

Commercieel vertrouwelijk



**Omgevingsdienst
West-Holland**

**Beschrijvend document (deel A)
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
Voor het actualiseren, beheer en onderhoud van Digitale Werkplekken
ten behoeve van
Omgevingsdienst West-Holland
Projectnummer 8036**

Status : Versie 1.0
Uitgevoerd door : Het NIC, Arnold Looijen
In opdracht van : Omgevingsdienst West-Holland, Leiden
Datum : 3 augustus 2021

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Beschrijving van de aanbestedende dienst	4
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding	4
1.3.1	Huidige situatie	5
1.3.2	Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst	6
1.3.3	Wijze van aanbesteding	7
1.4	Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	8
1.4.1	Contractpartij	8
1.4.2	Rol van Het NIC	8
1.4.3	Klachtenafhandeling	8
1.5	Planning	9
2.	INSCHRIJVINGSPROCEDURE	10
2.1	Inlichtingen	10
2.2	Wijze van aanbieden inschrijving	10
2.3	Voorwaarden	11
3.	EISEN AAN DE ONDERNEMING	11
3.1	Uitsluiting en geschiktheid	12
3.2	Geschiktheidseisen	12
3.2.1	Financiële en economische draagkracht:	12
3.2.2	Technische- en beroepsbekwaamheid	13
3.2.3	Beroepsbevoegdheid	15
4.	EISEN- EN WENSENPAKKET, BIJZONDERE VOORWAARDEN EN OVERZICHT BIJLAGEN	17
4.1	Eisen en wensen	17
4.2	Overige gegevens en bijlagen	18
5.	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	19
5.1	Beoordelingsprocedure	19
5.1.1	Voldoen aan de gestelde eisen	19
5.1.2	Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.	20
5.1.3	Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit	21
5.1.4	Toelichting op het subgunningscriterium prijs	28
5.2	Gunningprocedure	29
	BIJLAGEN	30

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare aanbesteding voor het actualiseren, het beheer en onderhoud van de digitale werkplekken voor Omgevingsdienst West-Holland én de Omgevingsdienst Nederland, hierna ook te noemen de aanbestedende dienst, de opdrachtgever, Omgevingsdienst of ODWH, met aanbestedingskenmerk 8036.

Dit document bevat in deel A een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de NIC Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding. Op het aanbestedingsplatform treft u informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie aan.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC' en deel C 'Informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie op het aanbestedingsplatform' maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/inschrijven-op-een-openbare-aanbesteding>.

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat "De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben".

Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Omgevingsdienst Nederland

Omgevingsdienst NL is de overkoepelende vereniging van de 29 regionale omgevingsdiensten in Nederland. De vereniging zet zich in voor het versterken en verbinden van onze gezamenlijke kennis en expertise. Om zo samen bij te dragen aan de kwaliteit van een veilige, gezonde en duurzame leefomgeving voor ons allemaal. Voor meer informatie over de Omgevingsdienst zie de website www.omgevingsdienst.nl.

Omgevingsdienst West Holland

De Omgevingsdienst West Holland is gevestigd in Leiden en werkt op basis van een gemeenschappelijke regeling voor de gemeenten Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten en Zoeterwoude en de provincie Zuid-Holland. Daarnaast voert de Omgevingsdienst de regionale milieutaken uit voor de regio Holland Rijnland.

De Omgevingsdienst staat voor duurzaamheid en het bewaken en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de leefomgeving in de regio Holland Rijnland. Dit doet zij door vergunningsverlenings-, toezichts-, handhavings- en adviestaken uit te voeren. We nemen milieubeschikkingen namens gemeenten, zien toe op naleving van milieuwetgeving, geven milieuvan advies aan opdrachtgevers en informeren inwoners en bedrijven op het gebied van milieu in opdracht van gemeenten en andere overheden. Voor meer informatie over de Omgevingsdienst zie de website www.odwh.nl.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het afsluiten van twee nieuwe separate overeenkomsten voor Omgevingsdienst Nederland (maximaal 25 gebruikers) én Omgevingsdienst West Holland (circa 210 gebruikers) voor het actualiseren van de digitale werkplek om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen. Onder het actualiseren van de digitale werkplek wordt in brede zin verstaan:

- Implementatie van de digitale werkplek;
- Beheer van de digitale werkplek;
- Helpdeskfunctie voor gebruikers van de digitale werkplek;
- Onderhoud van de digitale werkplek.

De aanbestedende dienst wenst met deze aanbesteding de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding te contracteren. Voor beide opdrachtgevers geldt dat dezelfde uitgangspunten van toepassing zijn.

De aanbestedende dienst wenst met één leverancier een overeenkomst af te sluiten voor iedere opdrachtgever. De overeenkomst zal worden aangegaan voor een vaste periode van twee (2) jaar. De aanbestedende dienst heeft hierna de mogelijkheid de looptijd van de overeenkomst drie (3) maal met twee (2) jaar te verlengen, middels een eenzijdige verlenging. De keuze tot het al dan niet verlengen berust uitsluitend bij de opdrachtgever. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is zo snel mogelijk maar waarschijnlijk december 2021.

1.3.1 Huidige situatie

Binnen de aanbestedende dienst werken verschillende diensten zowel zelfstandig als gezamenlijk aan diverse projecten en producten. Het verloop van de projecten en producten is gestandaardiseerd in de vorm van werkprocessen. De aanbestedende dienst is reeds gestart met het vastleggen van zowel primaire als secundaire processen in workflows in AFAS Profit 18. De ODPH is reeds gestart met het beschrijven van de processen en workflows voor de verschillende afdelingen.

De dienst beschikt over een hybride infrastructuur (zowel on-premise als in de Cloud). Er zijn fysieke servers bij de huidige leverancier aanwezig waarop het merendeel van de IT-ondersteuning wordt uitgevoerd, aangevuld met een aantal SaaS-oplossingen (Software-as-a-Service) via de Cloud. Op de fysieke servers zijn virtuele servers ingesteld voor de specifieke systeemrollen, jobs en services op basis van Windows 2012 R2 Standard als Operating System. De technische inrichting van de infrastructuur is goed gedocumenteerd. Er zijn maatregelen getroffen voor High Availability en voor Disaster Recovery (via dagelijkse en wekelijkse back-ups, waarbij een adequaat beheer- en bewaarschema is gedefinieerd).

Er zijn 75 vaste werkplekken voor circa 210 gebruikers. De inrichting voor de werkplekken van medewerkers is gebaseerd op Citrix en thin clients, waarbij bijna al het verkeer aan de serverkant wordt afgehandeld. De muisbewegingen en toetsaanslagen vinden plaats aan de clientkant. Er is een zestal draadloze toegangspunten aanwezig voor draadloos internet als aanvulling op de ethernet-aansluitingen van de desktops. De toegang tot applicaties is geregeld via de Active Directory, waarin rollen worden beheerd. Er is sprake van Single-Sign-On (SSO), waardoor medewerkers niet apart hoeven in te loggen per applicatie. Het rollenbeheer van de Office 365 implementatie (Azure Active Directory) is ook gesynchroniseerd met de algemene Active Directory, waardoor er ook voor de Office 365 Cloud diensten sprake is van SSO. Een meer volledig overzicht van de in gebruik zijnde hardware en software is als Bijlage 4 toegevoegd aan dit document.

In de huidige situatie voldoet de systeemondersteuning voor de meeste medewerkers redelijk tot goed. Knelpunten zijn met name een toenemende vertraging/verslechtering van performance van de netwerkomgeving. Voor een aantal specialistische medewerkersprofielen voldoet de huidige ondersteuning niet goed. De Citrix-oplossing met thin clients is voor hen slecht werkbaar en maakt dat zij ofwel uitwijken naar externe werkomgevingen of veel hinder ondervinden tijdens hun dagelijkse werkzaamheden (in de vorm van een vertraagd reageren van de werkplek op door de medewerker uitgevoerde handelingen).

1.3.2 Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst

De opdracht betreft het komen tot een overeenkomst met één leverancier voor zowel de Omgevingsdienst Nederland als de Omgevingsdienst West Holland waarbij het cruciaal is dat de opdrachtnemer voorziet in het (gezamenlijk) ontwikkelen van beleid en hulpmiddelen voor een digitale samenwerking. Daarbij is het van belang dat er aandacht wordt besteed aan de verbetering van de efficiency van het proces als voor het afdekken van huidige risico's op het gebied van informatiebeveiliging.

De leverancier dient proactief mee te denken met de opdrachtgever over het toekomstbestendig houden van de digitale werkplekken. Richting de toekomst zijn de volgende uitgangspunten van belang voor de verdere ontwikkeling van het applicatielandschap:

- Meer digitaal samenwerken met interne en externe partijen (regionale partners, marktpartijen die een (advies)dienst of product leveren e.d.);
- Meer Cloud gericht werken (bv. Microsoft 365);
- Huidige infrastructuur niet lang houdbaar, on-premise en servers in eigen beheer (staat bij huidige leverancier) moeten om naar een hosted solution (IAAS, PAAS of SAAS);
- Bevindingen accountant: ontbreken van Informatiebeveiligingsbeleid;
- Bij invoering van nieuwe systemen (financieel systeem: AFAS) en E-HRM wordt gekozen voor SAAS-oplossingen.

De meest dringende behoefte ligt in het verbeteren van de huidige situatie rondom het veilig en efficiënt digitaal samenwerken. De huidige systeeminrichting is niet ingericht op het structureel uitwisselen van data en conceptversies van documenten met collega's en partners. Op dit moment wordt hiervoor een lappendeken aan oplossingen ingezet zoals WeTransfer, Shared, FTP, Dropbox, e-mail, etc. De formele oplossing voor documentopslag is beperkt inzetbaar richting partners (vraagt licenties en commitment van externe partijen aan een interne werkwijze) en biedt daarnaast niet de flexibiliteit en vrijheid die medewerkers verwachten in het werken met concepten.

Het verbeteren van de veiligheid van informatie-uitwisseling is een prioriteit, mede vanwege de introductie van nieuwe wet- en regelgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG).

Het inzetten van een cloudoplossing zoals Microsoft 365 lijkt een goede mogelijkheid te bieden om samen te werken aan documenten of projecten, zonder continu versies uit te wisselen via minder beveiligde kanalen. Het aantal duplicaten en versies dat in omloop is, neemt daardoor af ten opzichte van de huidige situatie, wat ook scheelt in de data opslag. Eenmalig opslaan en daarnaar verwijzen zou voor de informatiebeveiliging van de ODWH een belangrijke verbetering zijn. Zodra documenten definitief worden en/of een formele rol gaan spelen in het besluitvormingsproces dienen ze te worden opgevoerd in basissystemen. Belangrijke basissystemen voor de ODWH zijn onder andere: Powerbrowser (formeel DMS/RMA), AFAS (financiële huishouding), iBabs (vergadertool, ook voor bestuurlijk agenderen).

1.3.3 Wijze van aanbesteding

1.3.3.1 Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een Europese openbare procedure: de aanbestedende dienst verwacht dat de waarde van de opdracht over de gehele looptijd de drempel van € 214.000, - zal overschrijden. Daarnaast is de aanbestedende dienst gekomen tot de keuze van een openbare procedure aangezien op basis van marktkennis verwacht wordt dat een beperkt aantal inschrijvers een inschrijving zullen doen en op deze manier een optimale mededinging gecreëerd wordt. De inschrijvers hoeven in verhouding tot een niet-openbare procedure minder omvangrijke/tijdsintensieve inspanningen te doen om hun inschrijving op te stellen. Het volgen van de openbare procedure leidt daardoor voor zowel de inschrijvers als de aanbestedende dienst tot lagere administratieve lasten, dan wanneer de niet-openbare procedure wordt gevolgd. Dit betekent ook dat de opdracht toegankelijk is voor het MKB.

1.3.3.2 Indeling in percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. De redenen hiervoor zijn:

- Het selecteren van één leverancier draagt bij aan een eenduidige en consistente werkwijze en gelijke procedures;
- Het selecteren van één leverancier draagt bij aan de continuïteit van de gevraagde dienstverlening;
- Een verdeling in percelen leidt voor de aanbestedende dienst tot een beheerslast die te ingewikkeld en kostbaar wordt.

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1 Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2 Rol van Het NIC

Het NIC treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst.

Adviesbureau	Het NIC		
<i>Procesbegeleider</i>	Arnold Looijen	<i>Functie</i>	Senior Consultant
<i>Telefoonnummer</i>	06 51 52 99 72	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Mike Treffers	<i>Functie</i>	Consultant
<i>Telefoonnummer</i>	06 30 46 53 34	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
<i>Contactpersoon</i>	Servicedesk van TenderNed		
<i>Telefoonnummer</i>	0800 8363 376	<i>E-mailadres</i>	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.4.3 Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven in de definitieve versie “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf>

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”, enkel per e-mail, indienen op het volgende mailadres: informatiemanagement@odwh.nl. De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het

gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”.

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.

1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

3 augustus 2021	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform TenderNed
20 augustus 2021 om 10:00 uur	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document</i>
30 augustus 2021	Verzenden Nota van Inlichtingen 1
6 september 2021 om 10:00 uur	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot Nota van Inlichtingen 2</i>
13 september 2021	Verzenden Nota van Inlichtingen 2
1 oktober 2021 om 10:00 uur	<i>Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen</i>
1 oktober – 12 november 2021	Evaluatie inschrijvingen
8 oktober 2021	Uiterlijke verzending uitnodigingen presentaties
13 en 14 oktober 2021	Presentaties (nader te bepalen moment)
12 november 2021	Verwachte datum van bekend maken van de mededeling van de gunningsbeslissing
13 november 2021 t/m 2 december 2021	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.
3 december 2021	Definitieve gunning
3 december 2021	Beoogde ingangsdatum overeenkomst en start dienstverlening

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op TenderNed worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daartoe beschikbaar gestelde format. Vragen die zijn gesteld zonder het daartoe beschikbaar gestelde format worden niet in behandeling genomen. Er zijn twee rondes Nota van Inlichtingen en gelet op de zomervakantie wordt u in de gelegenheid gebracht om in de tweede ronde nieuwe vragen te stellen. Daarbij geldt wel dat er naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen II géén vervolgvragen meer kunnen worden gesteld.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan de aanbestedende dienst besluiten deze Inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende Inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen.

Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan de aanbestedende

dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

1.	Optioneel: Aanbiedingsbrief (PDF) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Aanbiedingsbrief"</i>
2.	Verklaring omtrent inschrijving (PDF, rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Verklaring omtrent inschrijving"</i>
3.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (PDF, rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – UEA"</i> Referentieopdracht(en) (PDF, rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Referentieopdracht 1 en/of 2"</i>
4.	Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria inclusief bijlagen <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Beantwoording Kwalitatieve criteria"</i>
5.	Kostenopgave inschrijving conform bijlage 3 Prijzenblad (PDF en Excel) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Prijzenblad"</i>

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de NIC Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

Op de overeenkomst is de ARBIT-2018 van toepassing.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, binnen zeven werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1 Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de overeenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, bestek conform uit te voeren;

- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd (minimaal €1.250.000,- per aanspraak gemaximeerd tot €2.500.000,- per verzekeringsjaar) tegen beroepsrisico's;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.

3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties die worden aangetoond door het overleggen van één (1) referentie per kerncompetentie. Er mogen dus maximaal twee (2) referenties worden ingediend. U mag maximaal één (1) referent per kerncompetentie gebruiken.

Inschrijver beschikt over aantoonbare en relevante ervaring met:

Kerncompetentie 1 - Dienstverlening van begin tot eind van implementeren en inrichten inclusief het beheren en onderhouden van minimaal 60 digitale werkplekken

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds de datum van inschrijving) aantoonbare ervaring met het naar tevredenheid van een opdrachtgever leveren van de dienstverlening van begin tot eind. De dienstverlening bestond minimaal uit het implementeren en het inrichten van de digitale werkplek, het onderhouden van de digitale werkplek waarbij er voor de klant een Single Point of Contact werd ingericht, en het ondersteunen door middel van het opleveren van een exit strategie. In dienstverlening was zowel aandacht voor de technische als de zachte (werkend maken van de voorzieningen die de digitale werkplek biedt) kant. De omvang van de referentieopdracht betreft minimaal 60 digitale werkplekken.

Kerncompetentie 2 – Bieden van professionele technische ondersteuning aan gebruikers, remote en on site ten behoeve van de werkplekken (fysiek en virtueel) inclusief applicaties

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds de datum van inschrijving) aantoonbare ervaring met het oplossen en hierover volledig en accuraat rapporteren en communiceren van complexe en urgente vragen, incidenten en problemen van technische aard aangaande de virtuele en

fysieke werkplekken op een professionele, gestructureerde wijze binnen de beschikbare tijd op adequate wijze. Dit dient op dusdanige wijze te zijn georganiseerd dat deze ondersteuning op afstand en op de fysieke locatie bij de opdrachtgever kan plaatsvinden.

Het gaat hierbij om remote en on site ondersteuning voor een gebruikersgroep van tenminste 60 actieve gebruikers en de afhandeling van minimaal 120 vragen/incidenten/problemen per jaar.

Eisen aan referenties

De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum. Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten. De referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, mag diezelfde referentieopdracht meer dan éénmaal worden gebruikt.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in bijlage 1.B Referentieopdracht.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen:

- Inschrijver treft voldoende maatregelen om kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over een geldig **ISO9001** certificaat of vergelijkbare certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat én leidinggevend én uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren. In deel B is omschreven wanneer een kwaliteitshandboek als gelijkwaardig wordt aangemerkt.
- Inschrijver treft voldoende maatregelen om informatiebeveiliging te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over **een geldig ISO27001 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig.**

Als eis geldt dat de inschrijver op het moment van inschrijving beschikt over een ISO27001 (of aantoonbaar gelijkwaardig) waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de internationale accreditatiestructuur.

De inschrijver treft voldoende maatregelen om de informatieveiligheid te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit dat blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren. Inschrijver kan op de volgende wijze aan tonen hieraan te voldoen:

1. Een certificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, ISO27001 of gelijkwaardig, geldig op de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding (u volstaat met het toevoegen van een kopie van het certificaat); óf
2. Indien u niet beschikt over een certificaat en u zich ook niet in een certificeringstraject bevindt, kan het volstaan om een handboek ten behoeve van uw eigen managementsysteem voor informatiebeveiliging te overleggen. Het dient een actueel en geldig handboek te zijn, waarin zijn opgenomen de maatregelen die uw organisatie treft om de informatieveiligheid te waarborgen en te controleren, voorzien van een beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert (u volstaat met het toevoegen van een kopie van een toegesneden index van het handboek, een beschrijving en de beleidsverklaring). Daarnaast dient er een externe audit dient te hebben plaatsgevonden door een daartoe bevoegde partij, bijvoorbeeld een daartoe bevoegde accountant. Tevens dient u een beschrijving bij te voegen, waarom de maatregelen die in uw handboek zijn opgenomen gelijkwaardig zijn aan de gestelde norm; óf
3. Indien u nog niet dan wel niet meer beschikt over een geldig certificaat maar u zich wel in een certificeringstraject bevindt, kunt u volstaan door bewijs van het stadium waarin het nieuwe certificeringstraject zich bevindt te overleggen (u volstaat met het toevoegen van een kopie van een toegesneden index van het handboek, een beschrijving en de beleidsverklaring én een met de certificerende instelling overeengekomen planning van de certificering).

Inschrijver stemt in met een controle door of namens de aanbestedende dienst die betrekking heeft op de productiecapaciteit of technische capaciteit van inschrijver en, zo nodig, op diens mogelijkheden inzake ontwerpen en onderzoek en de maatregelen die hij treft om de kwaliteit te borgen.

3.2.3 Beroepsbevoegdheid

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Als inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven dient inschrijver dit te beschrijven en bij zijn inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende onderaannemer te voegen, waarin wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te worden ondertekend door de betreffende onderaannemer.

4. EISENPAKKET, BIJZONDERE VOORWAARDEN EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4 Programma van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document t.b.v. NvI II” tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept overeenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform:

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC;
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
Bijlage 1.B Referentieopdracht;
Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving;
Bijlage 3 Prijzenblad;
Bijlage 4 Programma van eisen;
Bijlage 5.A Model overeenkomst ARBIT 2018;
Bijlage 5.B ARBIT-2018;
Bijlage 5.C Model Verwerkersovereenkomst ARBIT-2018;
Bijlage 6 Format voor het stellen van vragen.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningsprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van deel B (Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC).

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Deze inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver op basis van de inschrijvingsdocumenten beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De inschrijvingen van inschrijvers die geschikt zijn bevonden worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Dit zijn criteria met betrekking tot de kwaliteit (kwaliteitscriteria) en met betrekking tot de prijs.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de leveringen/diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2 Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de (sub)gunningscriteria. De beoordeling van de gunningscriteria kwaliteit en prijs zal als volgt plaatsvinden: voor het onderdeel kwaliteit kunt u maximaal 80 punten behalen en voor het onderdeel prijs kunt u maximaal 20 punten behalen. Per kwalitatief (sub)gunningscriterium is er een maximaal aantal punten te behalen. Alle punten van de kwalitatieve (sub)gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld, dit is het totale aantal behaalde punten voor het gunningscriterium kwaliteit. De inschrijver met de laagste inschrijfprijs krijgt het maximaal aantal punten voor het gunningscriterium prijs. De volgende formule zal worden gehanteerd:

$$(\text{Laagste inschrijfprijs} / \text{ingediende inschrijfprijs}) * 20 = \text{score prijs}$$

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit minimaal drie inhoudelijk deskundigen. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken.

Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus.

De unanieme beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs.

In het geval dat inschrijvingen een gelijk aantal punten hebben, dan geldt het volgende: Het kwalitatieve (sub)criterium met de hoogste maximale score zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste score op dat (sub)criterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat (sub)criterium gelijk scoren, zal het

kwalitatieve (sub)criterium de daaropvolgende hoogste maximale score de doorslag geven, enzovoort.

Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale score geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

- **Kwaliteit:** te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale waarde in punten
K1.	Implementatieplan	15 punten
K2.	Geboden oplossing	25 punten
K3.	Beschrijving dienstverlening en onderhoud	20 punten
K4.	Presentatie	20 punten
<i>Totale maximale punten voor de subgunningscriteria kwaliteit</i>		80 punten

- **Prijs:** te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

Prijs		Geboden prijs
P1.	• <i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd)</i>	20 punten

5.1.3 Toelichting op de subgunningscriteria kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningscriteria aan de inschrijvers zal plaatsvinden.

De Omgevingsdienst verzoekt u de uitwerking van de kwalitatieve criteria in één separate bijlage bij uw inschrijving toe te voegen. De beantwoording dient plaats te vinden het maximaal pagina's dat per gunningscriterium geldt. Het aantal opgegeven pagina's dient A4 te zijn en het minimale lettertype dient Arial 10 te zijn (een vergelijkbaar lettertype qua grootte of een ander groter lettertype wordt geaccepteerd), de regelafstand dient tenminste 1,0 te zijn. Indien meer dan het maximaal toegestane aantal pagina's wordt ingediend, wordt het meerdere aan informatie dat valt buiten het toegestane aantal pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

Wanneer het lettertype en de lettergrootte afwijken, zal de aanbestedende dienst een zo goed mogelijke inschatting maken of de gegeven informatie past binnen het gestelde maximum. Te veel ingediende informatie zal, op risico van de inschrijver, buiten beschouwing blijven.

N.B: Voor alle open vragen geldt dat u wordt verzocht om eventuele meer- of minderkosten aan te geven in het prijzenblad. Deze kosten zullen niet meetellen in de beoordeling op Prijs.

5.1.3.1 Subgunningscriterium K1: Implementatieplan

Beschrijf zo SMART mogelijk in maximaal vier (4) A4 in een implementatieplan op welke wijze u de digitale werkplek zal implementeren zodanig dat de bedrijfsvoering van de opdrachtgever onverstoord door kan gaan, de medewerkers van opdrachtgever er zo min mogelijk last van hebben en de communicatie duidelijk is.

Ga bij uw implementatieplan minimaal in op de volgende onderdelen:

- welke acties door opdrachtnemer genomen moeten worden binnen welke termijn;
- welke acties er naar uw mening door de opdrachtgever genomen moeten worden binnen welke termijn;
- een mijlpalenplanning
- kritisch pad (randvoorwaarden voor volgende stap)
- welke risico's u erkent die een vloeiende overgang zouden kunnen hinderen en welke mitigerende maatregelen u daarvoor neemt

Bij de beoordeling wordt uitgegaan van hoe meer SMART hoe beter.

5.1.3.2 Subgunningscriterium K2: Geboden oplossing

Wij hebben een functioneel programma van eisen opgesteld. U wordt uitgedaagd om Programma van Eisen overstijgende functionaliteiten aan te bieden die binnen uw all-in kosten per medewerker zitten. Beschrijf zo SMART in maximaal vijf (5) A4 mogelijk de antwoorden op de volgende open vragen:

Open vraag 1: De ODWH zal in de toekomst mogelijk oplossingen om willen zetten naar een SaaS-oplossing. Geef aan hoe u als partner met de ODWH samen kunt werken aan de ontwikkeling en veranderingen aan de Digitale Werkplek.

Geef daarbij aan:

- hoe u deze adviesrol invult;

- hoe u omgaat met adaptieve wijzigingen zoals het meewerken aan het verSaaS-en van een oplossing.

Open vraag 2: De ODWH beschouwt het beschikbaar stellen van software van derde partijen (als zijnde: niet van u als leverancier) als een belangrijk onderdeel van de Digitale Werkplek. We zien daarbij uw rol als die van integrator.

Geef daarbij in aan:

- A. Hoe u als leverancier de integrator rol invult bij het beschikbaar stellen van software van derde partijen;
- B. Leg dit uit aan de hand van recente praktijkvoorbeelden;
- C. Ga daarbij in op de verwachtingen van u als leverancier aan de ODWH om deze rol goed in te kunnen vullen.

Open vraag 3: De ODWH beschikt over een overeenkomst met een derde voor het veilig beheren van aan medewerkers verstrekte devices, inclusief een service voor het kunnen uitleveren van gebruiksklare apparaten aan nieuwe gebruikers. Deze overeenkomst is in principe met een andere leverancier en valt buiten de scope van deze aanbesteding.

Geef daarbij aan:

- A) Hoe u na gunning samenwerkt met een dergelijke leverancier om te zorgen voor het betrouwbaar en veilig uitleveren van devices.
- B) Of u zelf vergelijkbare dienstverlening aanbiedt (voor het veilig beheren van aan medewerkers verstrekte devices, inclusief een service voor het kunnen uitleveren van gebruiksklare apparaten aan nieuwe gebruikers) en hoe u daar eventueel invulling aan geeft.

Open vraag 4: De ODWH is benieuwd naar uw visie op netwerkbeheer. Hou bij de beantwoording rekening met minimaal de onderstaande vragen:

- A. Beschrijf de minimale vereisten die aan de kant van het netwerk nodig zijn voor de Digitale Werkplek. Denk hierbij aan de bandbreedte.
- B. Voeg in een bijlage een architectuurplaat toe waarin de infrastructuur, koppelingen, poorten, firewalls, etc. weergegeven zijn (incl. protocollen en voor zover mogelijk poortnummers).

- C. Beschrijf welke componenten en licenties hiervoor eventueel vereist zijn.
- D. Beschrijf welke taken door u worden uitgevoerd en welke door de netwerkbeheerder moeten worden uitgevoerd.
- E. Beschrijf hoe u de netwerkbeheerder aanstuurt.

N.B.: Ga bij de beantwoording uit van 235 (= 210 + 25) concurrent gebruikers.

Open vraag 6: De ODWH voorziet een toename van gelijktijdig video-overleg.

Beschrijf hoe u hier in de Digitale Werkplek rekening mee houdt en geef aan welke minimale vereisten moeten worden ingevuld aan de kant van het netwerk.

Open vraag 7: Geef aan welke eventuele voorwaarden uw Digitale Werkplek stelt aan:

- A. Werken vanaf een desktop (diverse Operating Systems);
- B. Werken vanaf een laptop (diverse Operating Systems);
- C. Werken vanaf een tablet (diverse Operating Systems);
- D. Werken vanaf een mobiele telefoon (meeste recente Apple iOS);
- E. Werken vanaf een thuiswerkplek (diverse Operating Systems).

N.B.: De ODWH heeft negatieve ervaringen in het synchroniseren van Apple apparaten met Microsoft software voor agendabeheer (Outlook/Exchange).

Open vraag 8: Het is interessant om eenvoudig te kunnen lokaliseren waar specifieke collega's aan het werk zijn en waar beschikbare werkplekken zijn. Geef aan in hoeverre uw Digitale Werkplek daarin standaard mogelijkheden biedt.

Open vraag 9: Geef aan hoe uw Digitale Werkplek gebruikt maakt van de elasticiteit van de Cloud. Beschrijf op welke wijze de ODWH hier profijt van kan hebben in de exploitatie- en beheerkosten door aan te geven welke kostencomponenten uit het prijzenblad hiermee beïnvloed kunnen worden. Daarnaast is Informatiebeveiliging is voor de ODWH een prioriteit in de gewenste situatie. Beschrijf in maximaal één (1) A4 op welke wijze u invulling geeft aan informatiebeveiliging in uw geboden oplossing en wat u hiervoor nodig heeft van de ODWH.

5.1.3.3 *Subgunningscriterium K3: Beschrijving dienstverlening en onderhoud*

Beschrijf zo SMART mogelijk in maximaal vier (4) A4 op welke wijze u invulling geeft aan de dienstverlening en het onderhoud.

Ga bij de beschrijving minimaal in op de volgende onderdelen:

- een onderhoudsplan;
- hoe de helpdeskfunctie ingericht gaat worden;
- invulling SPOC (Single Point of Contact)-functie.

N.B.: De ODWH wil ontzorgd worden en verwacht van de opdrachtnemer dat deze een SPOC-functie invult. Concreet wordt groot deel van de software geleverd door derden. Bij problemen met de digitale werkplek, ongeacht of deze problemen veroorzaakt worden door derden, is opdrachtnemer voor de ODWH, als SPOC, eerste aanspreekpunt en zal het initiatief nemen om de problemen op te lossen en afhandelen en zal hiervoor indien nodig contact opnemen met derden.

- klachtmanagement
- gebruikerstevredenheidsonderzoek
- rapportages en overleg

Open vraag 10: De ODWH zoekt een samenwerkingspartner. De SLA vormt de basis voor deze samenwerking. De SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de Digitaal Werkplek en bijbehorende dienstverlening. Geef op basis van het Programma van Eisen aan op welke manier de SLA het best kan worden ingevuld (u mag eventueel een concept SLA meesturen als bijlage).

N.B.: De aangeleverde SLA dient uitsluitend voor de beoordeling van inschrijvingen; Inschrijvers kunnen er geen enkel recht aan ontleen. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen.

5.1.3.4 *Subgunningscriterium K4: Presentatie*

De voorgaande kwaliteitscriteria worden beoordeeld voordat de demonstratie en het interview plaats vinden. Alleen de inschrijvers die daarna nog kans maken om de Economisch Meest Voordelige Inschrijving te hebben, worden uitgenodigd voor een demonstratie en een interview. Voor de demonstratie en het interview tezamen wordt maximaal een uur per inschrijver uitgetrokken.

Subgunningscriterium 4a: Demonstratie (Gebruiksvriendelijkheid)

De inschrijver wordt uitgenodigd om een demonstratie te geven hoe de geboden oplossing eruit ziet en werkt.

Ga bij de demonstratie minimaal in op de volgende onderdelen:

- De werkwijze
- Gebruikersgemak
- Hulpopties
- Opstarttijd
- Single log on

Subgunningscriterium 4b: Interview

U wordt uitgenodigd voor een interview als u nog voor gunning in aanmerking komt op basis van de eerdere kwalitatieve gunningscriteria. U wordt gevraagd om een korte overkoepelende introductie te geven van uw organisatie, werkmethoden en organisatiefilosofie. Vervolgens zal de aanbestedende dienst doorvragen op uw beantwoording van de gestelde vragen.

- **Tijdens het interview wordt gekeken naar:**
 - Organisatiefit – in hoeverre de inschrijver qua werkwijze aansluit op de behoefte van de ODWH.
 - De ODWH naar een partnership, een partij die meedenkt, zich verplaatst in de behoefte van de ODWH, organisatiesensitief is, flexibel en toegankelijk is, en invulling geeft aan de SPOC rol.
 - Mate waarin inschrijver het project doorgrondt. Hierbij geldt 'hoe meer SMART antwoord kan worden gegeven op de gestelde vragen, hoe beter.

Tijdens dit interview zal vanuit de ODWH een delegatie aanwezig zijn met de leden van het beoordelingsteam Kwaliteit en een inkoper/contractmanager. De delegatie van de inschrijver bestaat minimaal uit een accountmanager, de projectleider voor de implementatie en een servicedeskmedewerker die namens inschrijver daadwerkelijk zullen worden ingezet bij de activiteiten voor de opdrachtgever. Alle deelnemers kunnen/zullen vragen beantwoorden op hun expertisegebied.

5.1.3.5 Beoordelingskader bij kwalitatieve subgunningscriteria

De kwalitatieve subgunningscriteria worden beoordeeld en op basis van die beoordeling worden scores toegekend. Het in de volgende tabel uitgewerkte beoordelingskader wordt gebruikt in de beoordeling van de kwalitatieve subgunningscriteria.

Voor ODWH is het onacceptabel als een inschrijver op een (sub)gunningscriterium een onvoldoende scoort. Dit zal worden aangemerkt als een knock-out. De inschrijver zal worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Beoordeling open vragen	Wijze van scoren
Uitstekend: ✓ <u>Alle</u> elementen zijn (SMART) beantwoord en ✓ Sluit (uitstekend) aan bij gewenste situatie en uitgangspunten en ✓ Uitstekende oplossing voor het geschetste probleem en verwachting overtroffen en ✓ Aansprekende beantwoording; verwachting mogelijk overtroffen en ✓ Extra relevante aspecten of nieuwe inzichten of vernieuwend en ✓ Vertrouwen in de werkwijze en ✓ Vertrouwen in toekomst en prettige samenwerking	100 % van de maximale score
Goed: ✓ <u>Alle</u> elementen zijn (SMART) beantwoord en ✓ Sluit (goed) aan bij gewenste situatie en uitgangspunten en ✓ Goede oplossing voor het geschetste probleem en ✓ Aansprekende beantwoording en ✓ Vertrouwen in de werkwijze en ✓ Vertrouwen in toekomst en prettige samenwerking	70 % van de maximale score
Voldoende: ✓ Vrijwel alle elementen zijn (inhoudelijk) beantwoord en ✓ Sluit (deels) aan bij gewenste situatie en uitgangspunten en ✓ Toereikende oplossing voor het geschetste probleem en ✓ Vertrouwen in de werkwijze en ✓ Vertrouwen in toekomst en prettige samenwerking en ✓ De beantwoording kent punten van verbetering	40 % van de maximale score
Onvoldoende: ✓ Niet alle elementen zijn (inhoudelijk) beantwoord of ✓ Elementen die wel zijn beantwoord zijn slecht of gebrekkig / niet SMART of ✓ Sluit niet of in mindere mate aan bij gewenste situatie en uitgangspunten of ✓ Ontoereikende of slechte oplossing voor het geschetste probleem en ✓ Geen vertrouwen in de werkwijze of ✓ Geen vertrouwen in toekomst en prettige samenwerking en ✓ De beantwoording kent punten van verbetering	Knock-out: uitsluiting van nadere beoordeling

5.1.4 Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Alle in bijlage 3 opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontleen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren.
- Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro;
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

De gevraagde prijzen worden vermenigvuldigd met het aantal maanden van de initiële contractperiode, daarnaast dient u de eenmalige kosten voor de implementatie op te geven. Ten slotte worden de door u ingevulde uurtarieven vermenigvuldigd met de indicatieve aantallen per jaar. Deze bedragen worden bij elkaar opgeteld. Op deze manier ontstaat de totaalprijs voor twee (2) jaar, dit is de inschrijfprijs die uiteindelijk wordt beoordeeld.

De prijzen staan vast voor de vaste contractperiode van de overeenkomst. De prijzen kunnen na de vaste contractperiode jaarlijks worden geïndexeerd, pas na overleg met en na schriftelijke

goedkeuring van de aanbestedende dienst. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS prijsindex DPI 6202 Computeradvisering Peilmoment: 2015.

Indien inschrijver de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk twee (2) maand(en) voor afloop van het contractjaar voor aan de aanbestedende dienst. Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

BIJLAGEN

Alle bijlagen zijn separaat opgenomen.