



---

*Aanbestedingsleidraad ICT diensten 2022-2025*

---

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	4
1.1	Aanbestedende dienst .....	4
1.2	Missie.....	4
1.3	Algemene informatie aanbesteding .....	4
2.	De Opdracht.....	5
2.1	Achtergrond en doelstelling van de aanbesteding .....	5
2.2	Huidige situatie .....	5
2.3	Raamovereenkomst.....	5
2.4	Beschrijving van de Opdracht .....	6
2.4.1	Afbakening van de Opdracht .....	6
3.	Planning en procedure.....	9
3.1	Algemeen .....	9
3.2	Aankondiging .....	9
3.3	Digitale Procedure en beschikbaarheid stukken .....	9
3.4	Planning .....	9
3.5	Contact tijdens de aanbestedingsprocedure .....	9
3.5.1	Communicatie en Platformkeuze .....	9
3.5.2	Contact medewerker .....	9
3.5.3	Vragen.....	10
3.5.4	Melden (vermeende) tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden.....	10
3.6	Nota van Inlichtingen .....	10
3.7	Klachtafhandeling .....	10
3.7.1	Definitie .....	10
3.7.2	Procedure .....	10
3.8	Eventuele stopzetting/beëindiging van de Aanbesteding .....	10
3.9	Sluitingsdatum inschrijving .....	10
3.10	Ontvangst en beoordeling inschrijving .....	11
3.11	Gunningsbeslissing.....	11
4.	Voorwaarden inschrijving.....	12
5.	Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van Eisen .....	13
5.2	Combinaties, samenwerkingsverbanden, onderaanneming en beroep op derde(n).....	13
5.3	Uitsluitingsgronden.....	13
5.4	Geschiktheidseisen .....	13

5.5 Programma van eisen .....	13
5.6 Akkoordverklaring uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van eisen. ....	13
5.7 Beoordeling Inschrijving .....	14
5.8 Bewijsstukken .....	14
6. Gunning .....	15
6.1 Algemeen .....	15
6.2 Gunningscriteria .....	15
6.3 Beoordelingsmethodiek sub-criteria Prijs.....	15
6.4 Beoordelingsmethodiek sub-criteria Kwaliteit .....	15
6.5 Relatieve weging van de sub-criteria Prijs en Kwaliteit .....	16
7. Financiële en economische draagkracht .....	17
7.1 Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering .....	17
7.2 Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid.....	17
7.3 Referentieopdrachten .....	17
7.3.1 Kerncompetenties .....	18

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanbestedende dienst

Gemeenschappelijke Regeling Cure en haar 100% dochter Cure Uitvoeringsdienst B.V. (hierna: Cure) is een samenwerkingsverband van de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Valkenswaard. Zo'n 100 medewerkers zijn dagelijks in de weer om van ruim 135.000 huishoudens het afval in te zamelen. We leggen niet alleen de grijze, groene en ondergrondse containers, maar zorgen ook voor de gescheiden inzameling van oud papier, kunststof en glas. Ook beheren we 4 milieustraten waar inwoners terecht kunnen met grof afval en klein chemisch afval.

Bij Cure zijn we er al een tijdje uit; afval is een grondstof voor iets nieuws. Samen willen we naar een afval loze maatschappij. Daarom hebben we bij de bouw van onze nieuwe milieustraat en hoofdkantoor in Eindhoven veel hergebruikte materialen toegepast. Sinds december 2020 is dit de nieuwe uitvalbasis voor onze medewerkers. Een plek waar iedereen zich thuis en welkom voelt: open, transparant met deuren die altijd open staan. Passend bij de cultuur van onze organisatie.

## 1.2 Missie

Door intensieve samenwerking met lokale overheden dragen wij bij aan een schone en afval loze maatschappij. Wij regisseren de huishoudelijke afvalketen op een duurzame, innovatieve en concurrerende wijze met als doel om dit afval te transformeren naar herbruikbare grondstoffen.

Hierbij staan klantgerichtheid en respect voor mens en milieu centraal.

## 1.3 Algemene informatie aanbesteding

Cure beoogt met deze aanbesteding te komen tot een dienstverleningsovereenkomst met één marktpartij die de outsourcing van de dienstverlening van de kantoorautomatisering en infrastructuur van Cure organiseert.

De opdracht is geclusterd in de markt gezet omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten. De markt kenmerkt zich als een markt met ondernemers die allemaal de complete levering kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt.

Iedere marktpartij die in staat is de opdracht uit te voeren volgens de voorwaarden welke door Cure zijn gesteld, krijgt met deze aanbesteding een gelijke kans om in aanmerking te komen voor de Opdracht. Dit kan zelfstandig, als samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op derden. Communicatie geschiedt ten alle tijden enkel via de hoofdschrijver.

## 2. De Opdracht

### 2.1 Achtergrond en doelstelling van de aanbesteding

De IT en de bijbehorende organisatie ervan bij Cure bevinden zich in een fase van verandering en transitie. Een fase die gestart is in 2021 en die in ieder geval ook in 2022 door zal lopen.

In 2020 is langdurig en meermaals gesproken over de gewenste transitie. De belangrijkste uitkomst daarvan was dat Cure de transitie van een “server ingerichte” IT omgeving naar een Cloud omgeving wil gaan maken. In 2020, doorlopend in 2021, is de voorbereiding en uitvoering daarvan ter hand genomen. Zo zijn de eerste stappen gezet richting veilige werkplekken en de eenvoudige uitrol hiervan. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Microsoft Intune en Windows Autopilot. Deze werkzaamheden zijn inmiddels afgerond, het beheer en onderhoud aan deze Microsoft services zijn onderdeel van de Opdracht.

Cure beoogt met de opdracht de volgende doelen te realiseren:

- Meer continuïteit in de dienstverlening, door bredere dekking expertises van leverancier.
- Kostenefficiëntie door gebruik te maken van schaalvoordeel van leverancier.
- Toegang tot innovatie door inzet expertise van leverancier.
- Een toekomstbestendige werkplekoplossing voor een flexibele mix van thuiswerkers, kantoorwerkers en ambulante medewerkers (met tablets).

### 2.2 Huidige situatie

Momenteel worden er maandelijks diensten afgenomen tegen een vast bedrag per maand. Naast deze maandelijks diensten worden er werkzaamheden verricht zoals het oplossen van storingen, Oracle consultancy diensten, projectwerkzaamheden zoals de transitie van een “server ingerichte” IT omgeving naar een Cloud omgeving en de verhuizing van onze IT omgeving naar het nieuwe kantoor in Eindhoven. Daarbij wordt de meest kritische bedrijfsapplicatie ‘AfvalRIS’ gehost door de huidige IT-partner. Belangrijk hierbij is dat de IT-partner tevens als Single Point of Contact (SPOC) fungeert voor deze applicatie.

Naast het in stand houden van de IT omgeving zorgt de huidige opdrachtnemer ook voor de levering en installatie van nieuwe hardware en het onderhoud aan de in gebruik genomen hardware bij Cure. De benodigde IT-systemen van de voertuigen – die voor het (dynamisch) inzamelen van huishoudelijk afval worden ingezet – worden met name door de desbetreffende softwareleveranciers onderhouden, geüpdatet en geüpgraded. Materialen voor onderhoud en herstel worden uiteraard ook door opdrachtnemer tegen concurrerende prijzen aangeboden.

Cure heeft een digitaliserings-/automatiseringsproject voor een optimalisatie van de bedrijfsondersteuning opgestart; het applicatielandschap van zowel bedrijfs- als ondersteuningsapplicaties zal hierdoor de komende jaren veranderen. Cure is voornemens om het gebruik van de Microsoft Office Suite verder te intensiveren. Hierbij kan gedacht worden aan zaken als: SharePoint als DMS en efficiënter gebruik van Teams. Het is dus noodzakelijk dat de opdrachtnemer aantoonbare ervaring heeft met het begeleiden van dergelijke trajecten.

### 2.3 Raamovereenkomst

Cure wil een raamovereenkomst afsluiten met één Inschrijver die de Economisch MeestVoordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs- kwaliteitverhouding voor de Opdracht heeft gedaan.

Voor de voorgenomen Overeenkomst is het uitgangspunt een looptijd van vier jaar. Met de Opdrachtnemer zal bij de vastlegging van het contract ook een verwerkersovereenkomst worden gesloten. Deze wordt bij de vastlegging van het contract bij de Overeenkomst gevoegd (In bijlage 5 is de concept verwerkersovereenkomst gevoegd). Door inschrijving op deze aanbesteding bent u akkoord met dit concept.

## 2.4 Beschrijving van de Opdracht

### 2.4.1 Afbakening van de Opdracht

De scope van deze opdracht omvat de volgende aspecten:

- **Eindgebruikersondersteuning**, waaronder ten minste de volgende componenten vallen:
  - Werkplekbeheer (gebruiker en device);
  - Printing (faciliteren van de print- en scanoplossing);
  - Telefonie (faciliteren van de VoIP telefooncentrale);
  - Kantoorapplicaties;
  - Ondersteuningsapplicaties;
  - Integratielaag, certificaatbeheer en licentiebeheer.
- **Hosting** en faciliteren van AfvalRIS;
  - Racking PowerEdge R630 Oracle Server | 32GB RAM, 1284GB Storage;
  - Virtuele machine | Terminal Server | 12vCPU, 16GB RAM, 100GB Storage;
  - Virtuele machine | App productie | 4vCPU, 16GB RAM, 150GB Storage;
  - Virtuele machine | App test | 4vCPU, 8GB RAM, 100GB Storage;
  - Virtuele machine | Authenticatie | 2vCPU, 4GB RAM, 50GB Storage.
- Leveren en beheren van het **LAN** en **dataverbindingen** (kantoor en milieustraten);
  - Hoofdlocatie Kantoor Achtseweg Noord 45, 5651GG Eindhoven: Extern V-LAN 100/100Mbps;
  - Sublocatie Achtseweg Noord 41: 50/50Mbps;
  - Sublocatie Industriepark 8, 5663 PG Geldrop: 50/50Mbps;
  - Sublocatie De Vest 15, 5555 XL Valkenswaard: 8/1Mbps;
  - Sublocatie Lodewijkstraat 7, 5652 AC Eindhoven: 30/3Mbps.
- Leveren en faciliteren van **standaard werkplekken**;
- **Back-up & Disaster Recovery** plan;
- Inrichting **Mobile Application Management**;
- Leveren van **Servicemanagement** o.b.v. ITIL processen en het ISO 20000 certificaat.

#### **Werkplekbeheer (gebruiker en device)**

Dit betreft de eerstelijns ondersteuning van de eindgebruikers van Cure. Hieronder valt zowel het verhelpen van incidenten als het oplossen van gebruikersvragen. De scope betreft de ondersteuning op de werkplek alsmede alle gerelateerde kantoorapplicaties die door Cure gebruikt worden. De ondersteuning omvat optioneel ook werkplekbeheer op locatie. Hiervoor separaat een prijs offerren zie prijsblad bijlage 2. Onderdeel van de ondersteuning moet ook zijn het 24/7 monitoren en bewaken van de werkplekken. Indien nodig wenst Cure dat de opdrachtnemer onsite support kan verlenen. Denk hierbij aan: ondersteuning van de medewerkers op de werkplekken of ondersteuning verlenen aan het IT-personeel.

#### **Printing**

De multifunctionals en het leveren van een print- en OCR-/scanoplossing zijn **niet** in scope. Wel dient de opdrachtnemer hiervoor te fungeren als SPOC. Het beheer van de printserver en het kunnen printen vanaf de (thuis)werkplek zijn wél onderdeel van de scope van deze opdracht.

#### **Telefonie**

Voor zowel vaste telefonie als voor mobiele telefonie zijn aparte contracten afgesloten. De scope op dit onderdeel betreft de contracten voor vaste telefonie en voor mobiel het device management.

#### **Kantoorapplicaties**

Hier gaat het om de gebruikersondersteuning en het beheer van onder andere de O365 Suite, inclusief MS Teams en SharePoint. Daarnaast vallen standaard applicaties zoals o.a. Adobe Suite e.d. onder dit onderdeel. De licenties zijn tevens onderdeel van de scope.

#### **Ondersteuningsapplicaties**

De applicaties ten behoeve van de ondersteunende afdelingen Finance en HR zijn momenteel als SaaS afgenomen bij verschillende leveranciers. Het beheer van de SSO functionaliteit en het ontsluiten van de

applicatie naar de werkplek valt binnen scope van de opdracht.

#### **Integratielaag, certificaatbeheer en licentiebeheer**

Cure streeft naar een goed geïntegreerde IT omgeving. Dit onderdeel betreft de koppelingen tussen de verschillende applicaties, zowel binnen O365 als daarbuiten. Hierbij valt binnen deze opdracht vooral het hosten en monitoren van de gemaakte koppelingen. Het opzetten en beheren is een gedeelde verantwoordelijkheid met de andere leveranciers.

Hiertoe dienen tijdens de transitie afspraken tussen alle partijen gemaakt te worden, inclusief opdrachtgever.

#### **Hosting en faciliteren van AfvalRIS**

Het hosten van de huidige en toekomstige applicaties voor het primaire proces (waaronder AfvalRIS) valt binnen de scope van deze opdracht. Het beheer en leveren van deze applicatie valt buiten scope. Wel dient de aanbestedende partij als SPOC te fungeren voor deze applicatie(s).

#### **Leveren en beheren van het LAN en dataverbindingen**

De scope van dit onderdeel betreft het ontsluiten, beveiligen en beheren van de verschillende netwerk connecties. De netwerkverbindingen betreffen de externe internetlijn, het bedraad netwerk pakket voor het kantoor en de verschillende milieustraten en de verbinding tussen het pand en de in pandige wifi verbindingen.

#### **Leveren en faciliteren van standaard werkplekken**

De scope van dit onderdeel betreft het leveren van de werkplek. Dit is inclusief de fysieke apparatuur evenals het beheer (op afstand) van hiervan. Op het prijsformulier dient u aan te geven welke prijzen gehanteerd wordt voor de verschillende werkplekken. Ga hiervan uit van batches van vijf werkplekken per keer. Cure hanteert de volgende standaardwerkplekken:

- Werkplek 1:
  - 2x 24 inch Dell monitor;
  - Dell docking station USB C;
  - 15" Dell laptop i5/8GB/256GB SSD;
- Werkplek 2:
  - 2x 27 inch Dell monitor;
  - Dell docking station USB C;
  - 15" Dell laptop i5/8GB/256GB SSD.

#### **Back-up & Disaster Recovery plan**

Cure wenst in 2022 een back-up & disaster recovery plan uit te werken. De Opdrachtnemer dient de leiding te nemen en Cure van een eerste opzet te voorzien. Hierin mag uitgegaan worden van best practices van de Opdrachtnemer. Indien van toepassing, geef duidelijk de gedane aannames en vereisten aan.

#### **Inrichting Mobile Application Management**

Cure is voornemens om in 2022 de Microsoft service Mobile Application Management te implementeren. Doel hiervan is om bedrijfsdata te beveiligen op privé apparaten van de medewerkers. Tevens zal deze service een belangrijke rol gaan spelen in de toekomst, aangezien Cure alle chauffeurs dan wil gaan voorzien van tablets. Voor de inrichting hiervan mag uitgegaan worden van best practices van de Opdrachtnemer.

**Leveren van Servicemanagement o.b.v. ITIL processen en het ISO 20000 certificaat**

Naast het organiseren en verantwoorden van de eigen prestatie, betreft dit ook de verantwoordelijkheid voor het coördineren van werkzaamheden van andere leveranciers (SPOC), waardoor geborgd is dat de werkplek als geheel werkt. Dit betreft de leveranciers voor ondersteuning- en bedrijfsapplicaties. De reikwijdte van de coördinatie is het incidentproces en changes die meerdere leveranciers overstijgen.

Cure sluit met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af waarin tenminste aan onderstaande respons- en doorlooptijden voldaan dient te worden. Een concept SLA dient voor verificatie aangeleverd te worden. De Prioriteitenmatrix staat ter verduidelijking aangegeven voor de respons en doorlooptijden.

PRIORITEITSNIVEAU	RESPONSTIJD	DOORLOOPTIJD
Major	30 Minutes	4 uur
High	1 uur	8 uur
Average	4 uur	3 werkdagen
Low	4 uur	14 werkdagen

		URGENTIE: Hoe lang kan het wachten?				
		1	2	3	4	
<b>Prioriteitenmatrix Incident Management</b>		Er is GEEN goede workaround en er treden veel incidenten op	Er is GEEN goede workaround en er treden weinig incidenten op	Er is WEL een goede workaround en er treden veel incidenten op	Er is WEL een goede workaround en er treden weinig incidenten op	
<b>IMPACT:</b>	1	Alle gebruikers	<b>1. Major</b>	<b>2. Major</b>	<b>3. High</b>	<b>4. High</b>
<b>Hoeveel gebruikers raken we?</b>	2	4 of meer gebruikers (meerdere afdelingen)	<b>2. Major</b>	<b>4. High</b>	<b>6. High</b>	<b>8. Average</b>
	3	4 of meer gebruikers (1 afdeling)	<b>3. High</b>	<b>6. High</b>	<b>9. Average</b>	<b>12. Low</b>
	4	1-3 gebruikers	<b>4. High</b>	<b>8. Average</b>	<b>12. Low</b>	<b>16. Low</b>

## 3. Planning en procedure

### 3.1 Algemeen

Deze Aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding. De te volgen procedure wordt in dit hoofdstuk toegelicht.

Mocht in de Inschrijvingsleidraad een eis of een wens betrekking hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient gelezen te worden “of gelijkwaardig”.

### 3.2 Aankondiging

Opdrachtgever heeft de Aankondiging van de Aanbesteding gepubliceerd in het publicatieblad van de Europese Unie via [www.ted.europa.eu](http://www.ted.europa.eu). Voor deze Aanbesteding is er gekozen om gebruik te maken van het volgende aanbestedingsplatform: TenderNed.

### 3.3 Digitale Procedure en beschikbaarheid stukken

Er is voor gekozen om deze aanbestedingsprocedure volledig digitaal te laten verlopen via het aanbestedingsplatform. Inschrijver(s) kunnen toegang krijgen tot de Aanbestedingsdocument op: [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). Om automatisch op de hoogte te blijven van deze Aanbesteding, Nota's van Inlichtingen en om een Inschrijving te kunnen doen dienen Inschrijvers zich aan te melden op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) en zich te laten registreren als gebruiker en betrokken onderneming.

### 3.4 Planning

Mijlpaal	Datum
Publicatiedatum	27-09-2021
Uiterste datum en tijdstip voor het indienen vragen	11-10-2021 tot uiterlijk 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	25-10-2021
Uiterste datum en tijdstip Inschrijvingen	08-11-2021 tot uiterlijk 12.00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	15-11-2021
Definitieve gunning	06-12-2021
Aanvang Raamovereenkomst	01-01-2022

Cure behoudt zich het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval er overgegaan wordt tot wijziging van de beoogde planning, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd via TenderNed. De planning op het aanbestedingsplatform is dan ook leidend. Inschrijvers kunnen aan de bovenstaande planning geen rechten ontlenen. De in dit (of het gewijzigde, TenderNed) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als fatale termijnen.

### 3.5 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

#### 3.5.1 Communicatie en Platformkeuze

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding geschiedt uitsluitend via het door de Opdrachtgever gekozen aanbestedingsplatform.

#### 3.5.2 Contact medewerker

Gedurende de looptijd van deze Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van opdrachtgever of betrokken medewerkers van onze leden teneinde informatie te vergaren met betrekking tot deze aanbesteding.

### **3.5.3 Vragen**

Iedere vraag ten behoeve van de Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 4.6 dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of Bijlage het betreft.

### **3.5.4 Melden (vermeende) tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden.**

Aan de inhoud van de aanbestedingsdocumenten heeft opdrachtgever de grootst mogelijke zorg besteed. Mocht een Inschrijver desondanks menen dat er sprake is van tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden, dan dient inschrijver de opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk voor de in de planning genoemde "Uiterste datum voor het indienen van vragen", op te attenderen. Uw reacties worden zorgvuldig bestudeerd en kunnen leiden tot aanpassingen van de Aanbestedingsdocumenten.

Na deze datum kan de inschrijver geen beroep meer doen op die tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden en heeft de Inschrijver zijn rechten verwerkt om daarop enige aanspraak te baseren. Onduidelijkheden of tegenstrijdigheden en onvolkomenheden in de aanbestedingsdocumenten worden daarna in het voordeel van opdrachtgever uitgelegd.

## **3.6 Nota van Inlichtingen**

Schriftelijke vragen, dan wel onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden over de aanbestedingsstukken of het verloop van de procedure kan Inschrijver, met inachtneming van de gestelde planning, via de Vraag & Antwoordmodule van TenderNed.

## **3.7 Klachtafhandeling**

### **3.7.1 Definitie**

Onder een klacht verstaan wij het volgende: Een uiting van ongenoegen van een Inschrijver over het handelen of het nalaten van de Aanbestedende Dienst voor zover dat handelen of nalaten binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet valt.

### **3.7.2.Procedure**

Inschrijver behoort een vraag in eerste instantie te stellen via de procedure van de Nota van Inlichtingen. Indien een Inschrijver van mening is dat opdrachtgever een vraag ten behoeve van de Nota van Inlichtingen niet naar behoren afhandelt, kan zij hierover een klacht indienen. Ook indien Inschrijver na de procedure van de Nota van Inlichtingen van mening is dat opdrachtgever een beslissing neemt waarmee Inschrijver zich niet kan verenigen heeft Inschrijver de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Cure maakt ter uitvoering van de klachtenafhandeling bij aanbesteden als onderdeel van de Aanbestedingswet 2012 gebruik van haar eigen klachtenmeldpunt. Een ondernemer die een klacht wil indienen stuurt een email via de berichtenmodule van TenderNed aan de contactpersoon van opdrachtgever. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure.

## **3.8 Eventuele stopzetting/beëindiging van de Aanbesteding**

Opdrachtgever kan te allen tijde de Aanbesteding wijzigen, stopzetten, opschorten, beëindigen of intrekken, zonder opgave van redenen en zonder dat hier kosten aan verbonden zijn voor de aanbestedende dienst.

## **3.9 Sluitingsdatum inschrijving**

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdigheid en/of de volledigheid en/of het op juiste wijze indienen van de Inschrijving. Inhoudende dat de Opdrachtgever en het aanbestedingsplatform niet verantwoordelijk gehouden kunnen worden voor het niet tijdig en/of niet volledig en/of niet juist aanleveren van de in deze aanbestedingsprocedure gevraagde documentatie (inschrijf documenten).

Inschrijvingen die niet voldoen aan de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en/of eisen, komen niet voor gunning van de opdracht in aanmerking en worden beschouwd als niet gedaan, tenzij sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout, overigens geheel ter beoordeling aan de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijver te vragen dit te herstellen.

### **3.10 Ontvangst en beoordeling inschrijving**

Inschrijvingen dienen te worden ingediend via de digitale kluis in TenderNed en dus niet via de berichtenmodule. Na het verstrijken van de uiterste termijn voor het indienen van de Inschrijving opent Opdrachtgever de digitale kluis in TenderNed. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van de Inschrijvingen aanwezig zijn.

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats volgens de onderstaande stappen:

- Controle op volledigheid en de door de Opdrachtgever gestelde voorwaarden aan de Inschrijving van Hoofdstuk 5;
- Vervolgens zullen de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van eisen betreffende deze Aanbesteding beoordeeld worden. Dit wordt uiteengezet in Hoofdstuk 6;
- Daarna zullen de Inschrijvingen aan de hand van de gunningscriteria (zie Hoofdstuk 7) beoordeeld worden.

### **3.11 Gunningsbeslissing**

Alle Inschrijvers ontvangen bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht betreft het voornemen tot gunning en houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de ondernemer die een Inschrijving met de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft gedaan, door dit bericht komt derhalve geen overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

De ondernemer van wie de Inschrijving is afgewezen ontvangt in datzelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de ondernemer die Inschrijving met de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft gedaan wordt vermeld alsmede de kenmerken en verbeterpunten van de inschrijver.

Wanneer een Inschrijver bezwaar maakt tegen de gunningsbeslissing, dan dient hij binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing zoals bedoeld in artikel 2.26 sub g jo. artikel 2.127 Aanbestedingswet een kort geding aanhangig te maken. Wordt door Inschrijver geen kort geding aanhangig gemaakt binnen deze termijn dan gaat Cure ervan uit dat Inschrijver geen bezwaar heeft tegen de afwijzing en/of de ongeldige verklaring van de Inschrijving en vervalt het recht van Inschrijver hiertegen in rechte op te komen.

Gunning van de Raamovereenkomst komt pas tot stand nadat de bezwaartermijn is verstreken en er geen enkele Inschrijver bezwaar aanhangig heeft gemaakt. Bezwaar middels een kort geding procedure heeft dus een opschortende werking. Indien er wel bezwaar aanhangig wordt gemaakt, dan acht de Opdrachtgever dat de Inschrijvingen gestand blijven tot 90 dagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter.

Gunning houdt in dat met de desbetreffende begunstigde Inschrijver een Raamovereenkomst voor de periode 2022 tot en met 2025 wordt aangegaan. Zodra de Raamovereenkomst door beide partijen is ondertekend is sprake van definitieve gunning.

## 4. Voorwaarden inschrijving

De onderstaande voorwaarden worden door Cure voor deelname aan Inschrijving gehanteerd:

- De Opdrachtgever heeft gekozen voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure, waardoor zij en de Inschrijver(s) zich binden aan de hieraan verbonden wet- en regelgeving;
- Door het doen van een Inschrijving bindt een Inschrijver zich aan alle eisen en voorwaarden die in dit document met daarbij behorende Bijlagen en overige Aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen;
- Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden, danwel voorwaarden van derden worden uitdrukkelijk uitgesloten op zowel de Raamovereenkomsten als op de Leveringsopdrachten; Indien toch toegevoegd aan uw offerte wordt uw offerte terzijde gelegd!
- In verband met intellectuele eigendomsrechten is het niet toegestaan om dit document en alle daarmee samenhangende bijlagen aan derden ter beschikking te stellen of voor een ander doel dan waarvoor deze is verstrekt te verveelvoudigen;
- De door u verstrekte informatie wordt na afloop niet geretourneerd;
- Uw Inschrijving dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal. Correspondentie en contacten zullen eveneens in de Nederlandse taal geschieden;
- De door de Inschrijver(s) gemaakte kosten betreffende de werkzaamheden en materialen omtrent de Inschrijving kunnen niet in rekening gebracht worden bij Cure en haar leden;
- Het is niet toegestaan medewerkers van Cure en haar leden tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan verwoord in dit document, zulks op straffe van de mogelijkheid tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure;
- De Inschrijving en alle overige Aanbestedingsdocumenten dienen door een daarvoor bevoegd(e) persoon of personen ondertekend te zijn. De bevoegdheid dient te blijken uit de inschrijving in het beroeps- en handelsregister (in Nederland is dit de Kamer van Koophandel) of een vergelijkbare instantie. Indien de bevoegdheid bij volmacht is verleend dient de volmacht ingediende te worden op het moment van Inschrijving en dient de bevoegdheid van de volmachtgever te blijken uit het hiervoor genoemde register;
- De minimale geldigheidsduur van de Inschrijving dient 90 dagen te zijn vanaf het moment van de sluitingsdatum van de Inschrijving (gestanddoeningstermijn). In deze periode is de aanbieding onherroepelijk. Indien deze aanbestedingsprocedure leidt tot een kort geding, dan zal Inschrijver de Inschrijving gestand doen tot 90 dagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter;
- Cure behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Raamovereenkomst de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen, met in achtneming van het bepaalde in Voorschrift 3.8 Gids Proportionaliteit (2<sup>de</sup> Herziening). Tevens heeft Cure geen verplichting tot gunning;
- Indexering van aangeboden tarieven en prijzen vindt voor het eerst plaats 1 januari 2023. Jaarlijks mogen de prijzen geïndexeerd worden via consumptie Prijsindex voor gezinnen. Basis 2018 is 100.
- Cure zal uw Inschrijving, alle Bijlagen, verklaringen, overige documenten en dergelijke welke u in het kader van de Aanbesteding toezendt vertrouwelijk behandelen;
- Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij Inschrijver;
- Het indienen van varianten en/of alternatieven is niet toegestaan. Indien op grond van dit Beschrijvend document door één Inschrijver meerdere Inschrijvingen worden ingediend, wordt geen van deze Inschrijvingen in behandeling genomen;
- Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan en zullen door Cure als niet-geldige Inschrijvingen worden gekwalificeerd en terzijde worden gelegd;
- Om de concurrentie te optimaliseren mag een ondernemer maar bij één Inschrijving betrokken zijn, en wel als: zelfstandig Inschrijver, of hoofdaannemer, of lid van een combinatie of als onderaannemer.
- Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) mogen meerdere ondernemingen binnen de groep een Inschrijving doen in een van de hierboven genoemde hoedanigheden, indien zij – na verzoek hiertoe door Cure – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijver (die deel uit maakt van dezelfde groep) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende Inschrijvers.

## 5. Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van Eisen

Voor deze openbare Europese aanbesteding heeft de Aanbestedende dienst Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen opgesteld met als doel te bepalen of Inschrijvers geschikt zijn voor het uitvoeren van onderhavige Opdracht. In dit hoofdstuk staat beschreven welke gegevens Inschrijver bij indiening van de Aanmelding moet verstrekken en aan welke criteria de onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor uitnodiging van de Gunningsfase.

Aanbestedende dienst zal na de sluitingsdatum van de aanmeldingstermijn vaststellen of de Aanmelding tijdig en conform de voorschriften is ingediend en volledig conform de gevraagde inhoud is. Wanneer een Aanmelding niet op tijd en/of conform de voorschriften is ingediend wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding. Aanbestedende dienst behoudt zich daarbij het recht om onvolledige documenten te laten aanvullen en/of ontbrekende documenten en/of bewijsstukken op te vragen, mits er naar oordeel van de Aanbestedende dienst sprake is van een geringe omissie die bij herstel ervan de gelijke kansen van Inschrijvers niet in het geding brengt. Indien een Inschrijver deze documenten niet binnen één (1) Werkdag na verzoek hiertoe aanbiedt, wordt de Aanmelding niet in behandeling genomen en Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

### 5.2 Combinaties, samenwerkingsverbanden, onderaanneming en beroep op derde(n)

Indien een Inschrijver gebruik wenst te maken van een onderaannemer(s)<sup>1</sup> bedoeld in deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA), beroep doet op derde(n) zoals bedoeld in deel II C van het UEA en/of zich inschrijft als samenwerkingsverband en/of combinatie, dient Inschrijver de in het UEA gestelde voorwaarden te volgen. Iedere inschrijver, combinant of onderaannemer dient het UEA formulier in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen door een daartoe bevoegd persoon volgens het KVK.

### 5.3 Uitsluitingsgronden

Voor de toetsing van de uitsluitingsgronden maakt Opdrachtgever gebruik van het UEA. Hierin dient de Inschrijver te verklaren dat geen van de genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op hem. Dit document dient te allen tijde zonder voorbehoud, onvoorwaardelijk, volledig en juist ingevuld te worden en tevens rechtsgeldig ondertekend te worden (zie Bijlage *Uniform\_Europees\_Aanbestedingsdocument*).

### 5.4 Geschiktheidseisen

Wanneer u kunt verklaren dat er geen uitsluitingsgronden op uw onderneming van toepassing zijn, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of uw onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren. Deze eisen zijn in het programma van eisen (zie Bijlagen *programma van eisen*) opgenomen.

### 5.5 Programma van eisen

Naast de geschiktheidseisen die aan uw onderneming worden gesteld, worden er ook eisen gesteld aan de uitvoering van de opdracht. Zie de Bijlagen *programma van eisen*. Om in aanmerking te komen voor de gunning van de opdracht, dient Inschrijver ook aan deze eisen te voldoen. U dient bijlage 3 in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en gelijktijdig met uw offerte in te dienen.

### 5.6 Akkoordverklaring uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van eisen.

Middels het doen van een Inschrijving (zie Hoofdstuk 5 bullit nummer 2) en door een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA retour te sturen, verklaart u: dat er geen uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, dat u voldoet aan de door ons gestelde geschiktheidseisen en dat u akkoord gaat met de door ons gestelde eisen aan de uitvoering van de opdracht in het programma van eisen en akkoord bent met de conceptverwerkersovereenkomst.

## 5.7 Beoordeling Inschrijving

Alle uitsluitingsgronden, alle geschiktheidseisen en de in het programma van eisen gestelde eisen worden alle afzonderlijk aangemerkt als een knock-out eis. De Inschrijving wordt geschikt geacht, indien geen van de in het UEA genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de Inschrijving voldoet aan alle gestelde eisen.

## 5.8 Bewijsstukken

Om de administratieve lasten van u als Inschrijver zoveel mogelijk te beperken, maken wij zoveel als mogelijk gebruik van het UEA. De beoogd winnaar van de opdracht dient dan ook een aantal documenten ter verificatie dat aan het verklaarde is voldaan te verstrekken.

De door Cure opgevraagde stukken dienen binnen 5 kalenderdagen, na ons verzoek daartoe, bij ons aangeboden zijn.

Indien de Inschrijver gebruikt maakt van een onderaannemer of een beroep doet op een derde, om aan de gestelde voorwaarden te kunnen voldoen, dient hij bij de verificatie de daarvoor door ons gevraagde documentatie te kunnen overleggen.

Onderstaand volgt een schematische weergave in welk stadium welke documenten u, al dan niet op verzoek, dient te overleggen. Alle documenten die u indient dienen in de bestandsnaam (WORD, pdf of Excel) te beginnen met P1 enzovoorts.

Documenten	Bij inschrijving	Voor verificatie
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1)	X	
Verklaring inzake Belasting- en Sociale zekerheidsbijdragen		X
Gedragverklaring aanbesteden		X
Kopie verzekeringspolis		X
ISO 9001+ ISO 20000 +ISO 27001 + ISAE 3402		X
Service Level Agreement (concept bijlage 4)	X	
Prijzenblad, volgens vastgesteld format (bijlage 2)	X	
Programma van eisen (bijlage 3)	X	
Kwaliteitsvraag 1 – Samenwerking	X	
Kwaliteitsvraag 2 - Duurzaamheid	X	

## 6. Gunning

### 6.1 Algemeen

Dit hoofdstuk beschrijft de gunningscriteria en de wijze waarop de Opdrachtgever de gunningscriteria beoordeelt.

### 6.2 Gunningcriteria

Voor de te vergeven opdracht op grond van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

In de methode BPKV worden er punten toegekend aan de sub-criteria Prijs en kwaliteit.

De punten van de hiervoor genoemde criteria worden bij elkaar opgeteld, waar een totaalscore uit vloeit. De Inschrijving met de hoogste totaalscore heeft de beste prijs/kwaliteitsverhouding en is eveneens de winnaar.

De beoordeling en de uitkomst worden afgerond op één decimaal. Indien meerdere Inschrijvers dezelfde score behalen, zal degene met de hoogste score op sub-criterium Kwaliteit de opdracht gegund krijgen. Indien er dan nog steeds meerdere Inschrijvers dezelfde score halen, volgt er een loting, waarbij de betreffende inschrijvers aanwezig mogen zijn.

### 6.3 Beoordelingsmethodiek sub-criteria Prijs (Prijsformulier bijlage 2)

Op Prijs kunt u maximaal 40% scoren. In de paragrafen 6.5 is aangegeven op welke wijze de punten over de sub-gunningcriteria zijn verdeeld. Het aangegeven puntenaantal is het maximaal aantal te behalen punten per sub-gunningcriterium.

**Op basis van laagste prijs en de relatieve procentuele afwijking hiervan worden punten toegekend.**

De Inschrijver met de laagste prijs ontvangt de maximale score. De overige Inschrijvers krijgen een relatief lagere score. Dit betekent: Een totaalprijs die 10% duurder is krijgt 90% van de score prijs enzovoort. Indien de totaalprijs 100% of meer hoger is dan de laagste aanbieder krijgt inschrijver 0 punten toegekend.

Als de prijs van de tweede goedkoopste inschrijver meer dan 20% afwijkt van de laagste inschrijver, krijgt de tweede laagste inschrijver, 80% van de score van de laagste inschrijver. De overige inschrijvers worden gerelateerd aan deze tweede laagste inschrijver.

### 6.4 Beoordelingsmethodiek sub-criteria Kwaliteit

Op Kwaliteit kunt u maximaal 60% scoren. In paragraaf 6.5 is aangegeven op welke wijze de punten over de sub-gunningcriteria zijn verdeeld. Het aangegeven puntenaantal is het maximaal aantal te behalen punten per sub-gunningcriterium.

Van Inschrijver wordt verwacht dat hij op een heldere en bondige wijze zijn visie uiteenzet, in maximaal drie A4 pagina's per gunningscriterium. Lettergrootte; 10, lettertype; calibri.

De beoordelaars krijgen per sub-gunningcriterium de mogelijkheid om op de volgende wijze te scoren:

- Onvoldoende (score 0 tm 5) = Inschrijver heeft het gevraagde niet in beschouwing genomen en/of niet of onvoldoende uitgewerkt. De uitwerking sluit niet aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing. U krijgt hiervoor 0% van het maximaal aantal te behalen punten. Uw offerte wordt terzijde gelegd en komt niet meer in aanmerking voor de gunning van de opdracht.
- Matig (score 6) = Inschrijver heeft het gevraagde in beschouwing genomen en matig uitgewerkt. De uitwerking sluit aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing. Uw score = 0% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Voldoende (score 7) = Inschrijver heeft een belangrijk deel van het gevraagde in beschouwing genomen en voldoende uitgewerkt. De uitwerking sluit ruim voldoende aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing. U krijgt hiervoor 25% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Goed (score 8) = Inschrijver heeft gevraagde vrijwel geheel in beschouwing genomen en vrijwel geheel uitgewerkt. De uitwerking sluit grotendeels aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing. U krijgt hiervoor 50% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Zeer goed (score 9) = Inschrijver heeft het gevraagde geheel in beschouwing genomen en volledig uitgewerkt. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van Opdrachtgever. De uitwerking sluit volledig aan bij de aard van de gevraagde

- dienstverlening/oplossing. U krijgt hiervoor 75% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Uitmuntend (score 10) = sluit meer dan aan. De nieuwe oplossingen zijn boven verwachting en leveren voor Cure bij de uitvoering een meerwaarde op. U krijgt hiervoor 100% van de maximale score.

Elke beoordelaar geeft een score voor elk van de afzonderlijke sub-gunningscriteria op basis van bovenstaande schaalverdeling. In een plenaire sessie worden de individuele scores besproken waarbij elke beoordelaar de mogelijkheid heeft zijn score bij te stellen en definitief te maken. Alle definitieve scores van de beoordelaars worden opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. Dit levert de eindscore op per sub-gunningscriterium (1 cijfer achter de komma).

#### 6.4.1 Samenwerking

Cure hecht veel waarde aan partnerschap en samenwerking die verder gaan dan het behalen van individuele KPI's en korte termijn belangen en gaat voor een optimale samenwerking tussen Inschrijver en Opdrachtgever gedurende de contractperiode.

#### Visie samenwerking en ondersteuning regievoering

Cure wenst bij de beantwoording van zijn visie in ieder geval de volgende onderwerpen terug te zien:

- De invulling van het begrip “ontzorgen” vanuit de Inschrijver;
- Wijze waarop Inschrijver de cultural fit borgt;
- De wijze waarop Inschrijver proactief communiceert en de escalatielijnen/procedure heeft lopen met haar klanten die qua omvang en complexiteit vergelijkbaar zijn met Cure;
- Hoe Inschrijver de aansturing van derden borgt.

Naarmate Inschrijver meer aan deze aspecten invulling geeft, zal Inschrijver een hogere waardering op dit Selectie criterium ontvangen.

#### 6.4.2 Duurzaamheid

Opdrachtgever zoekt een leverancier die bewust omgaat met duurzaamheidsaspecten met betrekking tot te leveren diensten en apparatuur.

Vraagstelling: Beschrijf hoe u voldoet aan deze doelstelling door bijvoorbeeld aan te geven:

- In welke mate de te leveren diensten uitgevoerd worden in een duurzaam gedachtegoed.
- In welke mate de vervangbaarheid van onderdelen van te leveren apparatuur geregeld is.

### 6.5 Relatieve weging van de sub-criteria Prijs en Kwaliteit

De Raamovereenkomst wordt gegund aan één Inschrijver. Beoordeling inschrijving op basis van de onderstaande gunningscriteria, welke hierna met hun relatieve weging worden weergegeven.

Prijs: te bepalen aan de hand van:

Sub-criteria Prijs	Wegingsfactor/Punten
Prijs producten	40
<b>Subtotaal Prijs</b>	<b>40</b>

Kwaliteit: te bepalen aan de hand van:

Sub-criteria Kwaliteit	Wegingsfactor/Punten
Vraag 1 – Samenwerking	30
Vraag 2 – Duurzaamheid	30
<b>Subtotaal Kwaliteit</b>	<b>60</b>

## 7. Financiële en economische draagkracht

Door een Inschrijving in te dienen, verleent Inschrijver toestemming tot een onderzoek waaruit moet blijken dat Inschrijver voldoende kredietwaardig is. De vaststelling hiervan wordt, indien opdrachtgever dit nodig acht, bepaald door een gerenommeerde onafhankelijke kredietbeoordelaar.

### 7.1 Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Door ondertekening van de UEA verklaart Inschrijver dat zijn onderneming voldoende financiële en economische draagkracht heeft voor het uitvoeren van de opdrachten (Nadere overeenkomsten onder de Overeenkomst) en daartoe afdoende verzekerd is tegen beroepsrisico's en/of bedrijfsaansprakelijkheid. Inschrijver zal ook, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijven.

Inschrijver dient te beschikken over een passende beroeps- en bedrijfs- aansprakelijkheidsverzekering. Deze dient een schade te dekken tot minimaal € 2.500.000,- per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000,- per jaar. Bij het Verzoek tot deelneming volstaat het UEA (Deel IV).

Indien Inschrijver de onderhavige Opdracht gegund krijgt dient Inschrijver op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf dagen (tijdens de bezwaarperiode) een passend bewijs te overleggen waaruit blijkt dat hij adequaat verzekerd is tegen beroepsrisico's - en/of wettelijke aansprakelijkheid.

### 7.2 Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

#### Informatiebeveiliging

Om aan te kunnen tonen dat Inschrijver maatregelen treft om de informatiebeveiliging te waarborgen in het kader van de Opdracht, dient Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst in het bezit zijn van het volgende certificaat (of gelijkwaardig): ISO 27001. Een informatiebeveiligingshandboek of ISAE 3402 wordt beschouwd als gelijkwaardig.

#### Kwaliteitsmanagement

Om aan te kunnen tonen dat Inschrijver maatregelen treft om kwaliteitsmanagement te waarborgen in het kader van de Opdracht, dient Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst in het bezit zijn van het volgende certificaat (of gelijkwaardig): ISO 9001.

#### IT Servicemanagement

Om aan te kunnen tonen dat Inschrijver maatregelen treft om IT Servicemanagement te waarborgen in het kader van de Opdracht, dient Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst in het bezit zijn van het volgende certificaat (of gelijkwaardig): ISO 20000.

Indien Inschrijver de onderhavige Opdracht gegund krijgt, dient hij op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf dagen (tijdens de bezwaarperiode) een kopie van het betreffende certificaat ofbeleid toe te sturen.

### 7.3 Referentieopdrachten

De Inschrijver dient één of maximaal twee relevante referentie(s) te overleggen van een opdracht die in de afgelopen drie jaar is verricht en die aantoont dat Inschrijver de kennis en ervaring heeft van de bij 7.3.1 vermelde kerncompetenties, die noodzakelijk zijn om onderhavige opdracht uit te voeren. Inschrijver dient deze als bijlage(n) aan de offerte toe te voegen. De referentieverklaring bevat:

- een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd. De verklaring is door een daartoe bevoegd persoon ondertekend. Tevens bevat de verklaring een contactpersoon en telefoonnummer van betreffende referentie. Door het indienen van uw offerte gaat u akkoord dat aanbestedende dienst de tevredenheidsverklaring toetst bij de door u opgegeven contactpersoon.
- Een omschrijving van de uitgevoerde taken voor deze referentie die aansluiten bij vermelde kerncompetenties.
- Een opdracht binnen de termijn van drie jaar. Voor de periode geldt de einddatum van de (raam)overeenkomst van de referentieopdracht, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving voor deze aanbesteding. Een opdracht mag dus meer dan drie jaar geleden zijn gestart. De einddatum van de referentieopdracht dient dan echter wel binnen de termijn van drie jaar te vallen.

- Indien Inschrijver zich in dit kader op een referentieproject beroept waarin de opdracht (deels) door derden is uitgevoerd, dient duidelijk te worden gemaakt welk deel van de opdracht door Inschrijver en welk deel door die derde(n) is uitgevoerd, alsmede de rolverdeling tussen Inschrijver en derde(n). Dit geldt ook in geval het referentieproject in combinatie is uitgevoerd. Dat de Inschrijver aan de hierna vermelde kerncompetenties voldoet, dient te worden aangetoond door een volledig ingevulde en ondertekende Bijlage.

### **7.3.1 Kerncompetenties**

Inschrijver dient te beschikken over de navolgende kerncompetenties:

- Inschrijver is in staat om de diensten in scope van de Aanbesteding succesvol te leveren aan klanten die vergelijkbaar zijn als de Opdrachtgever, met minimaal 100 t/m 150 werkplekken;
- Inschrijver heeft ervaring met het uitvoeren van een transitie van de Kantoorautomatisering en Infrastructuur;
- Kennis en ervaring met het inrichten en aansluiten van de regieorganisatie op een bestaande IT-organisatie. Waarbij extra aandacht gegeven wordt aan de wijze waarop de Inschrijver omgaat met:
  - Asset Management;
  - Klantportaal;
  - Cultural fit;
  - Communicatie.
- Kennis en ervaring met het extern hosten van bedrijf kritische applicaties;
- In het bijzonder: Specialistische kennis voor het oplossen van complexe incidenten voor bedrijfs kritische applicaties, die de continuïteit van de bedrijfsvoering negatief kunnen beïnvloeden;
- Aanbestedende dienst vindt circulariteit belangrijk. Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van de opdracht uit de scope in een duurzaam gedachtegoed. Zowel intern als extern.
- Inschrijver dient te beschikken over een volledig operationeel klantportaal, waarbij extra aandacht gegeven wordt aan:
  - Asset & Inventory Management;
  - Identity Management/Gebruikersbeheer;
  - Realtime Insight.