovatieve oplossingen te komen. Duurzaam inkopen is een krachtig instrument waarmee de duurzaamheidsdoelstellingen van Servicepunt71 kunnen worden bereikt.

Innovatie, een circulaire economie en kostenreductie zijn specifieke aandachtsgebieden binnen duurzaam inkopen. Innovatie is van groot belang voor economische groei en vooruitgang. Innovatieve oplossingen zijn vaak duurzamer. Een circulaire economie streven we na, omdat dit een economie is zonder verspilling (of onnodig degraderen) van grondstoffen en uitputting van hulpbronnen van de aarde. Deze hulpbronnen moeten mee, zolang leven op aarde bestaat. Efficiënter omgaan met grondstoffen en producten betekent in veel gevallen ook efficiënter omgaan met financiële middelen.

Tenslotte kunnen, door duurzaam in te kopen, ook andere beleidsdoelstellingen worden bevorderd zoals gezondheid, vitaliteit en veiligheid. Servicepunt71 past duurzaam inkopen toe bij Opdrachten tot het uitvoeren van werken, het verlenen van diensten en het doen van leveringen.

Servicepunt71 verlangt bij deze Aanbestedingsprocedure dat de Gegadigde zelf ook duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan en zijn verantwoordelijkheid neemt om de Opdracht zo duurzaam mogelijk uit te voeren.

## 3 Aanmeldingsvoorwaarden

*In dit hoofdstuk worden de eisen en verplichtingen die worden gesteld aan de Gegadigde toegelicht.*

### 3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

---

Gegadigde dient een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in bij het Verzoek tot deelneming (zie tabel 4 in paragraaf 2.10.1).

### 3.2 Combinaties/onderaanneming

---

Ondernemers kunnen zich op twee manieren aanmelden voor deze Selectieprocedure.

- Een Ondernemer kan zich zelfstandig aanmelden.  
Deze individuele Gegadigde zal, indien na afloop van de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure met hem een Overeenkomst wordt aangegaan, (als enige) contractpartner van Servicepunt71 worden.
- Twee of meer Ondernemers kunnen zich gezamenlijk als een Combinatie aanmelden.  
De leden van een Combinatie zullen, indien na afloop van de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure met hen een Overeenkomst wordt aangegaan, allen contractpartner van Servicepunt71 worden en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden. Een Combinatie geldt als één Gegadigde. Alle aan een Combinatie deelnemende leden dienen de in deze Selectieprocedure voor de toetsing van de geschiktheid gevraagde informatie te overleggen en conform de uitwerking in deze Selectieleidraad aan de gestelde eisen te voldoen.

Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw Verzoek tot deelneming opgave doet van (een) bepaalde Onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruikmaken van genoemde Onderaannemer(s) conform het gestelde in uw Verzoek tot deelneming.

Als Hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw Onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de Onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de Hoofdaannemer verzorgd.

### 3.3 Eén keer aanmelden

---

Een Ondernemer kan zich maximaal éénmaal aanmelden, hetzij als zelfstandig Gegadigde, hetzij als lid van een Combinatie. Ondernemingen van hetzelfde concern worden in dit verband voor deze

Selectieprocedure als dezelfde onderneming beschouwd, tenzij zij kunnen aantonen dat er geen bedreiging is van transparantie of vervalsing van de mededinging. Een Gegadigde of Combinant kan niet tevens Onderaannemer van een andere Gegadigde of Combinatie zijn. Onderaannemers kunnen wel meerdere keren als Onderaannemer optreden.

### **3.4 Ondertekening Verzoek tot deelneming**

---

Bij de indiening van uw Verzoek tot deelneming dienen de documenten die ondertekening behoeven, te zijn ondertekend door een bevoegde bestuurder (natuurlijk persoon) dan wel een gevolmachtigde van Gegadigde. De bestuurder moet als zodanig vermeld staan in de handelsregisters van de Kamer van Koophandel (KvK).

- De bevoegdheid voor ondertekening van het Verzoek tot deelneming blijkt uit een uittreksel van de KvK, die Gegadigde indient.
- Indien het Verzoek tot deelneming wordt ondertekend door een gevolmachtigde dient een bewijs van de volmacht bij het Verzoek tot deelneming (als bijlage bij het UEA document) te worden gevoegd.
- Bij het Verzoek tot deelneming door een Combinatie dienen verklaringen te worden overlegd van de bevoegde bestuurder dan wel de gevolmachtigde van iedere deelnemer aan de Combinatie.

### **3.5 Voorbehoud**

---

- a. De in deze Selectieleidraad gestelde criteria zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij Servicepunt71. Gegadigden kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in dit document genoemde aantallen, oplossingen of specificaties alsook er geen enkel recht kan worden ontleend aan de planning zoals deze op TenderNed is vermeld. Deze dienen slechts ter indicatie van de dienstverlening en als basis voor de beoordeling van de Verzoeken tot deelneming.
- b. De in dit document gevraagde oplossingen zijn gebaseerd op de op het moment van schrijven bekende en beschikbare technologie. Ontwikkelingen in de techniek of in de markt kunnen voor Servicepunt71 aanleiding zijn om van Gegadigde te verlangen dat op het moment van levering van de prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende standaarden en prestaties.

- c. Servicepunt71 behoudt het recht om de Selectieprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.
- d. Voor dit voortgangsrisico van de Selectieprocedure kunnen Servicepunt71 – zolang de Selectiebeslissing nog niet is verstuurd – niet aansprakelijk worden gesteld. Gegadigden kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontlenuen, noch is Servicepunt71 op welke wijze dan ook jegens Gegadigde schadelijchtig. Gegadigde is zich hiervan bewust en aanvaardt het feit dat zij geheel voor eigen rekening en risico meedoet aan deze Selectieprocedure.

### **3.6 Vertrouwelijkheid en geheimhouding door Servicepunt71**

---

Gegadigde mag de gegevens die Servicepunt71 hem in verband met deze Selectieleidraad ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Servicepunt71 zal het Verzoek tot deelneming met vertrouwelijkheid behandelen. Deze zal uitsluitend worden getoond aan medewerkers die direct bij de selectieprocedure zijn betrokken. Correspondentie en het ontvangen Verzoek tot deelneming zullen na afloop niet worden geretourneerd. Publiciteit met betrekking tot dit project zowel gedurende de Selectiefase, is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van Servicepunt71.

### **3.7 Handelen met voorkennis en of belangenverstremgeling**

---

Een Gegadigde wordt uitgesloten van de Selectieprocedure als er sprake is van handelen met voorkennis of belangenverstremgeling zodanig dat het 'level-playing-field' hierdoor is beïnvloed. Servicepunt71 behoudt zich het recht voor om Gegadigde uit te sluiten als blijkt dat;

- Ondergeschikte van Gegadigde en/of Onderaannemer/lid van een Combinatie enerzijds betrokken is als adviseur voor de aanbesteding zelf en eerder werkzaamheden of diensten heeft verricht ter voorbereiding van de onderhavige selectieprocedure, dan wel op andere wijze direct of indirect betrokken is (geweest) bij de voorbereiding van de selectieprocedure.
- Gegadigde kan worden uitgesloten van deelneming aan de selectieprocedure in het geval er vermoeden bestaat tot voorkennis.

Voorafgaand aan de uitsluiting stelt Servicepunt71 Gegadigde in de gelegenheid om, ten genoegen van Servicepunt71, het vermoeden tot voorkennis te weerleggen en aan te tonen dat de eerlijke mededinging en het 'Level playing field' niet wordt geschaad door de (eerdere) betrokkenheid van de Gegadigde.

### 3.8 Tegenstrijdigheden

---

Deze Selectieleidraad én alle bijbehorende bijlagen zijn met zorg samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in deze Selectieleidraad voorkomen. Servicepunt71 verwacht een proactieve houding van Gegadigde, hetgeen betekent dat Gegadigde eventuele onduidelijkheden in de Selectieleidraad zo spoedig mogelijk gemotiveerd aan Servicepunt71 meldt en wel op een zodanig moment dat deze onduidelijkheden nog ongedaan kunnen worden gemaakt, te weten via de mogelijkheid tot het stellen van vragen voor de Nota van inlichtingen.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen het Verzoek tot deelname moet zijn ingediend, kan Gegadigde geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden in de Selectieleidraad. Derhalve erkent Gegadigde dat hij het recht verspeelt om na de Selectieprocedure alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de Selectieleidraad en wordt de Gegadigde geacht onvoorwaardelijk met de inhoud van de Selectieleidraad in te stemmen. Servicepunt71 is dan op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van de eventuele onduidelijkheden in de Selectiestukken. Deze zijn dan voor risico van Gegadigde.

### 3.9 Selectievoorschriften

---

Met het uitbrengen van het Verzoek tot deelneming conformeert Gegadigde zich onvoorwaardelijk aan onderstaande voorschriften:

- a. Het Verzoek tot deelneming en eventuele correspondentie dienen in de Nederlandse taal te zijn geschreven. Servicepunt71 hanteert deze taal-eis als minimumeis bij de beoordeling van het Verzoek tot deelneming.
- b. Aan uw Verzoek tot deelneming zijn voor Servicepunt71 geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt de Gegadigde zijn eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende, Overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Servicepunt71 en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- c. U gaat ermee akkoord dat Servicepunt71 zich het recht voorbehoudt om u in een later stadium alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met de stukken in de verklaringen, dan wordt de Gegadigde/Inschrijver alsnog uitgesloten van gunning zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

- d. Uw Verzoek tot deelneming is ingediend volgens de in paragraaf 2.10 van deze Selectieleidraad opgenomen instructie.
- e. U bent bekend en gaat akkoord met de door Servicepunt71 in het kader van deze selectiefase gehanteerde waarderings- en beoordelingsmethodiek.
- f. Alle door u overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan.

### **3.10 Ingediende stukken**

---

Alle door Gegadigde als onderdeel van het Verzoek tot deelneming aangeboden documentatie wordt eigendom van Servicepunt71 en zal niet worden geretourneerd maar vertrouwelijk worden behandeld en opgeslagen. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn zal het worden vernietigd. Servicepunt71 zal informatie afkomstig van de Gegadigde waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel redelijkerwijs behoort te kennen, vertrouwelijk behandelen en in ieder geval rekening houden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de Gegadigde.

## 4 Eisen ten aanzien van de Gegadigden

De Gegadigden worden op basis van de ingediende Verzoek tot deelneming beoordeeld. Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan de organisatie van de Gegadigde dient te voldoen. Servicepunt71 wijst de Gegadigde erop dat alle in deze Selectieleidraad gevraagde gegevens juist, volledig, op correcte wijze en op tijd dienen te worden aangeleverd. Indien sprake is van het overleggen van onjuiste, onvolledige dan wel niet correcte aanbieding van de gevraagde gegevens, kan dit leiden tot uitsluiting.

### 4.1 Uitsluitingsgronden

---

De ingediende Aanmelding van de Gegadigde wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Indien op een Gegadigde een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en Servicepunt71 besluit geen toepassing te geven aan artikel 2.88 Aw, wordt het betreffende Verzoek tot deelneming terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Gegadigde verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van Servicepunt71 kan verstrekken. Servicepunt71 werkt met het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Het gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument houdt in dat de selectiefase of inschrijffase van een aanbesteding voor de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen slechts het Uniform Europees Aanbestedingsdocument afgegeven wordt, zonder dat er nadere informatie wordt verstrekt. Doel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is dat alleen van de geselecteerde Gegadigde de inlichtingen en gegevens uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden geverifieerd.

#### 4.1.1 Verplichte uitsluitingsgronden

Servicepunt71 sluit Gegadigden uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van de 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is uitgesproken waarvan Servicepunt71 kennis heeft of krijgt.

#### **4.1.2 Facultatieve uitsluitingsgronden**

Servicepunt71 kan Gegadigden uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' waarvan Servicepunt71 kennis heeft of krijgt.

#### **4.1.3 Bewijsmiddelen**

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III onder punt C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' op hem niet van toepassing is.
- Een Gegadigde kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 4.1.1 en 4.1.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Servicepunt71 hiertoe een verzoek doet (Gegadigden wordt erop gewezen dat de behandeling van een dergelijke aanvraag circa acht weken in beslag kan nemen).
- Een Gegadigde kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel II onder punt B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Servicepunt71 hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument geen deel uitmaakt van het Verzoek tot deelneming wordt het Verzoek tot deelneming uitgesloten van verdere beoordeling.

## **4.2 Geschiktheidseisen**

---

Daarna wordt de geschiktheid van de Gegadigde voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle Geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Gegadigde moet voldoen.

Het Verzoek tot deelneming van een Gegadigde dat niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

#### 4.2.1 Financiële en economische draagkracht

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

- i. Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2016 en 2017) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- ii. Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- iii. Risico's. Bij de onderneming van Gegadigde is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- iv. Verzekering. Gegadigde beschikt over een adequate verzekering voor beroepsaansprakelijkheid. De Gegadigde dient per gebeurtenis voor minimaal 1.000.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt (hiermee is bedoeld dat de polis niet 'uitgeput' mag zijn vanwege aanspraken door andere partijen dan de Opdrachtgevers). De Gegadigde dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de samenwerkingsovereenkomst.

**Nota bene:** Servicepunt71 behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht door Dun & Bradstreet (D&B) te laten toetsen, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten (i) tot en met (iii). Indien Servicepunt71 van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2017 aan de onderneming(en) van Gegadigde, c.q. de onderneming(en) waar Gegadigde op basis van artikel 2.92 Aw een beroep doet, een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

#### 4.2.2 Technische bekwaamheid

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt (iii)).

Servicepunt71 stelt in dit kader minimumeisen aan Gegadigden op het gebied van technische bekwaamheid. Servicepunt71 kan van Gegadigde eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde.

- i. Gegadigde dient te beschikken over een relevant kwaliteitszorgsysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-ISO: 9001 serie<sup>2</sup>, of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a. een afschrift van een geldig NEN-ISO certificaat;
  - b. een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.
- ii. De beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop deze kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders. Gegadigde dient te beschikken over een informatie-beveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO: 27001: 2005 (of recenter) serie en/of te beschikken over een positieve ISAE3402, type II rapportage.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a. een afschrift van een geldig NEN-ISO 27001: 2005 certificaat (of recenter) of vergelijkbaar;
- b. een afschrift van de volledige ISAE3402, type II rapportage.

---

<sup>2</sup>. Certificaten afgegeven onder accreditatie tegen ISO 9001:2008 zijn nog geldig tot 3 jaar na de officiële publicatiedatum (15 september 2015) van de nieuwe ISO-normen. Dat betekent dus dat Gegadigden uiterlijk 15 september 2018 aan de eisen uit de nieuwe normen (ISO 9001:2015) moeten voldoen.

- iii. Referenties, voorzien van een door een referent te ondertekenen ‘tevredenheidsverklaring’ waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf het moment dat de migratie volledig is afgerond terwijl de migratie op het moment van indienen van het Verzoek tot deelneming minstens twaalf maanden dient te zijn afgerond. De kerncompetenties 1 en 2 dienen in één referentie te worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Bijlage 6.4. Het is niet toegestaan referenties in te leveren van opdrachten die bij Servicepunt71 en/of één of meerdere van de bij Servicepunt71 aangesloten Deelnemende organisaties zijn uitgevoerd.

Kerncompetenties:

Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

1. Het projectmatig ontwerpen, binnen overeengekomen planning installeren, configureren en beheren van IT-infrastructuurdiensten inzake servers, storage, lokale netwerken (LAN) en werkplek-devices die qua omvang (2.000 werkplekken, plus of min 25%) vergelijkbaar is met die van Servicepunt71, waarbij plaats-, tijd- en device onafhankelijk werken wordt ondersteund, waarbij wijzigingen op deze configuratie relatief veel voorkomen en tevens snel beschikbaar moeten zijn.
2. Het onderhouden van een relatie met klanten die zich kenmerkt door een hoge mate van customer intimacy en partnership, onder meer door het hanteren van een transparante houding en inleving in de werkwijze, karakteristieken en impact op operationele organisatie van publiekrechtelijke instellingen.
3. Het begeleiden van de migratie van lokale KA-applicaties naar (mogelijk) SaaS applicaties op basis van Office 365 of vergelijkbaar, inclusief de migratie van bestanden op lokale file shares naar deze omgeving, en het uitvoeren van beheertaken.
4. Het begeleiden van de migratie van applicaties die zijn gekoppeld met landelijke voorzieningen (bijvoorbeeld burgerzaken, BAG) naar SaaS, inclusief de migratie van bestanden naar deze omgeving, en het uitvoeren van beheertaken.

**Nota bene:** de in de referentiesjabloon beschreven competenties dienen te worden onderbouwd: verifieerbaar, vertaling naar de betreffende opdracht.

### **4.3 Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

---

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als Servicepunt71 dienen alleen de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning), uiterlijk

één (1) week na dagtekening van het schriftelijke verzoek hiertoe van Servicepunt71 de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

Servicepunt71 kan tot het einde van de onderhandelingsfase om verduidelijking vragen.

Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is gesteld wordt het Verzoek tot deelneming ongeldig verklaard en wordt de Gegadigde alsnog uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure. In dat geval komt de eerstvolgende Gegadigde in rangorde (de nummer '4') alsnog in aanmerking voor deelname.

## 5 Selectiecriteria

Dit hoofdstuk verwoordt alle vragen die betrekking hebben op de organisatie van de Gegadigde. Tenzij expliciet anders vermeld dienen alle in dit hoofdstuk verwoorde vragen te worden beantwoord.

### 5.1 Algemeen

---

Indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde minimumvereisten voldoen wordt het aantal teruggebracht naar drie.

In paragraaf 5.3 worden vragen over de kwaliteit van de organisatie van de onderneming van Gegadigde en partnershiprelaties gesteld. De door de Gegadigden in het kader van het Verzoek tot deelneming aangeleverde informatie wordt door de Beoordelingscommissie beoordeeld. De beoordeling geschiedt op basis van consensus.

Per competentiebeschrijving en antwoord op de vraag kan een Gegadigde punten scoren. De score per beschrijving en vraag wordt in consensus vastgesteld.

De antwoorden op de vragen gesteld in de paragraaf 5.3 worden beoordeeld op een vijfpuntschaal:

- 0 = slecht; geen antwoord op de vraag of het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid niet aan;
- 1 = matig; het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid nauwelijks aan;
- 2 = voldoende; het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid redelijk aan;
- 3 = goed; het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid vrijwel geheel aan;
- 4 = uitstekend; het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid volledig aan.

De vragen verschillen in gewicht. Er kan een enkele weging L (0, 1, 2, 3, 4), een dubbele weging M (0, 2, 4, 6, 8) plaatsvinden, waarbij de vijfpuntschaal onverkort blijft gehandhaafd.

Daarnaast zijn de vragen in de rubrieken ingedeeld zoals in onderstaande tabel wordt weergegeven. De verschillende rubrieken hebben verschillende wegingsfactoren.

Rubriek	Wegingsfactor
Implementatie	35%
Beheer	40%
Overname personeel	10%
Algemeen	15%

Tabel 5: Overzicht wegingsfactoren rubrieken

De behaalde scores worden bij elkaar opgeteld en de drie Gegadigden met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase.

## 5.2 Selectiebesluit

Servicepunt71 besluit, op basis van de toetsing en de beoordeling van het Verzoek tot deelneming, welke drie Gegadigden zij voornemens is te selecteren voor het maken van een Inschrijving.

## 5.3 Vragen

Besteed aan de beantwoording van onderstaande vragen maximaal één pagina A4 (maximaal 500 woorden) per vraagnummer.

**Nota Bene** (i). Bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's (één) en/of woorden (500) wordt het gehele antwoord beoordeeld met 0 punten.

**Nota bene** (ii): de antwoorden worden bij voorkeur met meetbare prestatie-indicatoren onderbouwd: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, vertaling naar de betreffende opdracht, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

Nr.	Vraag	Gewicht
<i>Implementatie</i>		
1	Beschrijf de verwachtingen die u gebruikelijk heeft van opdrachtgevers in kennis, capaciteit en tijd, als het gaat om de bijdrage die zij bij migratietrajecten als de onderhavige moeten leveren. Op welke wijze kunt u ondersteuning bieden in het verhogen van het niveau hiervan. Besteed in ieder geval ook aandacht aan uw visie op de veranderkundige aspecten hiervan.	M
2	Beschrijf op welke wijze u als sparringpartner voor uw opdrachtgevers fungeert (in de zin van kritisch meedenken). Besteed hierbij aandacht aan het inpassen en/of aanpassen van processen.	L
3	Geef aan in welke mate uw eventuele samenwerking met partners de beschreven samenwerking bewezen is bij vergelijkbare opdrachten (geen 'gelegenheidshuwelijk') en benoem daarbij enkele bestaande voorbeelden. Samenwerking tussen ondernemingen binnen hetzelfde concern worden eveneens als combinaties of hoofdaannemer/Hulpleverancier beschouwd.	H
<i>Beheer</i>		
4	Hoe borgt u dat uw functionarissen betrokken bij de beheerdienstverlening	H

Nr.	Vraag	Gewicht
	blijvend beschikken over up-to-date kennis omtrent uw producten? Besteed hierbij in ieder geval ook aandacht aan de vraag hoe breed de bedoelde kennis binnen uw organisatie aanwezig is. Beschrijf de wijze waarop u ervoor zorgt dat uw support-functionarissen de benodigde specifieke kennis van de omgeving van de opdrachtgever hebben én houden. Geef hiervan een voorbeeld.	
5	Beschrijf de mate en op welke wijze u binnen uw eigen organisatie en bij klanten de kennis over de specifieke inrichting van de IT-omgeving overdraagt.	H
6	Opdrachtgevers wensen als partners op te trekken met leveranciers. Beschrijf hoe u dit gebruikelijk in zowel de projectfasen als tijdens exploitatie invult.	H
7	Beschrijf op welke wijze u onder architectuur werkt. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de wijze waarop u gebruik maakt van architectuur om uw oplossingen maximaal beheersbaar en aanpasbaar te maken en te houden (wat is uw architectuur en uw strategie in deze). Ga daarbij tevens in op het zo laagdrempelig mogelijk kunnen doorvoeren van updates en upgrades.	L
8	Beschrijf in welke mate en hoe u klanttevredenheid als doelstelling in uw organisatie hebt georganiseerd en borgt en geef daarbij gemotiveerd aan wie u daarbij als 'klant' definieert.	L
9	Beschrijf op welke wijze u de rol van service-integrator invult voor diensten die door derde partijen geleverd worden (bijvoorbeeld IaaS/PaaS/SaaS leveranciers of leveranciers van netwerkdiensten).	L
10	Beschrijf op welke wijze binnen uw service-organisatie het herstel van issues die de continuïteit van uw klanten raken, worden afgehandeld.	L
11	Beschrijf de standaard beschikbaarheid per jaar, maand en dag van de omgevingen die u bij klanten aanbiedt in procenten. Beschrijf hierbij ook hoe u 24/7 business continuïteit (beschikbaarheid) realiseert. Beschrijf tevens wat u precies onder beschikbaarheid verstaat (denk bijvoorbeeld aan demarcatiepunt, meetperiode, welk deel van de omgeving c.q. de integrale omgeving, invloed van performance op beschikbaarheid, etc.)	M
	<i>Overname personeel</i>	
12	Beschrijf de mate waarin er binnen uw organisatie sprake is van een actief beleid omtrent overname van personeel van opdrachtgevers in het kader van verstrekte opdrachten. Besteed in dit kader ook aandacht aan het	H

Nr.	Vraag	Gewicht
	<p>beleid richting en de rol van Onderaannemers bij uw dienstverlening (zie tevens het gestelde in paragraaf 1.6.4 omtrent dit onderwerp. Geef tevens aan of u ervaring heeft met het overnemen van personeel, en zo ja hoe het het personeel dat u de afgelopen 3 jaar heeft overgenomen vergaan is (denk aan aspecten als 'verloop').</p>	
13	<p>Hoe gaat u in uw organisatie gestructureerd om met een eventuele 'mismatch' om, ter zake van cultuur, opleiding, ervaring? Besteed bij de beantwoording van deze vraag in ieder geval aandacht aan de risico's die er volgens u verbonden zijn aan de overgang van medewerkers van de klantorganisatie naar uw organisatie en hoe u deze beheersbaar maakt.</p>	M
14	<p>Welke instrumenten zet u gebruikelijk in om een overgang van personeel naar uw onderneming te begeleiden?</p>	M
	<p><i>Algemeen</i></p>	
15	<p>Beschrijf de wijze waarop de productontwikkeling is ingericht en wordt toegepast bij opdrachtgevers als de Deelnemende organisaties. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten: de rol/invloed van opdrachtgevers en het voorsorteren, de samenwerking op innovatie en toekomstontwikkelingen. Besteed tevens aandacht aan de relatie met de werkprocessen van medewerkers en het verbeteren daarvan (verhoogde efficiëntie, kwaliteit, verbetering gebruikerservaring).</p>	M
16	<p>Beschrijf de wijze waarop u met updates omgaat in relatie tot software die u voor klanten in uw datacentrum host. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de aspecten: relatiebeheer, beschikbaarheid, belang klant, advisering functioneel beheerders, informatievoorziening eindgebruikers.</p>	M

Tabel 6: Open vragen

## 6 Bijlagen

### 6.1 Standaarden ICT

---

<separate pdf-file>

### 6.2 Applicatie-overzicht

---

<separate pdf-file>

### 6.3 Verklaring ter beschikkingstellen middelen

---

<separate Word-file>

### 6.4 Referentiesjabloon

---

<separate Word-file>

### 6.5 Overzicht vestigingen Deelnemende organisaties

---

<separate Excel-file>

### 6.6 Privacy by design

---

<separate pdf-file>

### 6.7 Servicepunt71 IB-beleid

---

<separate pdf-file>