

**Aanbestedingsleidraad**  
**van**  
Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (Omgevingsdienst  
NZKG)

**Inzake**

**Beheer Informatie- en communicatietechnologie**

## Inhoud

1	Definities .....	4
2	Inleiding en beschrijving opdracht .....	6
2.1	De aanbestedende dienst.....	6
2.2	Huidige situatie .....	7
2.3	Verdere relevante informatie .....	8
2.4	Servicedesk .....	9
2.5	Systeem/Netwerkbeheer .....	9
3	Aanleiding van de aanbesteding .....	11
3.1	Doel van de aanbesteding.....	11
3.2	Scope van de opdracht .....	11
3.3	Omvang van de Opdracht .....	12
3.4	Percelen .....	12
3.5	Gunningsprocedure .....	12
4	Programma van Eisen.....	14
5	Procedure.....	15
5.1	Looptijd.....	15
5.2	Evaluatie .....	15
5.3	Ontbindingsgronden overeenkomst.....	16
6	Contactpersoon en inlichtingen .....	17
6.1	Contactpersoon.....	17
6.2	Vragen voor de nota van inlichtingen.....	17
6.3	Nota van Inlichtingen .....	17
6.4	Klachtenmeldpunt .....	17
7	Voorschriften voor inschrijving .....	18
8	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	20
9	Uitsluitingsgronden deelname .....	21
9.1	Beroepsbevoegdheid .....	21
9.2	Beroep op derden .....	21
9.3	Certificering .....	22
10	Gunningscriteria.....	24
10.1	Subgunningscriterium kwaliteit.....	24
10.2	Subgunningscriterium prijs.....	26
11	Beoordelingsmethodiek .....	28
11.1	Beoordeling op kwaliteit.....	28

11.2	Beoordeling op prijs .....	29
11.3	Totaalscore.....	29
12	Selectiecommissie .....	30
13	Selectieprocedure .....	31
13.1	Verduidelijking en wijziging vóór inschrijving .....	31
13.2	Na inschrijving: instemming kan niet teruggetrokken worden .....	31
14	Hoe schrijft u in?.....	32
14.1	Aanbiedingsbrief .....	32
14.2	Verplichte bijlagen.....	32
15	Duurzaamheid .....	34
15.1	Duurzaam inkopen .....	34
15.2	Social Return .....	34
16	Bijlagen en akkoordverklaring .....	35
16.1	Bijlagen .....	35
16.2	Akkoordverklaring .....	35

## 1 Definities

**Aanbestedingsleidraad:** Het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

**Aanbestedingsstukken:** Alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, prijslijsten, planning en alle overige informatie die door de aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op het TenderNed ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

**Algemene inkoopvoorwaarden (hierna te noemen AIV):** De Algemene inkoopvoorwaarden van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied voor leveringen en diensten zijn van toepassing op het uitvoeren van deze opdracht.

**Applicaties :** De door de Leverancier te beheren software met bijbehorende documentatie in eigendom van Omgevingsdienst NZKG.

**AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**Beheer:** Werkzaamheden ten behoeve van instandhouding van de ICT dienstverlening.

**BIO:** Baseline Informatiebeveiliging Overheid.

**CMDB:** Configuration Management DataBase, database waarin alle beheerde ICT Assets zijn vastgelegd.

**Gebruikers:** Medewerkers van de Omgevingsdienst NZKG.

**Implementatie:** Het uitvoeren van (voorbereidende) activiteiten en maatregelen die nodig zijn voor het conform de aanbestedingsstukken uitvoeren van de opdracht.

**Implementatieperiode / -fase:** Periode die loopt vanaf de definitieve gunning tot de ingangsdatum van de overeenkomst, waarin de uitvoering van de Opdracht wordt voorbereid.

**ITIL:** Information Technology Infrastructure Library

**GIBIT:** Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2016.

**Kantooruren (kantoortijden):** Alle uren op werkdagen tussen 07:00 en 18:00 uur.

**Kalendermaand:** Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

**Nota van inlichtingen:** Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van gegadigden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten.

**Opdracht:** Een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die tussen een of meerdere opdrachtnemers is gesloten en betrekking heeft op het onderwerp zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en de overige aanbestedingsdocumenten.

**Opdrachtgever:** Degene die voornemens is de Opdracht te plaatsen, Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied.

**Opdrachtnemer:** Degene die zich jegens de Opdrachtgever verbindt tot het verrichten van werkzaamheden ter uitvoering van een overeenkomst van opdracht.

**Onderaannemer:** Een aannemer die voor een hoofdaannemer de aangenomen Opdracht of een deel van de Opdracht uitvoert.

**Opschortende termijn:** Een termijn van tenminste 20 kalenderdagen als bedoeld waarin inschrijvers of andere belanghebbenden de gelegenheid hebben bezwaar te maken of beroep in te stellen tegen de voorgenomen gunningsbeslissing van de aanbestedende dienst door ondertekening van een dagvaarding aan de aanbestedende dienst.

**Prijsblad:** Het document waarin inschrijver de prijzen, tarieven en/of percentages m.b.t de Opdracht dient op te geven.

**Transitie:** proces dat richt zich op een gecontroleerde overgang van een bestaande of gewijzigde werksituatie naar aanleiding van veranderingen van opdrachtnemer die de ICT omgeving gaat beheren.

**Overeenkomst:** De schriftelijke overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen overheidsopdracht is vastgelegd.

**Werkdagen:** Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

**UEA:** Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in art. 3.64 jo. 2.84 Aanbestedingswet 2012.

## **2 Inleiding en beschrijving opdracht**

Voor u ligt het beschrijvend document behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het beheer van de informatie- en communicatietechnologie van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (hierna te noemen Omgevingsdienst NZKG).

In dit document schetsen wij een beeld over de dynamiek van de organisatie, de eisen die dit stelt aan onze processen en de ondersteuning die wij zoeken voor het beheren van onze informatie- en communicatietechnologie binnen de specialistische vakgebieden. Om een keuze te kunnen maken voor de leverancier die ons hier in kan ondersteunen door met ons mee te denken in de transitiefase en een goede partner voor ons kan zijn voor de langere termijn (tactisch/strategisch), hebben wij in dit document beschreven wat we belangrijk vinden en hoe we dat gaan beoordelen. Als bijlage hebben wij een gedetailleerde omschrijving van de eisen en wensen toegevoegd (Programma van Eisen). Aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen dient onverkort te worden voldaan.

De directie Bedrijfsvoering, team Proces & Informatie (hierna te noemen P & I) is verantwoordelijk voor de contracten omtrent ICT beheer. Varianten anders dan omschreven in de aanbestedingsprocedure zijn niet toegestaan.

In de (concept) overeenkomst staan de specifieke contractvoorwaarden die van toepassing zijn op de Opdracht en de (concept) overeenkomst bevat de algemeen binnen de Omgevingsdienst NZKG geldende contractvoorwaarden die een integraal onderdeel van de af te sluiten overeenkomst vormen.

Bovenstaande is een niet-limitatieve lijst van aanbestedingsdocumenten.

In deze aanbestedingsleidraad treft u onder andere informatie over de opdracht, de aanbestedingsprocedure, de selectie- en gunningcriteria, de voorwaarde tot gunning, de beoordelingsmethode en de gunning. De Opdrachtgever Omgevingsdienst NZKG wordt voor het proces van deze aanbesteding vertegenwoordigd door team Inkoop van Mens & Organisatie.

Om uw inschrijving goed en efficiënt te kunnen beoordelen hebben wij in dit beschrijvend document een instructie opgesteld. In hoofdstuk 6 van dit beschrijvend document is beschreven hoe u vragen kunt stellen.

### **2.1 De aanbestedende dienst**

Het Noordzeekanaalgebied is dichtbevolkt en zeer bedrijvig. De komende jaren zal dat alleen nog maar toenemen. Bewoners, werkgevers, werknemers en recreanten: iedereen heeft er baat bij dat de regio veilig en leefbaar is en blijft. Daarin heeft ieder een eigen verantwoordelijkheid, ook de overheid speelt een rol.

Als Omgevingsdienst NZKG verlenen we (omgevings)vergunningen en zien we erop toe dat alle partijen in ons werkgebied hun (wettelijke) verplichtingen nakomen op het gebied van milieu, bodem en bouw. Daarbij hebben wij ook een adviserende rol op het gebied van externe en constructieve veiligheid, luchtkwaliteit, geluidsbelasting en duurzaamheid. We werken efficiënt en in goede afstemming samen met onze opdrachtgevers en partners waarbij we inspelen op de opgaven en behoeften van de samenleving, het bedrijfsleven en de politiek.

De Omgevingsdienst NZKG werkt sinds 2013 als Gemeenschappelijke Regeling in opdracht van acht gemeenten en drie provincies. Sinds 2017 werken wij volgens een prestatiegerichte financieringsmethode waarbij zowel wordt afgerekend op basis van aantallen en kengetallen, als op uren. De afspraken worden per opdrachtgever vastgelegd in een uitvoeringsovereenkomst.

Wij zijn een organisatie in ontwikkeling, waarbij digitalisering een grote rol speelt bij de dienstverlening en de daarbij behorende efficiency. In ons informatiebeleid hebben wij vastgesteld dat wij digitaal en klantgericht werken. Ons archief is volledig digitaal en voldoet aan de vereisten van de Archiefwet. Op het gebied van wet- en regelgeving komt een groot aantal ontwikkelingen op ons af die bepalend zijn voor onze werkzaamheden de komende jaren. De

Omgevingsdienst NZKG heeft 410 vaste medewerkers in dienst en kent daarnaast nog een flexibele schil van circa 125 medewerkers met tijdelijke en inhuur contracten.

Bovenstaande organisatiekenmerken stellen eisen aan de bedrijfsvoering, waarbij transparantie, efficiency en flexibiliteit leidende uitgangspunten zijn die ook doorwerken naar het pakket van eisen voor de ondersteuning van de van het dagelijks beheer van de informatie- en communicatietechnologie.

De Omgevingsdienst NZKG is gehuisvest in het gebouw Railpoint Office aan het Ebbehout 31 te Zaandam.



Voor meer informatie zie [www.ODNZKG.nl](http://www.ODNZKG.nl).

## 2.2 Huidige situatie

De Omgevingsdienst NZKG heeft het beheer & support contract uitbesteed. Het beheer wordt in de 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijn uitgevoerd door de Opdrachtnemer. De huidige bestaande omgevingen (hybride) bevinden zich op de hoofdlocatie in Zaandam en in Microsoft Azure (o.a. Office 365). Ook is er een sub-locatie ingericht in Wijk aan Zee. Deze maakt integraal onderdeel uit van de informatie- en communicatietechnologie (hierna te noemen ICT). De hierboven genoemde omgevingen (kantoorautomatisering, en hardware) zullen volledig beheerd worden door de Opdrachtnemer. Veel bedrijfsapplicaties binnen de ICT omgeving van de Omgevingsdienst NZKG nemen wij af als SAAS dienst bij de leveranciers. De leveranciers zijn verantwoordelijk voor de performance en de werking van de applicaties. De Opdrachtnemer ondersteunt de leveranciers indien nodig bij complexe of minder complexe vraagstukken.

De Omgevingsdienst NZKG heeft een kleine ICT afdeling Proces & Informatie (hierna te noemen P & I) die zich richt op regievoering, leverancier-, service- en contractmanagement, Functioneel Beheer, ICT-beleid, service management, de informatiebehoefte en werkprocessen. Waarbij veel diensten zijn uitbesteed aan externe partijen, zo ook het ICT Beheer & Support contract.

Binnen de huidige situatie zijn de diensten onderverdeeld in vijf onderdelen.

### Gebruikersondersteuning

De ondersteuning van (medewerkers van) Omgevingsdienst NZKG bij gebruik van beschikbare ICT infrastructuur.

#### **Infrastructuur Beheer**

Het beheren en onderhouden van de operationele omgeving ten behoeve van infrastructuur.

#### **Infrastructuur Monitoring**

Het geautomatiseerd bewaken van de ICT infrastructuur.

#### **Service Management**

Het procesmatig aansturen van werkwijze van ICT beheer.

#### **Consultancy**

Adviseren en auditing en uitvoering van o.a. ICT-exploitatie, beveiliging, Implementaties, migraties en projecten.

In deze vorm is er sprake van een basis dienstverlening, die voorziet in de middelen, mensen en expertise ten behoeve van de werkplekken en infrastructuur van Omgevingsdienst NZKG, te weten:

1. Aannemen, registreren, classificeren en dispatchen (en eventueel escaleren) van binnenkomende incidenten, service aanvragen of wijzigingsverzoeken;
2. Servicedesk coördinatie en intermediair met afdelingen/leveranciers en eigen ICT organisatie/P & I;
3. Bemensing servicedesk locatie Opdrachtnemer t.b.v. overloop van (eigen) servicedesk + 2de lijns supportorganisatie;
4. 24 x 7 monitoring core infrastructuur (servers, storage, networking);
5. Adaptief, correctief en preventief onderhoud aan soft en hardware;
6. Rapportage servicedesk dienstverlening conform DVO;
7. Basis assetmanagement conform DVO afspraken;
8. Patch-management, netwerkdocumentatie en registratie;
9. Bijhouden en bijwerken van procedure handboek en installatie manuals;
10. Waakdienst 24 x 7 bij calamiteiten, conform DVO afspraken; - ICT business review / roadmap.

De Opdrachtnemer neemt tevens de verantwoordelijkheid voor de KA ICT serviceorganisatie.

Inhuur capaciteit: De Opdrachtgever kan een beroep doen op specialistische capaciteit van de Opdrachtnemer bv. vervanging van capaciteit bij vertrek van huidig personeel of andere omstandigheden. Dit kan ook zijn bij een lang of kort lopend project of andere dienstverlening op het gebied van ICT, voor de garantie van de continuïteit en ontwikkelingsprojecten voor de lange en korte termijn.

Onderliggend aan de dienstverlening liggen de volgende documenten ten grondslag:

- Service Level Agreement (SLA);
- Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
- Dossier Financiële Afspraken (DFA);
- State of Operations (SOO).

### **2.3 Verdere relevante informatie**

De organisatie heeft ongeveer 600 medewerkers die een Active Directory account hebben met e-mail. Daarnaast zijn er 140 gedeelde mailboxen.

De Omgevingsdienst NZKG maakt hoofdzakelijk gebruik van laptops, daar zijn er 475 van in omloop. Externe medewerkers hebben geen laptop van de Omgevingsdienst NZKG, maar maken gebruik van Remote Desktop Server (RDS).

De werkplekken zijn voorzien van 1 of 2 monitoren op een monitorarm incl. een portrepliator en toetsenbord. Bijna alle werkplekken in Zaandam en Wijk aan Zee zijn flexplekken. De werkplekken worden ontsloten via Direct Acces.

De Beheerpartij is verantwoordelijk voor het opstellen, bijhouden en inspoelen van het image van de werkplekken. Ook het importeren en bijhouden van de Assets in de CMDB valt onder verantwoording van de Beheerpartij.

Totaal zijn er 219 iPads in omloop, die beheerd worden via MDM / Intune. Deze zijn opgenomen in Device Enrollment Program van Apple.

In 2020 zijn er 4200 tickets gemeld bij de Servicedesk in AutoTask (De huidige Service Management Tool). Waarvan ongeveer 1800 Incidenten (1700 1<sup>e</sup> /2<sup>e</sup> lijns en 100 3<sup>e</sup> lijns), 1100 Changes (900 1<sup>e</sup>/2<sup>e</sup> lijns en 200 3<sup>e</sup> lijns), 1250 Service Request (1150 1<sup>e</sup>/2<sup>e</sup> lijns en 100 2<sup>e</sup> lijns) en 25 Problems.

## **2.4 Servicedesk**

De Omgevingsdienst NZKG kent een hechte informele cultuur waar de Support & Beheer medewerkers gezien worden als directe collega's. De Servicedesk heeft een vaste ruimte Onsite op het kantoor in Zaandam bij de Omgevingsdienst NZKG en de medewerkers zijn dan ook goed benaderbaar door de andere medewerkers van de Omgevingsdienst NZKG. Juist het rechtstreeks kunnen benaderen van de Servicedesk medewerkers wordt zeer gewaardeerd.

De Omgevingsdienst NZKG vindt het dan ook belangrijk om deze laagdrempeligheid en toegankelijkheid vast te houden.

De huidige skilled Servicedesk wordt nu bemant door 2 vaste personen (1.8 – 2 FTE). De bezetting is variabel naar gelang de drukte. De Servicedesk pakt zowel 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns meldingen op, eventueel in samenwerking met de Systeembeheerder(s) en Netwerkbeheerder(s).

De Opdrachtnemer zal als SPOC (single point of contact) gaan fungeren voor de eindgebruikers voor alle ICT-gerelateerde vragen en meldingen (inclusief de vragen met betrekking tot het applicatielandschap). Hierbij is het gewenste servicevenster tijdens werkdagen van 07:00 en 18:00 uur.

## **2.5 Systeem/Netwerkbeheer**

Wat geldt voor de Servicedesk qua laagdrempeligheid en toegankelijkheid geldt ook voor de Systeembeheerder(s) en Netwerkbeheerder(s) op locatie. Deze personen doen zowel beheer als 3<sup>e</sup> lijn incidenten. Het contact met de beheerder(s) is wat meer gericht op de ICT medewerkers van de Omgevingsdienst NZKG. Daarnaast zijn er ook een Architecten / Netwerk / Security specialisten beschikbaar bij de beheerpartij voor consultancy / project / beheerwerkzaamheden.

Voor de Servicedesk geldt een telefonische doorschakeling naar de locatie van de beheerpartij. Dit voor het geval dat de Servicedesk medewerkers niet in staat zijn om de telefoon op te nemen. Deze achtervang is ook in staat om aanvragen en incidenten te registreren en op te pakken / op te lossen. Het vaste regie team van de Omgevingsdienst NZKG staat in nauw contact met de beheerpartij. Wekelijks zijn er "formele" overleggen waarbij lopende en komende zaken worden behandeld. De beherende partij neemt daar aan deel in de vorm van de beheerder en participeert en adviseert in lopende projecten zonder dat er direct een offerte traject aan ten grondslag ligt. Ook met de Servicedesk medewerkers is er een wekelijks overleg om de lopende zaken door te spreken.

In de huidige opzet zijn technische consultants van de Beheerpartij op de locatie aanwezig die participeren in projecten, adviseren over technische oplossingen en strategische keuzes v.w.b. de ICT omgeving. Gezien de wijze waarop Omgevingsdienst NZKG met de op locatie aanwezige medewerkers van de Beheerpartij omgaat, vindt de Omgevingsdienst NZKG het van belang dat deze rollen door vaste medewerkers wordt ingevuld, met andere woorden dat daar niet al te veel verschuiving in plaatsvindt. Als richtlijn hanteert de Omgevingsdienst NZKG maximaal één vervanging van één van de medewerkers per jaar. Daarnaast vindt de Omgevingsdienst NZKG het belangrijk dat deze personen passen binnen de cultuur en werksfeer van de Omgevingsdienst NZKG, dat uit zich voornamelijk in empathisch vermogen en communicatie vaardigheden.

P & I kent een vast IT Service Manager die op reguliere momenten met de Service Manager van de beheerpartij de dienstverlening evalueert. Op het moment van schrijven is de Omgevingsdienst NZKG druk bezig met het implementeren van de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). Van de beheerpartij wordt een proactieve en coöperatieve houding gewenst in de realisatie en bijhouden van de BIO en bijbehorende/mitigerende maatregelen. Ervaring met en kennis over BIO implementaties bij leverancier wordt zeer gewaardeerd.

Natuurlijk heeft ook de Omgevingsdienst NZKG te maken met de gevolgen van de Covid19 pandemie. Onze verwachting is dat ook ten tijde van het ingaan van een verbintenis met een beheerpartij er nog steeds sprake zal zijn

van een hybride situatie waarbij medewerkers van de Omgevingsdienst NZKG veel thuis zullen werken gecombineerd met aanwezig zijn op de vaste locatie(s) van de Omgevingsdienst NZKG. Van de beheerpartij wordt verwacht dat ze meedenken op wat voor wijze support geleverd kan worden aan de thuiswerkers zodat ze maximaal kunnen functioneren en zich kunnen concentreren op hun werk.

De huidige infrastructuur bestaat uit de volgende aantallen:

**MER/SER in Zaandam**

Fysieke Servers: 3 (Cluster Nodes)

Virtuele Machines: 28

Virtuele Desktop: 1

**Azure:**

Virtuel Machines: 17

**Data:**

Azure Data (storage accounts): 89.5 GB

Azure Data (VM's): 12 TB

**Mailboxen:**

User: 670

Shared: 140

Resources: 22

**Useraccounts:**

User accounts: 593

Deze kengetallen zijn aan verandering onderhevig en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.  
Het is mogelijk dat de scope van ICT Support en Beheer verandert gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

### **3 Aanleiding van de aanbesteding**

De Omgevingsdienst NZKG wenst mede met het oog op het in 2021 aflopen van de huidige dienstverleningsovereenkomst een nieuwe overeenkomst te sluiten met een Dienstverlener voor ICT Support & Beheer en bijbehorende dienstverlening.

#### **3.1 Doel van de aanbesteding**

Doel van de aanbesteding van onderhavige overheidsopdracht is - kort verwoord - dat in een betrouwbare, veilige en toekomst vaste infrastructuur wordt voorzien en de continuïteit van de ICT dienstverlening wordt verzekerd. Dit alles moet betaalbaar zijn en passen binnen de functionele aansturing van Omgevingsdienst NZKG. Meer specifiek verstaat opdrachtgever hieronder:

- Een ICT infrastructuur die optimaal ondersteunend is aan de bedrijfsprocessen;
- Adequaate beveiligde en professioneel beheerde ICT-omgeving, zodat een goede beschikbaarheid en performance gegarandeerd zijn, en de kwetsbaarheid in overeenstemming is met het type gegevens dat verwerkt wordt. De dienst dient zodanig te zijn ingericht dat Omgevingsdienst NZKG hiermee aan alle relevante wet- en regelgeving (zoals bv. de Baseline Informatiebeveiliging Overheid) op dit gebied voldoet en blijft voldoen en dat tevens voldaan wordt aan het vigerende informatiebeveiligingsbeleid van Omgevingsdienst NZKG;
- Ter zake kundige gebruikersondersteuning: proactief en hands-on in het verhelpen van incidenten en problemen;
- Flexibiliteit met betrekking tot up- en downscalen van ICT diensten en betalen naar gebruik en een vaste prijs voor onderdelen in de dienstverlening kerndienstverlening;
- 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 ICT-infrastructuur;
- Medewerkers van de opdrachtnemer hebben een actueel kennisniveau;
- Het (pro)actief bijdragen aan het implementeren van nieuwe technologieën, ideeën, processen in een snel veranderende ICT-markt.

#### **3.2 Scope van de opdracht**

De ICT Servicedesk heeft als taak het aannemen van Incidenten, beantwoorden van vragen en het in behandeling nemen en oplossen van Incidenten en aanvragen. De Servicedesk ondersteunen de medewerkers van Omgevingsdienst NZKG bij het gebruik van beschikbare ICT middelen en infrastructuur. Medewerkers van de Omgevingsdienst NZKG krijgen bij het aanmelden van een ticket altijd een registratie/ontvangstbevestiging incl. registratienummer. De wens is om ook de medewerkers van de Omgevingsdienst NZKG een bevestiging te sturen wanneer de behandeling van het ticket gestart is en uitvoer/oplosdatum is.

De ICT Servicedesk levert Diensten binnen de Beheerprocessen Incident Management, Change Management, Problem Management, Configuration Management en Service Level Management.

#### **Beheer**

Infrastructuur Beheer: Het onderhouden van de operationele omgeving ten behoeve van infrastructuur.

Infrastructuur monitoring: Het geautomatiseerd bewaken van de ICT infrastructuur.

Beheer levert Diensten binnen de Beheerprocessen Incident Management, Change Management, Problem Management, Configuration Management, Availability Management, Capacity en Performance management, Patch & Lifecycle management, Informatiebeveiliging, licentiemanagement, Service Level Management & Cost management.

### **3.3 Omvang van de Opdracht**

Met betrekking tot de omvang van de Opdracht is de (indicatieve) waarde voor de Opdracht € 300.000.- per jaar (zegge: driehonderdduizend euro). Deze schatting is gebaseerd op cijfers uit 2020.

Gezien de huidige situatie rond Covid-19 is het op dit moment niet in te schatten wat de verwachte groei of afname is gedurende de opdracht.

Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen en de hiermee samenhangende krimp of groei van de Omgevingsdienst NZKG, dan wel de positie van de Omgevingsdienst NZKG binnen de overheid of de taakstellingen, is het mogelijk dat de omvang van de dienstverlening en/of het aantal deelnemers van de Overeenkomst(en), wijzigen. Op dit ogenblik is daar echter geen informatie over beschikbaar.

**Aan de indicatie over de opdrachtwaarde kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.**

### **3.4 Percelen**

De Opdracht wordt niet in percelen aanbesteed (Artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012).

De motivering hiervan is dat dit in verband met de noodzakelijke samenhang van de verschillende onderdelen respectievelijk de aard van de Opdracht zowel inhoudelijk als organisatorisch niet wenselijk c.q. passend is.

Voor de overeenkomst van deze aanbesteding wenst de Omgevingsdienst NZKG één (1) partij te selecteren, hetzij met of zonder onderaanneming, die uitvoering kan geven aan de gewenste dienstverlening.

### **3.5 Gunningsprocedure**

Alle inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen inschrijvers een motivatie bevattende reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijvers met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk wetboek (hierna: BW), van het aanbod van de inschrijver.

Na ontvangst van de gunningsbeslissing kan een afgewezen inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de gunningsbeslissing. Dit dient te gebeuren binnen twintig kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgedingprocedure tijdens deze termijn schort de aanbestedende dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

Gunningscriteria bevatten wensen en eisen ten aanzien van de opdracht. Deze wensen en eisen worden gebruikt om de door inschrijvers ingediende inschrijvingen te beoordelen. Uw invulling van de gestelde wensen en eisen kan verschillen van de invulling van andere inschrijvers. Op deze wijze wordt gekeken naar het onderscheidend vermogen van de aanbiedingen. De beoordelaars kijken daarbij naar de mate waarop uw aanpak bijdraagt aan het behalen van

de gewenste algemene en specifieke wensen. Voor meer informatie over de gunningscriteria verwijzen wij u naar hoofdstuk 10 Gunningscriteria.

## **4 Programma van Eisen**

In het separaat toegevoegde Programma van Eisen staat zo nauwkeurig mogelijk omschreven wat de Opdrachtgever van de uitvoering van de Opdracht verwacht. Het bevat de behoefte-omschrijving van de aanbestedende dienst. Aan de eisen uit het Programma van Eisen dient onverkort voldaan te worden. In onderhavig document, de aanbestedingsleidraad, behorende bij deze specifieke aanbesteding vindt u de informatie over de opdracht, de selectie- en gunningscriteria, de beoordelingsmethode en de gunning. In de conceptovereenkomst staan de specifieke contractvoorwaarden die van toepassing zijn op de opdracht, de GIBIT 2016, de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Omgevingsdienst NZKG en de algemeen binnen de Omgevingsdienst NZKG geldende contractvoorwaarden die een integraal onderdeel van de af te sluiten overeenkomst vormen.

## 5 Procedure

<b>Planning</b>	<b>Activiteit</b>
2-9-2021	Publicatie op TenderNed
23-9-2021	Indienen Nvl 1
14-10-2021	Publiceren Nvl 1
21-10- 2021	Indienen Nvl 2
28-10-2021	Publiceren Nvl 2
18-11-2021	Sluiting inschrijvingstermijn 18-11-2021 om 12.00 uur
22-11-2021	Individuele beoordeling inschrijvingen
25-11-2021	Presentaties
29-11-2021	Beoordelingssessie inkoopteam
6-12-2021	Aanleveren MT BV
8-12-2021	Behandelen MT BV
14-12-2021	Behandeling DR
20 tot en met 23-12-2021	Opstellen gunning- en afwijzingsbrief
21-1-2022	Definitieve gunning
1-2-2022 - 1-3-2022	Transitieperiode, complementeren dossier, incl. handtekeningen en overdracht dossier incl. LMK aan business. <u>In overleg met opdrachtnemer</u>
1-3-2022	Beoogde datum overeenkomst

De opdrachtgever volgt, gelet op de aard en de omvang van de Opdracht, een Europese openbare aanbesteding. Opdrachtgever acht de gekozen openbare procedure, in het licht van te verwachten aantal opdrachtnemers en de geschatte waarde van de Opdracht proportioneel en passend. Opdrachtgever heeft op 2 september 2021 gepubliceerd op TenderNed.

### 5.1 Looptijd

De duur van de overeenkomst is gebaseerd op de inspanning die deze aanbesteding zowel voor Opdrachtnemer als Opdrachtgever levert en de impact die de vernieuwing binnen de organisatie vraagt van de gebruikers. De initiële looptijd van de overeenkomst is drie (3) jaar met twee maal een optie tot verlenging van twee (2) jaar. De overeenkomst gaat in op 1 maart 2022 en eindigt van rechtswege op 1 maart 2025. Indien Opdrachtgever de opties tot verlenging licht, eindigt de overeenkomst van rechtswege op 1 september 2029.

### 5.2 Evaluatie

Er zal door de contractmanager twee maal per jaar worden geëvalueerd met Opdrachtnemer. De evaluatie maakt onderdeel uit van de beoordelingscyclus waarop de Opdrachtgever beoordeelt of de optie tot verlenging wordt gelicht. De evaluaties worden schriftelijk vastgelegd.

### **5.3 Ontbindingsgronden overeenkomst**

Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen en de hiermee samenhangende krimp of groei van de aanbestedende dienst, dan wel de positie van de aanbestedende dienst binnen de gemeentelijke en provinciale overheid of taakstellingen, is het mogelijk dat de overeenkomst van de dienstverlening en/of het aantal deelnemers van de overeenkomst(en), tussentijds wijzigt of eindigt. Op dit ogenblik is daar echter geen informatie over beschikbaar.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er tweejaarlijks evaluatie plaats. In het tweede jaar wordt er in de evaluatie indien hier reden toe is, gevraagd aan Opdrachtnemer een (verbeter)plan op te stellen voor de schriftelijke vastgelegde punten die uit de evaluatie naar voren komen. Het verbeterplan en de uitvoering daarvan in de volgende evaluaties moeten voor Opdrachtgever zicht bieden op continuïteit in de relatie en kwaliteitsverbetering van de totale dienstverlening. Indien dit niet het geval is behoudt de opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden. De opdrachtnemer zal in dit geval garantie bieden dat de dienstverlening gegarandeerd blijft tot de Opdrachtgever de Opdracht aan een nieuwe partij heeft gegund.

## 6 Contactpersoon en inlichtingen

### 6.1 Contactpersoon

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding geschiedt uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed. Deze aanbesteding wordt begeleid door de afdeling Inkoop. Het is gegadigden en inschrijvers niet toegestaan over deze aanbesteding te communiceren met andere personen binnen de aanbestedende dienst dan de genoemde contactpersoon, op straffe van uitsluiting. Voor correspondentie/communicatie: [aanbestedingen@odnzkg.nl](mailto:aanbestedingen@odnzkg.nl).

### 6.2 Vragen voor de nota van inlichtingen

U kunt tot uiterlijk in de in hoofdstuk 5 genoemde data vragen om nadere inlichtingen over de aanbestedingsdocumenten. Dit kan via de berichtenmodule van TenderNed. Voor het stellen van vragen dient u gebruik te maken van standaardformulier A. U dient het formulier met uw vragen als bijlage bij een TenderNed bericht te versturen.

Een inschrijver kan de aanbestedende dienst in een later stadium niet tegenwerpen dat bepalingen, voorschriften of criteria niet duidelijk zijn, indien inschrijver daarover geen vraag heeft gesteld.

### 6.3 Nota van Inlichtingen

De vragen met bijbehorende antwoorden zullen geanonimiseerd in een Nota van Inlichtingen worden opgenomen en uiterlijk op de in hoofdstuk 5 genoemde data op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) gepubliceerd worden. Indien u via deze site de documenten heeft gedownload, ontvangt u een automatische melding als de Nota van Inlichtingen is toegevoegd. De Nota('s) van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de aanbesteding.

### 6.4 Klachtenmeldpunt

De Omgevingsdienst NZKG heeft conform de Uniforme Klachtenregeling Aanbesteden een klachtenmeldpunt ingericht. Klachten over deze aanbesteding kunnen worden ingediend bij het meldpunt Klachtenafhandeling Aanbesteden van de Omgevingsdienst NZKG op het email adres: [aanbestedingen@odnzkg.nl](mailto:aanbestedingen@odnzkg.nl).

De klacht bevat de volgende gegevens: de naam en adres van de ondernemer, de dagtekening, de aanduiding van de aanbesteding, de klacht en de wijze waarop het knelpunt volgens de opdrachtnemer zou kunnen worden verholpen. De Opdrachtnemer ontvangt een ontvangstbevestiging met vermelding van de behandeltermijn.

*Wij willen u er op wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is 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 aangegeven in hoofdstuk 6 paragraaf 6.2 van dit beschrijvend document.*

## 7 Voorschriften voor inschrijving

### **Inschrijvingen indienen in TenderNed**

Uw inschrijving dient uiterlijk op de in hoofdstuk 5 genoemde datum te zijn ingediend via TenderNed. Bij het indienen van de inschrijving dient u de door de aanbestedende dienst in TenderNed vastgelegde structuur aan te houden.

Te laat ontvangen inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. Het risico van het niet tijdig indienen van de inschrijvingen is - ongeacht de oorzaak - voor rekening van de inschrijver.

Het is voor inschrijvers niet mogelijk om bij de opening van de inschrijvingen aanwezig te zijn.

### **Eisen aan de inschrijving**

Ten aanzien van de inschrijving gelden voorts de volgende eisen:

- Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in Euro, exclusief omzetbelasting;
- Er mag geen wijziging aangebracht worden in voorgeschreven formats en modellen;
- De inschrijving dient in overeenstemming te zijn met het Programma van Eisen;
- De verklaringen dienen door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon te worden ondertekend. De vertegenwoordigingsbevoegdheid van die persoon moet blijken uit het uittreksel uit het nationale beroeps/handelsregister en eventueel een aanvullende schriftelijke machtiging.

### **Combinaties**

Een samenwerkingsverband van ondernemers (hierna: combinatie) kan een inschrijving indienen. Er is geen bijzondere rechtsvorm vereist. Elke combinant is – in geval van gunning - hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen welke voortvloeien uit de ingevolge de onderhavige aanbesteding gesloten overeenkomst(en). Tevens dient vermeld te worden bij welk lid van de combinatie als penvoerder zal optreden. Deze punten zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Elke combinant dient een UEA in te dienen.

### **Eén keer inschrijven**

Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie of hoofd- of onderaanneming. Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan zijn de betreffende inschrijvingen ongeldig.

### **Concernverhoudingen**

Van een concern mag zich slechts één rechtspersoon inschrijven. Meerdere rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een combinatie inschrijven. Onder concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek. Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan wordt uitsluitend de inschrijving in behandeling genomen, die het eerst door de aanbestedende dienst is ontvangen. Is niet vast te stellen welke inschrijving het eerst is ontvangen, dan geeft loting de doorslag.

### **Inschrijvergoeding**

Inschrijvers ontvangen geen inschrijvergoeding.

### **Overige voorwaarden**

- a. Het indienen van een inschrijving door inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit deze aanbestedingsleidraad instemt.
- b. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
- c. Een inschrijving die niet geheel voldoet aan de gestelde eisen, voorwaarden en voorschriften en/of niet alle gevraagde documenten bevat, kan als ongeldig worden aangemerkt en worden uitgesloten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

In het geval van een gebrek dat eenvoudig te herstellen is, kan de aanbestedende dienst de betrokken inschrijver in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van twee werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe, het gebrek te herstellen.

- d. Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden, is ongeldig.
- e. Voor het indienen van een inschrijving zullen geen kosten worden vergoed, tenzij dit uitdrukkelijk is bepaald in deze aanbestedingsleidraad.
- f. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen zullen na afloop niet worden geretourneerd.
- g. De aanbestedende dienst is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, evenals adviezen over de beoordeling, aan inschrijvers bekend te maken.
- h. De voertaal tijdens en na deze aanbesteding is het Nederlands. Schriftelijke stukken (waaronder begrepen email) dienen derhalve ook gesteld te zijn in het Nederlands.
- i. Varianten zijn niet toegestaan, tenzij dit uitdrukkelijk in deze aanbestedingsleidraad is bepaald.
- j. Aan de opdrachtverstrekking kan geen enkel recht tot eventuele vervolgoopdrachten worden ontleend.
- k. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk of voorwaardelijk (bijvoorbeeld onder de voorwaarde dat van de bevoegde instanties de vereiste vergunningen zijn verkregen) te gunnen en tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijver heeft hierbij geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.
- l. De aanbestedingsdocumenten dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen door inschrijver slechts aan medewerk(st)ers worden getoond, die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Er mag niet op enigerlei wijze aan derden kennis worden gegeven van de gegevens, die in dit verband door of namens de aanbestedende dienst zijn of worden verstrekt (behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de inschrijving). De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden.
- m. Inschrijver verklaart deze aanbieding gestand te doen gedurende 60 dagen na sluiting van de inschrijftermijn. Indien tegen de gunningsbeslissing van de aanbestedende dienst bezwaar wordt gemaakt zal de inschrijvers worden verzocht de geldigheid van de inschrijvingen te verlengen tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.
- n. Indien een inschrijving abnormaal laag lijkt, zowel de totaalprijs als de prijzen voor de afzonderlijke onderdelen verzoekt de aanbestedende dienst een verduidelijking over de samenstelling van de betreffende inschrijving. Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting. Van een manipulatieve inschrijving is onder andere sprake als de beoordelingssystematiek zodanig wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van onrealistische prijzen.
- o. De prijs staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele prijs of tariefsaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de overeenkomst is bepaald of indien er schriftelijke toestemming gegeven is door de Omgevingsdienst NZKG.
- p. Op deze opdracht zijn de algemene inkoopvoorwaarden van de Omgevingsdienst NZKG en daaropvolgend de GIBIT 2016 van toepassing. Door het indienen van een inschrijving wijst de inschrijver uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden af.
- q. De inschrijver gaat akkoord met de verwerkersovereenkomst (bijlage 7).

## **8 Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 5), hierna UEA, volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.

Door ondertekening van het UEA verklaart inschrijver dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht geen van de in het UEA aangevinkte uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen, of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot uitsluiting.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen het UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen. Dit geldt tevens voor alle derde(n) waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen, alsmede voor alle onderaannemers.

## 9 Uitsluitingsgronden deelname

De aanbestedende dienst beoordeelt over toepassing van de uitsluitingsgronden als vermeld op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onder 2 (dwingende uitsluitingsgronden) en/of onder 3 (de relevante facultatieve uitsluitingsgronden voor deze specifieke opdracht). Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is opgenomen als bijlage 5.

De aanbestedende dienst vraagt bewijsmiddelen (zie hieronder) op bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt om de UEA te verifiëren en om te beoordelen of zich een grond voor uitsluiting voordoet. De bewijsmiddelen dienen na het verzoek binnen 7 dagen te worden ingediend.

De bewijsmiddelen voor de uitsluitingsgronden vermeld op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn:

- Een gedragsverklaring aanbesteden niet ouder dan 2 jaar op het moment van inschrijving
- Een uittreksel uit het handelsregister niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijving
- Een verklaring van de belastingdienst niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van inschrijving

De aanbestedende dienst aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

Indien een uitsluitingsgrond op inschrijver van toepassing is, dient deze aan te geven welke feiten zich hebben voorgedaan of zich voordoen, de omvang ervan en welke maatregelen inschrijver heeft genomen om herhaling te voorkomen en het geschonden vertrouwen te herstellen. De aanbestedende dienst kan afzien van toepassing van (een van) de dwingende en of facultatieve uitsluitingsgronden om redenen genoemd in artikel 2.88 Aanbestedingswet 2012.

### 9.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie.

De inschrijver dient het bewijs na een verzoek daartoe te verstrekken. Het bewijs moet de huidige situatie van de onderneming beschrijven en mag op het moment van inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden.

Bij combinaties:

De combinatie of alle combinanten dienen het bewijs na een verzoek daartoe te verstrekken.

### 9.2 Beroep op derden

Indien inschrijver beroep doet op een derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen of in het kader van de selectiecriteria, dient de inschrijver dit te vermelden in de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (bijlage 5).

Gaat het om de financiële en economische draagkracht dan is hieraan voldaan indien de derde zich borg stelt voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit hoofde van de ingevolge deze aanbesteding te sluiten overeenkomst(en). Hiervoor is de Verklaring aansprakelijkheid opgenomen, bijlage 6. In plaats van een Verklaring aansprakelijkheid, wordt (als de moedermaatschappij de derde is) een verklaring als bedoeld in artikel 2:403, lid 1,

onderdeel f, Burgerlijk Wetboek ('403-verklaring') geaccepteerd, mits die verklaring ten kantore van het handelsregister is gedeponneerd en de verklaring dezelfde zekerheid biedt als de hierboven bedoelde Verklaring aansprakelijkheid. Indien de 403-verklaring wordt ingetrokken, dient alsnog een Verklaring aansprakelijkheid te worden overgelegd.

Als de derde een combinant is, hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

Gaat het om de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dan dient de inschrijver en de derde een ingevulde en ondertekende Verklaring bekwaamheid derde, bijlage 6 na een verzoek daartoe in te dienen.

Als de derde een combinant is hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

### **9.3 Certificering**

Opdrachtnemer (dit geldt ook voor eventuele onderaannemers) dient de volgende documenten over te leggen met betrekking tot eisen waar de gegadigde aan moet voldoen in het kader van (vak)technische bekwaamheid (de hierna genoemde certificaten dienen gedurende de gehele contractperiode geldig te zijn):

#### **Milieumanagement**

De Opdrachtnemer moet beschikken over een milieumanagementsysteem dat voldoet aan de eisen van ISO 14001 of een gelijkwaardige certificering. Indien gegadigde niet beschikt over een certificaat, kan het volstaan om een eigen milieuhandboek te overleggen. Het dient een milieuhandboek te zijn, waarin de maatregelen zijn opgenomen die de onderneming treft op het gebied van milieubeheer. Het volstaat om een kopie van de toegesneden index van het milieuhandboek te overleggen en een onderbouwing waarom de door Opdrachtnemer gehanteerde milieuborging gelijk is aan het gevraagde certificaat.

#### **Kwaliteitsmanagement - algemeen**

De opdrachtnemer moet beschikken over een ISO 9001-certificering of een gelijkwaardige certificering.

De Omgevingsdienst NZKG aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement zoals een afschrift van de inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek van gegadigde en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

#### **Kwaliteitsmanagement - Beveiliging**

De beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole zijn georganiseerd in de organisatie van Opdrachtnemer. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Omgevingsdienst NZKG is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) versie 1.03 (bron) die gestructureerd is volgens NEN-ISO/IEC 27001:2017 5en NEN-ISO/IEC 27002:2017. Opdrachtnemer moet op de hoogte zijn van deze informatiebeveiliging voor overheden en deze kunnen toepassen op de gevraagde dienstverlening van de Omgevingsdienst NZKG.

Opdrachtnemer beschikt over een informatiebeveiligingssysteem (ISMS) dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO /IEC 27001:2017.

Opdrachtnemer kan worden verzocht het volgende bewijsmiddel te verstrekken: een afschrift van een geldig NEN-ISO /IEC 27001:2017 certificaat inclusief bijbehorende verklaring van toepasselijkheid.

Gegarandeerd wordt dat de data van de Omgevingsdienst NZKG alleen binnen de EU wordt opgeslagen en verwerkt. Gegadigde garandeert bovendien dat deze data niet door (personeel van) organisatie(onderdelen) van buiten de EU kunnen worden benaderd, dan wel enigerlei onderhevig is aan non-EU wetgeving. Opdrachtnemer verklaart dat data onder geen enkele omstandigheid zal worden verplaatst buiten de EU, noch dat leverancier daartoe gedwongen kan worden.

### **Gegevensbescherming**

In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de Omgevingsdienst NZKG gehouden afspraken te maken met de leverancier indien er sprake is van verwerking van persoonsgegevens. Indien er sprake is van een verwerking van persoonsgegevens door de leverancier, is de leverancier zelf verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot deze verwerkingen. Conform de AVG heeft de Omgevingsdienst NZKG een verwerkersovereenkomst opgesteld, waarin de verantwoordelijkheden over en weer zijn afgesproken. Deze bevindt zich in bijlage 7 en dient volledig getekend te worden. Daarmee verklaart u zich bewust van en gaat u akkoord met de verantwoordelijkheden die de overeenkomst met zich mee brengt. De Omgevingsdienst NZKG verlangt van de leverancier in ieder geval dat deze een Functionaris Gegevensbescherming in dienst heeft en een verklaring overlegt waaruit blijkt dat deze beschikt over een privacyreglement, dat voldoet aan de AVG en andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

## 10 Gunningscriteria

De overeenkomst wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (Beste PKV).

Na de beoordeling op de onderdelen kwaliteit 1, 2, 3 en 4 en prijs worden de scores meteen ingevuld na beoordeling door de beoordelingscommissie. Na de presentatie wordt de score voor kwaliteit 5 ook ingevuld, waardoor het totaalbeeld ontstaat.

Subgunningscriteria (inclusief presentatie)	Maximaal te behalen punten	Weeg-factor
<b>Kwaliteit</b>	<b>800</b>	<b>60%</b>
Subgunningscriterium 1: Plan van aanpak dienstverlening	200	20%
Subgunningscriterium 2: Beschrijving kennis en ervaring organisatie en medewerkers	100	10%
Subgunningscriterium 3: Transitieplan	200	10%
Subgunningscriterium 4: Visie op werkplekondersteuning	200	10%
Subgunningscriterium 5: Presentatie	100	10%
<b>Prijs (kosten)</b>	<b>200</b>	<b>40%</b>
P betreft het eindbedrag uit het prijzenblad (zie Standaardformulier B, Prijzenblad)	200	40%
Score: laagste prijs/aangeboden prijs x 200 punten		
<b>Eindscore</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>

### 10.1 Subgunningscriterium kwaliteit

Voor alle in te dienen beschrijvingen dient u zich aan deze voorwaarden te houden:

- Lettype Tahoma, font 9,5;
- Enkelzijdig;
- Regelafstand minimaal 1;
- Marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- Inclusief eventuele bijlagen (tenzij anders vermeld);
- Inclusief afbeeldingen;
- Alle pagina's boven het maximum nemen wij niet mee in de beoordeling;
- Geen kolommen.

#### Subgunningscriterium kwaliteit 1 Plan van Aanpak dienstverlening (max. 200 punten)

Beschrijf, in maximaal vijf (4) A4 hoe u van plan bent de opdracht zoals beschreven in hoofdstuk 3 uit te voeren, inclusief een duidelijke toelichting waarom u heeft gekozen voor deze aanpak. Besteed hierbij minimaal aandacht aan:

- een heldere, realistische, gedetailleerde en volledig uitgewerkte wijze wat de Inschrijver gaat doen voor de uitvoering van de opdracht zoals beschreven;
- een uitwerking hoe u invulling kan geven aan de door opdrachtgever gedefinieerde visie, wensen en werkwijze;
- communicatie, rapportage en het benoemen van een contactpersoon;
- hoe u omgaat met piekbelasting bij aanvragen 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns en hoe u ervoor zorgt dat de kwaliteit desondanks gewaarborgd blijft;
- acties die u neemt;
- acties die Opdrachtgever dient te nemen;

- een overzicht van de risico's en risicobeperkende maatregelen;
- andere aspecten die naar uw mening relevant zijn;
- Beschrijf hoe u rapportages aanlevert, indien mogelijk met een voorbeeld;
- Licht toe hoe u de continuïteit van de dienstverlening garandeert, inclusief 24/7 monitoring en bewaking;
- Hoe u de communicatie (inhoud en frequentie) met Opdrachtgever en haar medewerkers ziet;
- Uw visie op cybersecurity (BIO) en hoe de gevolgen van deze wetgeving geïmplementeerd en geborgd zijn binnen uw organisatie en in de werkprocessen;
- Hoe uw visie op cybersecurity (BIO) vertaald wordt naar de opdrachtgever in de dienstverlening;
- Indien u ervaring heeft met BIO implementaties, geeft u een omschrijving en licht u dit toe met een (anonieme) klantcasus. Indien noodzakelijk kunt u hiervoor een extra pagina toevoegen.

Het plan van aanpak wordt op de volgende punten beoordeeld door de selectiecommissie:

- De wijze waarop de verschillende onderdelen zijn opgenomen en SMART zijn beschreven;
- De mate van ontzorging van de Omgevingsdienst NZKG;
- De mate waarin de Inschrijver de behoefte heeft begrepen;
- De effectiviteit van de voorgestelde aanpak.

#### Subgunningscriterium kwaliteit 2 Beschrijving kennis en ervaring organisatie en medewerkers (max. 100 punten)

U wordt verzocht om in maximaal drie (3) A4 een beschrijving te geven van de wijze waarop u invulling geeft aan de opdracht en kunt aantonen dat de in te zetten medewerkers ervaring hebben opgedaan met de dienstverlening zoals onderhavige opdracht. Ook geeft u de meerwaarde van uw organisatie aan. Besteed minimaal aandacht aan:

- Een overzicht van de samenstelling van het team met bijbehorende individuele profielschets of CV van de in te zetten medewerkers gespecificeerd op de in te zetten functies en taken;
- Een onderbouwing waarom het team de kwalificaties en relevante ervaring heeft om de opdracht uit te voeren;
- De specifiek in het programma van eisen gevraagde certificeringen en werkt uit hoe kennis up to date worden gehouden en geborgd wordt binnen de organisatie;
- Referenties van andere partijen of overheden waar u het beheer reeds uitvoert, waarbij u aantoont dat de omvang van het beheer qua volume gelijk is aan deze opdracht.
- Is de referentie voorafgegaan door een transitie vanuit een andere leverancier? Zo ja; licht toe.
- Geef aan of u een Skilled Servicedesk op locatie beheert bij de Referent. Zo ja; licht toe.

Het maximaal aantal A4tjes is exclusief profielen of CV's van de medewerkers.

Uw beschrijving wordt op de volgende punten beoordeeld:

- Mate van de kennis en ervaring met het beheer, techniek en serviceverlening van een IT Omgeving;
- Mate waarin de organisatie is staat is kennis te borgen gedurende contractperiode;
- Of deze geheel passend is binnen de cultuur van de Omgevingsdienst NZKG;
- Referenties van andere partijen of overheden.

#### Subgunningscriterium kwaliteit 3 Transitieplan (max 200 punten)

Beschrijf in maximaal vier (4) A4 hoe u van plan bent de opdracht zoals beschreven in hoofdstuk 3 uit te voeren, inclusief een duidelijke toelichting waarom u heeft gekozen voor deze aanpak. Besteed hierbij minimaal aandacht aan:

- Een plan van aanpak hoe de overgang deskundig, veilig en met minimale verstoring kan plaatsvinden;
- Een reële en gespecificeerde planning op de uitvoering van de transitie;
- Een paragraaf over de communicatie;
- Hoe u het team vormt om de transitie te begeleiden en voltooien en deze zacht te laten landen in de organisatie van de Opdrachtgever, welke functies/specialisten worden ingezet. Omschrijf hierbij duidelijk de rollen en verantwoordelijkheden;
- Wat u verwacht en wat u nodig heeft van de opdrachtgever;
- Een overzicht van de risico's en risicobeperkende maatregelen;
- Andere aspecten die naar uw mening relevant zijn.

Het transitieplan wordt op de volgende punten beoordeeld door de selectiecommissie:

- De wijze waarop de verschillende onderdelen zijn opgenomen en SMART zijn beschreven;
- De mate van ontzorging van de Omgevingsdienst NZKG;
- De mate waarin de Inschrijver de behoefte heeft begrepen;

- De effectiviteit van de voorgestelde aanpak;

Subgunningscriteria kwaliteit 4 Visie op Werkplekondersteuning (max 200 punten)

Beschrijf, in maximaal vijf (4) A4, hoe u van plan bent de werkplekondersteuning voor de medewerkers uit te voeren, inclusief een duidelijke toelichting waarom u heeft gekozen voor deze aanpak. Besteed hierbij minimaal aandacht aan:

- Beschrijf uw visie op werkplek ondersteuning in een hybride situatie. Hoe worden de medewerkers maximaal ondersteunt ook vanaf hun huislocaties: denk aan goede werkplek, verbindingen, bereikbaarheid etc.
- andere aspecten die naar uw mening relevant zijn;
- Licht toe hoe u de continuïteit van de dienstverlening garandeert;

De visie op de werkplekondersteuning wordt op de volgende punten beoordeeld door de selectiecommissie:

- De wijze waarop de verschillende onderdelen zijn opgenomen en SMART zijn beschreven;
- De mate van ontzorging van de medewerkers van de Omgevingsdienst NZKG;
- De mate waarin de Inschrijver de behoefte heeft begrepen;

Subgunningscriteria kwaliteit 5 Presentatie (max `100 punten).

- In de korte presentatie van een half uur geeft u aan waarin u onderscheidend bent in de dienstverlening.
- Mate van de kennis en ervaring met het beheer, techniek en serviceverlening van een IT Omgeving;
- Mate waarin de organisatie is staat is kennis te borgen gedurende contractperiode;
- Of deze geheel passend is binnen de cultuur van de Omgevingsdienst NZKG;
- Referenties van andere partijen of overheden.
- Ontzorgen opdrachtgever.
- Hoe is het proces in uw organisatie geregeld voor de ontstane hybride situatie voor het thuiswerken en op kantoor en hoe garandeert u de dienstverlening in beide situaties.
- U geeft inzicht in de bereikbaarheid na werktijd bij calamiteiten.
- De presentatie wordt gegeven door een beoogd medewerker die u bij ons in wilt zetten.

U geeft antwoord op de vragen onder het betreffende Subgunningscriterium. Verwijzingen naar andere antwoorden beoordelen wij niet.

## **10.2 Subgunningscriterium prijs**

### **De prijs is de all-in totaalprijs voor de in het prijzenblad gevraagde dienstverlening (uw inschrijfprijs)**

Dit betekent dat u met de opgegeven prijs uitvoering kan geven aan de Opdracht en daarbij rekening houdt met alle gestelde Eisen en hetgeen aangeboden wordt in de uitwerking van de Subgunningscriteria. Het betreft een totaalprijs, welke dus inclusief alle garanties, kosten en kortingen is. Alle opgegeven prijzen zijn in Euro's en exclusief btw. U bent tijdens de uitvoering van de Overeenkomst gebonden aan de door u opgegeven prijzen.

### **Tarieven zijn all-in tarieven**

Dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen:

- Salariskosten
- Overheadkosten
- Kosten voor ondersteunend werk
- Kosten voor het gebruik van apparatuur
- Normale binnenlandse reis- en verblijfkosten
- Reiskosten woon- en werkverkeer
- Parkeerkosten
- Opleidingskosten
- Wervings- en selectiekosten

- Vervanging
- Verzekeringspremie
- Winst
- Alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals bijvoorbeeld de kosten voor voorbereiding op de uitvoering. Hieronder vallen eventuele inregeling en afstemmingswerkzaamheden.

Alle opgegeven prijzen zijn in Euro's en exclusief btw. De volgende componenten dienen uitgesplitst te worden in de prijs:

De prijs is de vaste all-in totaalprijs voor de Opdracht op basis van de gegeven percentages en getallen in deze aanbestedingsleidraad. Dit betekent dat de prijs voldoet aan alle Eisen uit de Offerteaanvraag en de Bijlagen. De prijs is inclusief alle verlengingen, garanties, kosten en kortingen. Alle opgegeven prijzen zijn in Euro's en exclusief btw. Gebruik de bijlage 'Prijzenblad' om uw prijs op te geven en voeg die toe aan uw Inschrijving. We gaan er van uit dat de prijs die u opgeeft voldoet aan alle Eisen die u in de Offerteaanvraag en de Bijlagen terugvindt. Vult u 0 in of geen waarde of een negatieve waarde op het Prijzenblad? Dan is uw Inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze Offerteprocedure. Geeft u prijzen, kortingen, voorwaarden of andere informatie op waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling.

Op het prijzenblad wordt u gevraagd een indicatie te geven voor eventuele transitiekosten. Dit is voor de Opdrachtgever een toegevoegde waarde om de scope van het totale project in te schatten. Deze kosten maken geen onderdeel uit van de beoordeling.

## 11 Beoordelingsmethodiek

Voldoet uw Inschrijving aan alle Eisen? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk.

We beoordelen de Inschrijving inhoudelijk op de Subgunningscriteria en kennen daar een score aan toe. De inhoudelijke beoordeling van uw Inschrijving doet een beoordelingscommissie.

### 11.1 Beoordeling op kwaliteit

De kwaliteit van uw Inschrijving wordt beoordeeld met een cijfer.

U kunt per Subgunningscriterium punten scoren. Het maximaal te behalen aantal punten en het relatieve gewicht in het gunningmodel is per Subgunningscriterium aangegeven. Dit leidt tot totaalscores voor de Inschrijvingen.

Voor de informatie die inschrijvers verstrekken geldt het principe hoe beter SMART geformuleerd (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Resultaatgericht, Tijdgebonden), hoe beter.

Het cijfer drukt de inhoudelijke beoordeling uit.

De beoordelingscommissie bepaalt welk cijfer uw Inschrijving krijgt. U krijgt steeds een even cijfer tussen de 0 en de 10. In de tabel hieronder ziet u wat elk cijfer zegt over de kwaliteit van uw Inschrijving.

Cijfer	Beschrijving	Te behalen punten per kwalitatief subgunningscriterium
10	Uitstekend: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een uitstekend antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium. Het ingediende document bevat dan uitstekend inzicht in de wijze waarop de Inschrijver bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht, is volledig SMART onderbouwd en biedt duidelijke meerwaarde voor de Opdrachtgever.	100%
8	Goed: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een goed antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium. Het ingediende document voldoet dan aan de vereisten, biedt goed inzicht in de wijze waarop Inschrijver bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht, is grotendeels SMART onderbouwd en biedt meerwaarde voor de Opdrachtgever.	80%
6	Voldoende: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een voldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium. Het ingediende document voldoet dan aan de vereisen, biedt voldoende inzicht in de wijze waarop inschrijver bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht, is gedeeltelijk SMART onderbouwd en biedt enige meerwaarde voor de Opdrachtgever.	60%
4	Onvoldoende: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver heeft een onvoldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium. Het ingediende document voldoet dan niet geheel aan de vereisten, biedt beperkt inzicht in de wijze waarop inschrijver bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht, is niet SMART onderbouwd en/of biedt geen of zeer beperkte meerwaarde voor de Opdrachtgever.	40%
2	Onvoldoende: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver heeft een onvoldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium. Het ingediende document voldoet dan niet geheel aan de vereisten, biedt beperkt inzicht in de wijze waarop inschrijver bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht, is niet SMART onderbouwd en/of biedt geen of zeer beperkte meerwaarde voor de Opdrachtgever.	20%

0	Onvoldoende: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver heeft een onvoldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium. Het ingediende document voldoet dan niet geheel aan de vereisten, biedt beperkt inzicht in de wijze waarop inschrijver bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht, is niet SMART onderbouwd en/of biedt geen of zeer beperkte meerwaarde voor de Opdrachtgever.	0%
---	--	----

De selectiecommissie zal op basis van consensus de score en daarmee het aantal punten per (sub)gunningscriterium bepalen.

De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een Inschrijving hoort. Zo zorgen we ervoor dat de beoordelaars uitsluitend de kwaliteit van uw Inschrijving beoordelen.

### 11.2 Beoordeling op prijs

#### **Beste prijs-kwaliteitverhouding: Laagste prijs/aangeboden prijs x het maximaal te behalen puntenaantal**

De Inschrijving met de beste PKV is de Inschrijving die de hoogste score behaalt op basis van de formule:

Score = (Laagste prijs / aangeboden prijs) x 200 punten

### 11.3 Totaalscore

#### **U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving**

Wij communiceren naar elke Inschrijver die een geldige Inschrijving heeft ingediend zijn totaalscore en de scores per Subgunningscriterium. De scores per Subgunningscriterium ronden we af op twee cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per Subgunningscriterium niet af.

#### **Bij gelijke scores gunnen wij aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit**

Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op twee cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers met gelijke totaalscores? Dan zal van de gelijk eindigende inschrijvers de inschrijver met de hoogste score van het zwaarst wegende kwalitatieve Subgunningscriterium (Plan van aanpak dienstverlening) als eerst geëindigde inschrijver worden aangemerkt. Is ook deze score gelijk? Dan zal loting plaatsvinden onder toezicht van een notaris.

#### **U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht als:**

- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u het minimale aantal punten voor de kwalitatieve Subgunningscriteria scoort;
- u de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvers.

## **12 Selectiecommissie**

De aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van zes personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op deze (sub)gunningscriteria. De selectiecommissie bestaat uit de vijf medewerkers van het team P & I, een nog nader te benoemen teammanager uit het primair proces, teammanager P & I en adjunct directeur ODNZKG portefeuille Bedrijfsvoering onder begeleiding van een inkoopadviseur. Wij verwachten dat in uw inschrijving de eisen uit het 'programma van eisen' en de wensen uit het 'programma van wensen' tot uiting komen.

## 13 Selectieprocedure

De selectiecommissie beoordeelt de aanbiedingen en presentaties volgens de hiervoor uitgeschreven en voorop vastgestelde criteria. Op basis van het totaal wordt de opdracht gegund.

De best passende aanbieding wordt aan de directieraad van de ODNZKG ter besluitvorming voorgelegd. De ondernemingsraad wordt gevraagd in te stemmen met het voorgenomen besluit. Hierna wordt het definitieve besluit genomen.

Vervolgens wordt met de beoogde partij een overeenkomst afgesloten.

Op de aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. De aanbesteding geschiedt op basis van de Europese Richtlijn 2014/24/EU die in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door middel van de Aanbestedingswet 2012.

Alle communicatie ten aanzien van deze aanbesteding verloopt via [Aanbestedingen@odnzk.nl](mailto:Aanbestedingen@odnzk.nl). Het is niet toegestaan de aanbestedende dienst, haar medewerkers of betrokken partners bij deze aanbesteding op andere wijze te benaderen. N.B. telefonisch benaderen is ook niet toegestaan.

### 13.1 Verduidelijking en wijziging vóór inschrijving

De Omgevingsdienst NZKG heeft het aanbestedingsdocument met zorg samengesteld en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor, noch binding aan kennelijke onduidelijkheden en/of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumenten. De Omgevingsdienst NZKG verwacht van de gegadigde een pro actieve houding met betrekking tot (het lezen van) de aanbestedingsdocumenten en het stellen van vragen. Verder dient de opdrachtnemer behoorlijk geïnformeerd en normaal oplettend te zijn. Indien er (juridische) bepalingen rond deze aanbesteding zijn, waarmee de opdrachtnemer niet kan instemmen, dient hij zo spoedig mogelijk schriftelijk een alternatieve formulering voor te stellen. Na inschrijving kan de opdrachtnemer geen beroep meer doen op tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden in de verstrekte aanbestedingsdocumenten en heeft de opdrachtnemer zijn rechten afgestaan om daarop enige aanspraak te baseren. Indien naderhand blijkt dat de aanbestedingsdocumenten tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden bevat en deze niet tijdig door de gegadigde zijn opgemerkt, dan zijn deze risico's voor de opdrachtnemer. In dat geval prevaleert de zienswijze van de Omgevingsdienst NZKG.

### 13.2 Na inschrijving: instemming kan niet teruggetrokken worden

Door indiening van een inschrijving stemt de inschrijver in met alle beschreven voorwaarden en eisen in de aanbestedingsdocumenten, inclusief onder andere het niet van toepassing verklaren van de eigen voorwaarden, de gehanteerde selectie- en gunningsystematiek, de opdrachtomschrijving en alle gestelde contractsbepalingen. Een geconstateerde overtreding kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding. Gedurende de opdracht kan de inschrijver geen afstand doen van deze conformiteitsverklaring.

Een inschrijver kan zich na het indienen van zijn inschrijving niet terugtrekken. De inschrijving is voor de duur van de gestanddoeningstermijn (inclusief eventuele verlenging) bindend, onvoorwaardelijk en onherroepelijk. Rekenend vanaf de dag van de voor de aanbesteding geldende sluitingsdatum dient de inschrijving een minimale geldigheidsduur te hebben van 105 kalenderdagen. In geval tegen de gunning een kort geding aanhangig wordt gemaakt doet de inschrijver zijn inschrijving gestand tot minimaal 28 kalenderdagen na de uitspraak in kort geding.

## 14 Hoe schrijft u in?

De offerte (inschrijving) dient uitsluitend via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) te worden ingediend.

De Opdrachtgever raadt inschrijvers aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een aanmelding te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd in [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) en [www.eherkenning.nl](http://www.eherkenning.nl). Tevens dient de juiste persoon bevoegd te zijn, om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is kunt u mogelijk niet op deze aanbesteding inschrijven. Voor de goede orde wijzen wij inschrijvers erop dat een inschrijving pas is ingediend indien deze in de kluis is geplaatst, de transactie code is ingevoerd en de inschrijver de bevestiging van TenderNed heeft ontvangen.

Inschrijvers dienen ruim van tevoren aan te vangen met elektronisch inschrijven om vertragingen, zoals door een internetstoring, voor te zijn. Deze vertragingen zijn voor rekening en risico van de inschrijver. Indien bij TenderNed een storing optreedt van meer dan 15 minuten in de laatste 8 uur voor het einde van de inschrijftermijn en inschrijver hierdoor niet tijdig de inschrijving kan indienen, dan dient inschrijver dit direct te melden via een email aan [aanbestedingen@odnzkg.nl](mailto:aanbestedingen@odnzkg.nl). Daarnaast dient inschrijver contact op te nemen met TenderNed over de storing. De opgave van TenderNed over de storing is bepalend voor de beslissing van de opdrachtgever om de inschrijftermijn eventueel te verlengen.

### 14.1 Aanbiedingsbrief

Bij het indienen van uw Inschrijving voegt u een aanbiedingsbrief bij. De aanbiedingsbrief is vormvrij.

De aanbiedingsbrief bevat:

- naam en contactgegevens van contactpersoon voor de Aanbesteding;
- het kenmerk van uw Inschrijving;
- handtekening van een ondertekeningbevoegde persoon.

#### Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de Formele eisen

U leest de Formele eisen hieronder. Voldoet u niet aan deze eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.

#### Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- U schrijft op tijd in.
- U levert alle gevraagde informatie. In paragraaf 14.2 vindt u alle verplichte aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten.
- U gebruikt de formulieren die u vindt in deze aanbestedingsleidraad en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan.
- U verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving.
- U schrijft in zonder voorbehouden.
- De Inschrijving wordt rechtsgeldig ondertekend, dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft.
- U zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.

### 14.2 Verplichte bijlagen

In onderstaande tabel is aangegeven welke Bijlagen (indien van toepassing) u moet invullen en moet bijvoegen bij uw inschrijving:

Nr.	Omschrijving	Zie hoofdstuk / paragraaf	Te gebruiken formulieren	Aanwezigheid verplicht?	Door wie?
0	Aanbiedingsbrief	16.1	Zelf opstellen Vormvrij	Ja	Inschrijver
1	Akkoordverklaring Programma van Eisen (bestand in PDF)	16	Bijlage 1	Ja	Inschrijver
2	Antwoord op de Subgunningscriterium kwaliteit (bestand in PDF)	10.1	Zelf opstellen	Ja	Inschrijver
3	Prijzenblad (bestand in PDF)	10.2	Standaardformulier B	Ja	Inschrijver
4	Akkoordverklaring op de aanbestedingsleidraad	1 t/m 16	Dit document (de aanbestedingsleidraad)	Ja	Inschrijver
5	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	5	Bijlage 5	Ja	Inschrijver of (i.g.v. beroep op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheids-eisen), alle Derden
6	Indien noodzakelijk: Beroep op bekwaamheden		Bijlage 6	Ja, tenzij niet van toepassing	Inschrijver

In onderstaande tabel is aangegeven welke Bijlagen u kennis van dient te nemen. Met uw inschrijving verklaart u kennis te hebben genomen van deze documenten en akkoord te zijn met de inhoud van deze documenten.

Nr.	Omschrijving
Bijlage 2	Concept overeenkomst
Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied voor leveringen en diensten
Bijlage 4	GIBIT 2016
Bijlage 7	Verwerkersovereenkomst

## **15 Duurzaamheid**

### **15.1 Duurzaam inkopen**

De Omgevingsdienst NZKG vindt duurzaamheid belangrijk en wil waar mogelijk een voortrekkersrol vervullen door het goede voorbeeld te geven. Met al haar diensten en bedrijven kan de Omgevingsdienst NZKG effectieve duurzaamheid bevorderen, onder andere door zoveel mogelijk in te kopen volgens het principe van recycling (Cradle-to-Cradle). De Omgevingsdienst NZKG heeft de ambitie om bij elk inkoop- en aanbestedingstraject duurzaamheidsaspecten mee te nemen. Dit betekent dat we bij al onze inkoop en aanbestedingen relevante criteria toepassen conform de criteriadocumenten op pianoo.nl. Deze criteria hebben veelal betrekking op milieuaspecten, politiek/economische en sociaal-maatschappelijke aspecten.

### **15.2 Social Return**

De Omgevingsdienst NZKG streeft ernaar om een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid. Dit houdt in dat de Omgevingsdienst NZKG Social Return opneemt in de aanbestedingen waar dat toepasbaar is. Onder Social Return wordt verstaan het opnemen van een voorwaarde in de aanbesteding ten behoeve van het creëren van extra werk(ervarings) plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Naast banen zijn andere invullingen ook mogelijk, bijvoorbeeld gericht op het vergroten van kennis en expertise ten behoeve van deze doelgroep door bijvoorbeeld opleidingen en trainingen.

Inschrijver wordt ook gevraagd aan te geven hoe zij binnen de opdracht invulling gaat geven aan haar MVO en/of social return beleid en met welk percentage van de opdrachtsom zij kansen creëert voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

## 16 Bijlagen en akkoordverklaring

### 16.1 Bijlagen

Onderstaand treft u een overzicht aan van de bijlagen en standaarddocumenten die onderdeel uitmaken van de aanbestedingsdocumenten.

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Bijlage 2 – Conceptovereenkomst

Bijlage 3 – Algemene Inkoopvoorwaarden van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied voor leveringen en diensten

Bijlage 4 – GIBIT 2016

Bijlage 5 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Bijlage 6 – Beroep bekwaamheid derden

Bijlage 7 – Verwerkersovereenkomst

Standaardformulieren:

Standaardformulier A – Format voor het stellen van vragen

Standaardformulier B – Financiële aanbieding (prijzenblad).

### 16.2 Akkoordverklaring

U verklaart de offerteleidraad en de bijbehorende bijlagen volledig gelezen te hebben en akkoord te gaan met de inhoud daarvan. Een akkoord verklaring is noodzakelijk om deel te nemen aan deze aanbesteding.

Naam organisatie	
Naam ondertekeningbevoegde persoon	
Datum	
Handtekening	