Aanbestedingsleidraad
Openbare Europese aanbesteding
ICT Support & Beheer

ten behoeve van
Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied

Colofon:	
Contactpersoon:	Stefan de Jong 06-15130505
Vervangend contactpersoon:	Margje Hamminga 06-16452663
Datum:	25 mei 2022
Versie:	1.0 (definitief)

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AevesBenefit.

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE 2

BEGRIPSBEPALING 4

1. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT 6

1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST 6
1.2 DE OPDRACHT 7

2. PROCEDURE 14

2.1 ALGEMEEN 14
2.2 TENDERNED 14
2.3 CONTACTPERSOON 14
2.4 AANBESTEDINGSSTUKKEN 14
2.5 PLANNING 15
2.6 VRAGENRONDEN 15
2.7 ALGEMENE KLACHTENREGELING 1716
2.8 VOORWAARDEN 17
2.9 INSCHRIJVINGEN INDIENEN 20
2.10 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN 20

3. EISEN AAN DE INSCHRIJVER 22

3.1 HOEDANIGHEID INSCHRIJVER 22
3.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT 24
3.3 UITSLUITINGSGRONDEN 25
3.4 GESCHIKTHEIDSEISEN 27
3.5 UITVOERINGSVOORWAARDEN 34

4. GUNNING 38

4.1 GUNNINGSMETHODIEK 38
4.2 KWALITATIEF GUNNINGSCRITERIUM 39
4.3 FINANCIEEL GUNNINGSCRITERIUM 45
4.4 BEOORDELING 46
4.5 GUNNINGSBESLISSING 47

Begripsbepaling

De definities zoals beschreven in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 (hierna: Aw 2012) zijn van toepassing tenzij er een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.

Aanbestedende dienst: Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (hierna te noemen OD NZKG), na het moment van gunning te noemen: opdrachtgever.

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, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de aanbestedende dienst gepubliceerde zijn c.q. op TenderNed ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

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

GIBIT: Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020).

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 definitieve gunning tot de ingangsdatum van de overeenkomst, waarin de uitvoering van de opdracht wordt voorbereid.

Inschrijving: Alle documenten die een inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de aanbestedingsstukken.

ICT: Informatie en Communicatie Technologie.

ITIL: Information Technology Infrastructure Library.

Kantooruren (kantoortijden): Alle uren op werkdagen tussen 7.00 en 18.00 uur CET.

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

Nota van inlichtingen: Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers, alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

Opdracht: De op basis van de overeenkomst te verzorgen diensten ten behoeve van de aanbestedende dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.

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.

Overeenkomst: Het door de opdrachtnemer en de aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen. De aanbestedingsstukken maken integraal onderdeel uit van overeenkomst.

Prijsblad: Het document waarin inschrijver de prijzen 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.

Vragenlijsten: De op TenderNed gepubliceerde kenmerken, eisen en criteria. De vragenlijsten maken integraal deel uit van de aanbestedingsstukken.

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

Interpretatie

- Daar waar definities in de aanbestedingsstukken luiden in het meervoud respectievelijk enkelvoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld.
- Het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode.
- Het gebruik van woorden zoals ‘inclusief’, ‘mede begrepen’, ‘waaronder’, ‘omvattende’ en ‘met inbegrip van’ betekenen ‘met inbegrip van, maar niet beperkt tot’.
- Een aanhaling van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving wordt geacht om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

1. Inleiding en beschrijving opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding voor het beheer van de informatie- en communicatietechnologie van de OD NZKG. Dit is een Europese openbare aanbesteding die gegund wordt op het EMVI-gunningscriterium BPKV. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 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 OD 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 OD 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 en robotisering een grote rol spelen bij de dienstverlening en de daarbij behorende efficiency. In ons informatiebeleid (**Bijlage 1 – Informatiebeleid versie 2021**) 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 OD NZKG heeft 450 vaste medewerkers in dienst en kent daarnaast nog een flexibele schil van circa 150 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 OD NZKG is gehuisvest in het gebouw Railpoint Office aan het Ebbehout 31 te Zaandam en heeft een kleine dependance aan de Dorpsduinen 4 te Wijk aan Zee.



Voor meer informatie zie www.odnzkg.nl.

AevesBenefit begeleidt voor OD NZKG deze aanbestedingsprocedure. Voor meer informatie zie www.aevesbenefit.com.

1.2 De opdracht

1.2.1 Onderwerp

De OD NZKG wenst mede met het oog op het in 2022 aflopen van de huidige dienstverleningsovereenkomst een nieuwe overeenkomst te sluiten met een Dienstverlener voor ICT Support & Beheer en bijbehorende dienstverlening.

In hoofdlijnen bestaande uit:

- Gebruikersondersteuning/ Servicedesk
- Infrastructuur Beheer
- Infrastructuur Monitoring
- Service Management
- Projecten/ Consultancy (advies)

1.2.2 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 OD NZKG. Meer specifiek verstaat opdrachtgever hieronder:

- Een ICT-infrastructuur die optimaal ondersteunend is aan de bedrijfsprocessen;
- Adequaat 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 OD 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 OD 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.

1.2.3 Huidige situatie

Gebruikersondersteuning/ Servicedesk

OD NZKG wil haar gebruikers maximaal ondersteunen in het gebruik van alle ICT-middelen. Een belangrijke schakel in deze ondersteuning is de ICT Servicedesk. We onderscheiden de ICT Servicedesk in 2 onderdelen:

- On Site Servicedesk
- Remote Servicedesk

Gebruikersvragen, -issues en -ondersteuning worden als calls/tickets gelogd in de Service Management Tool (SMT). Wij maken gebruik van de SMT van de beheerpartij.

	2020	2021	Q1 2022
Incidenten	1806	2321	1155
Service Request	1252	1215	317
Wijzigingen	1111	2282	280

Tabel 1: Overzicht aantallen meldingen en verzoeken

In de huidige situatie bemensen de On Site Servicedesk medewerkers ook de telefonische en digitale Servicedesk. Zij registeren de calls, lossen op wat zij meteen kunnen oplossen en routeren calls naar netwerkbeheer/systeembeheer/leveranciers welke zij niet kunnen oplossen. Calls waar eerst bijvoorbeeld goedkeuring voor moeten komen, worden neergelegd bij de IT Service Manager van de OD NZKG.

In de huidige bezetting is dat 1,8 FTE op locatie en een flexibele telefonisch achter vang, maar de druk op de ICT Servicedesk is de afgelopen 2 jaar toegenomen door het thuiswerken, de groei in aantal medewerkers, de groei in applicaties en complexiteit van het ICT-landschap.

Als de medewerkers van de On Site Servicedesk telefonisch niet beschikbaar zijn (door drukte op locatie); dan is er in de huidige situatie een telefonische achtervang (Remote Servicedesk) welke ook buiten kantoortijden bereikbaar is.

De ICT Servicedesk is verantwoordelijk voor Configuration Management (voorraad apparatuur, reserves, aanbieden ter reparatie/vervanging) en het up- to-date houden van de CMDB. Het in- en uit diensttreding-proces faciliteren door het aanmaken en muteren van gebruikers, lidmaatschappen van AD groepen, klaar maken en overhandigen van laptops, telefoons en overige randapparatuur.

Infrastructuur beheer
De hoofdlocatie van de OD NZKG bevindt zich in Zaandam. Binnen het kantoor bevinden zich werkplekken, print en netwerk faciliteiten, MER en SER. De OD NZKG kent een kleine tweede locatie in Wijk aan Zee om dicht bij de burgers en Tata Steel te kunnen staan. Deze laatste locatie heeft 6 werkplekken en een eigen infrastructuur. Naast de fysieke infrastructuur, in Zaandam en Wijk aan Zee, heeft de OD NZKG ook een groot gedeelte in een eigen Microsoft Azure tenant gehost.

Service Management
De eerste aansturing van de ICT Servicedesk ligt bij de beheerpartij. De kwaliteitsbewaking vindt wekelijks plaats door middel van overleg met aangewezen rollen bij de OD NZKG.
Elke maand ontvangt de OD NZKG vanuit de Beheerpartij de rapportage omtrent de Service Level Agreement. Daarnaast heeft de IT Service Manager van de OD NZKG op elk moment inzicht in de Service Management Tool. Zo kan hij openstaande tickets inzien en de CMDB raadplegen.

Projecten/ consultancy
In de huidige situatie wordt er maandelijks een vast aantal uur beschikbaar gesteld voor Consultancy. Deze uren zijn beschikbaar voor inrichtingsvragen, aansluiten bij overleggen, wijzigingen en advies. Voor grotere projecten wordt er op basis van een offerte gewerkt.

1.2.4 Gewenste situatie

Gebruikersondersteuning/ servicedesk
De ICT Servicedesk fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor alle ICT-gerelateerde vragen en meldingen. Hierbij is het gewenste servicevenster tijdens werkdagen van 07:00 en 18:00 uur beschikbaar. Voor een kleine groep medewerkers van de OD NZKG is er buiten bovengenoemde tijden de mogelijkheid om bij verstoringen of calamiteiten contact op de nemen met de Remote Servicedesk. De beheerder is verantwoordelijk voor een dusdanige capaciteit op zowel de Remote als On Site Servicedesk dat de KPI's uit de overeenkomst worden behaald.

Infrastructuur beheer
Het zorgen dat de omgeving veilig is en blijft, en het doen van voorstellen om efficiency en veiligheid te verbeteren en hier proactief in meedenken. Denk hierbij aan de vervanging of upgrade trajecten vanuit het LifeCycle Management.

De gehele ICT-infrastructuur van zowel de fysieke locaties als Microsoft Azure vallen onder beheer van de beheerpartij. Dit is inclusief het beheer van het netwerk (LAN en WLAN).

Beheer levert Diensten binnen de Beheerprocessen Incident Management, Change Management, Problem Management, Event Management, Configuration Management, Availibility Management, Capacity en Performance Management, Patch & Lifecycle Management, Informatiebeveiliging, Licentiemanagement, Service Level Management & Cost Management.

Infrastructuur monitoring
Hoofddoel van het monitoren van de ICT-infrastructuur is om de businesscontinuïteit, compliance, capaciteit en dergelijke te kunnen managen.

Het monitoren, beheren en bewaken van de complete infrastructuur, controleren van logfile, controle van back-ups en acteren op gebeurtenissen. Om zo problemen (automatisch) te detecteren, analyseren en op te lossen voordat deze de eindgebruikerservaring beïnvloeden. Vanuit Infrastructuur monitoring is het ook mogelijk om verbetering/reparatie-voorstellen te doen.

Het is aan de beheerpartij om de juiste tooling voor Infrastructuur monitoring in te richten en te beheren.

Onder infrastructuur monitoring valt o.a. maar niet enkel:

- Meten van performance (Performance Management);
- Meten van gebruik;
- Meten van security;
- Meten van beschikbaarheid (Availability Management);
- Met van capaciteit (Capacity Management);
- Back-ups instellen en controleren volgens Back-up beleid (**Bijlage 2 – Back-up en recovery beleid**);
- Event Management.

Event Management, is het proces dat alle gebeurtenissen bewaakt die plaatsvinden in ICT-infrastructuur. Het zorgt voor normale werking en detecteert en escaleert automatisch uitzonderingssituaties.

Service Management
De eerste aansturing van de ICT Servicedesk ligt bij de beheerpartij. De kwaliteitsbewaking vindt wekelijks plaats door middel van overleg met aangewezen rollen bij de OD NZKG.

De beheerpartij zorgt voor een Service Management Tool waarin de historie en de huidige CMDB dient te worden geïmporteerd. Ook dient de Service Management Tool te kunnen voorzien in een Self Service Portal.

Maandelijks levert de beheerpartij een rapportage omtrent de Service Level Agreement.

Projecten Consultancy
Adviseren en auditing van o.a. ICT-exploitatie, beveiliging, Implementaties, migraties en projecten. Consultants van de Beheerpartij worden ingezet om te participeren in projecten, adviseren over technische oplossingen, security, inrichtingsvraagstukken en strategische keuzes v.w.b. de ICT-omgeving. Grote consultancy opdrachten worden op basis van een offerte en een nadere opdracht verstrekt aan Opdrachtnemer.

De OD NZKG vindt het van belang dat deze rollen door vaste medewerkers worden ingevuld die passen binnen de cultuur en werksfeer van de OD NZKG.

1.2.5 Scope

De scope bestaat in hoofdlijnen uit dienstverlening ten behoeve van:

- Gebruikersondersteuning/ Servicedesk
- Infrastructuur Beheer
- Infrastructuur Monitoring
- Service Management
- Projecten/ Consultancy (advies)

In het Programma van Eisen (**Bijlage 3 – Programma van Eisen ICT Support & Beheer**) zijn de eisen ten aanzien van het ICT Support & Beheer en bijbehorende dienstverlening vastgelegd.

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Levering van ICT-hardware;
- Levering van Software-licenties;
- Levering van de internet gateway;
- Vaste telefonie: het leveren van een vaste telefoniedienst valt buiten scope. Wel dient de Beheerpartij te zorgen voor het patchen van poorten en ontsluiten over het netwerk (netwerkbeheer en ontsluiting);
- Leveren van print- en scanfaciliteiten: leveren van multifunctionals valt buiten scope. Wel dient Beheerpartij de printserver te beheren en de multifunctionals (met scanmogelijkheid) en printers te ontsluiten in de virtuele werkplek en alle applicaties evenals het vervangen van toners en gebruikersondersteuning hierbij.

1.2.6 Visie ICT

De OD NZKG kent een vooruitstrevende ICT-strategie waarin zij een veilig, goed beschikbaar, goed presterende ICT-omgeving tot haar beschikking heeft en deze continue wil verbeteren. De omgeving moet veilig zijn, zodat de hoge afhankelijkheid van de ICT gewaarborgd blijft. Om dit te realiseren heeft de OD NZKG een werkgroep BIO implementatie actief die ervoor zorgt dat op volgorde van prioriteit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) wordt geïmplementeerd.

Een belangrijk strategisch uitgangspunt voor de OD NZKG is de Cloud First/tenzij-strategie, waarbij de afhankelijkheid van eigen ICT-Middelen zoveel mogelijk wordt beperkt en er wordt gekozen voor SaaS-oplossingen. Helder Service Management, afspraken en verwachtingsmanagement zijn hierbij essentieel. De beschikbaarheid moet door afspraken geborgd zijn en de afhankelijkheid zoveel mogelijk verspreid.

Office 365 speelt een belangrijke rol voor de OD NZKG. Met name het gebruik van MS Teams heeft een grote vlucht genomen in het hybride werken door de goede videoconferentie mogelijkheden. Om ook de andere mogelijkheden van MS Teams (lees: informatie delen) goed te gebruiken, zijn er twee tijdelijke functioneel beheerders MS Teams aangesteld om de adoptie daarvan nog beter te laten verlopen.

De OD NZKG maakt gebruik van een Zaaksysteem (Mozard) op basis van een SaaS-constructie. Het Zaaksysteem is verplicht te gebruiken voor alle zaakgerichte activiteiten van de OD NZKG (activiteiten om de primaire taken van de OD NZKG te kunnen uitvoeren). Om dat te ondersteunen zijn er specifieke functioneel beheerders aangesteld.

Naast de SaaS-strategie zet de OD NZKG in op Data gedreven werken (DGW). Een belangrijk onderdeel daarvan is het op basis van Dataware-housing specifieke informatie dashboards verzorgen. Daartoe worden hulpmiddelen als MS SQL Server, QlikView en Qlik Sense gebruikt. De verwachting is dat het invullen van deze behoefte leidt tot het professionaliseren van deze dienstverlening en dat de behoefte aan dit soort specifieke dashboards, API's en Business Rules Management sterk zal groeien.

Robotisering (RPA) met behulp van o.a. UiPath software is een onderwerp waar de OD NZKG voortrekker is ten opzichte van andere overheidsorganisaties. Zij gebruikt robotisering voor afhandelen van verschillende administratieve processen en ook hier is de verwachting dat de vraag naar deze inzet zal groeien. Met name de optie om Anonimisering toe te passen inzake WOB en publicaties is ver doorgevoerd.

1.2.7 Omvang

Met betrekking tot de omvang van de Opdracht is de (indicatieve) waarde voor de Opdracht € 450.000, - per jaar (zegge: vierhonderdvijftigduizend euro). Deze schatting is gebaseerd op historische cijfers en exclusief de losse grotere projecten/ consultancy opdrachten (ca. € 50.000,00 per jaar). Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen en de hiermee samenhangende krimp of groei van de OD NZKG, dan wel de positie van de OD 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.

Omschrijving	Eenheid	Bedrag
Remote Servicedesk	1	€ 49.800,00
On Site Support	1	€ 180.000,00
Infrastructuur beheer & monitoring	1	€ 153.000,00
Consultancy (inrichtingsvragen, overleggen)	1	€ 38.400,00
Service Management	1	€ 34.560,00
Projecten/ Consultancy	1	€ 50.000,00
Totaal		**€ 505.760,00**

Tabel 2: Geschatte omvang opdracht per jaar

Aan voornoemde raming kunnen geen rechten ontleend worden voor de toekomst. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, die gebaseerd is op historische cijfers. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger of lager uitkomt. De aanbestedende dienst behoudt zich daarnaast het recht voor om gebruik te maken van de mogelijkheid uit artikel 2.163c lid 2 Aw 2012.

1.2.8 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 OD NZKG één (1) partij te selecteren, hetzij met of zonder onderaanneming, die uitvoering kan geven aan de gewenste dienstverlening.

1.2.9 Contractvorm

Het doel van de aanbesteding is te komen tot een overeenkomst (**Bijlage 4 – Concept overeenkomst ICT Support & Beheer**) met één opdrachtnemer.

De overeenkomst heeft een looptijd van drie (3) jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om éénzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden twee (2) maal te verlengen voor een duur van twee (2) jaar. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1 november 2022.

2. Procedure

2.1 Algemeen

De opdracht wordt in de markt gezet op basis de Aw 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 28 juli 2017, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, waarbij gebruik gemaakt wordt van de Europese openbare aanbestedingsprocedure.

2.2 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het online platform van TenderNed (hierna: TenderNed).

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed én dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Ondernemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan ondernemer vinden in de supportomgeving van TenderNed (https://www.tenderned.nl/cms/help). Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

2.3 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Stefan de Jong. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met personen van de aanbestedende dienst, anders dan deze contactpersoon. Indien een ondernemer hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van de schijn van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is de aanbestedende dienst gerechtigd de betrokken ondernemer uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden bij de aanbestedende dienst is uiteraard wel toegestaan.

2.4 Aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

2.5 Planning

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	27 mei 2022
Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste vragenronde	**3 juni 2022 vóór 11:00 uur CET**
Streefdatum publicatie eerste nota van inlichtingen	~~10~~ 16 juni 2022
Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde	**~~17~~ 23 juni 2022 vóór 11:00 uur CET**
Streefdatum publicatie tweede nota van inlichtingen	~~24~~ 30 juni 2022
Uiterste datum voor het indienen van een inschrijving	**~~4~~ 11 juli 2022 vóór 11.00 uur CET**
Uitnodiging aan inschrijvers voor Casus & Presentatie	~~18~~ 20 juli 2022
Casus & rollenspel (zie SG4 par 4.2)	**~~21 juli~~23 augustus 2022 09.00 – 17.00 uur CET**
Streefdatum verzenden gunningsbeslissing	~~1 augustus~~2 september 2022
Optioneel: Verificatiebespreking	Week 3~~1~~6
Einde opschortende termijn	~~22 augustus~~23 september 2022 om 23:59 CET
Gunning	~~23~~ 26 ~~augustus~~september 2022
Ondertekenen overeenkomst	~~29 augustus~~30 september 2022
Implementatieperiode	~~30 augustus~~1 oktober 2022 t/m 30 ~~oktober~~ november 2022
Ingangsdatum overeenkomst	1 ~~november~~ december 2022

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en indien nodig verwerkt in de planning op TenderNed.

Inschrijver dient de datum van de **Casus & rollenspel** in hun agenda en die van de aanwezige functionarissen van Inschrijver te reserveren.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit document prevaleert de planning in dit document.

2.6 Vragenronden

Inhoudelijke en procedurele vragen omtrent en/of suggesties voor de aanbestedingsprocedure en de opdracht kunnen uitsluitend via de vraag & antwoord module van TenderNed gedurende de vragenronden worden gesteld/gedaan.

Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de aanbestedingsstukken onderling, of tussen de aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient ondernemer dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan de aanbestedende dienst.

Indien na sluiting van de inschrijftermijn blijkt dat de aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door ondernemer(s) zijn gemeld via TenderNed, zijn deze voor rekening en risico van de ondernemer.

Planning

De planning van de vragenronden en de publicatie van de nota's van inlichtingen is opgenomen in de planning (paragraaf 2.5 van deze aanbestedingsleidraad).

Voorschriften stellen van vragen

De voorschriften die worden gehanteerd voor het stellen van vragen zijn opgenomen in de toelichting bij de vraag & antwoord module op TenderNed.

Vragen kunnen uiterlijk tot de in de genoemde datum en tijd met betrekking tot de betreffende vragenronde worden ingediend. De datum en het tijdstip waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt is hiervoor leidend.

Let op: Vragen gesteld tijdens een tweede, of volgende vragenronde mogen enkel betrekking hebben op de antwoorden die gegeven zijn in de voorgaande vragenronde. Van ondernemers wordt dan ook een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Nota's van inlichtingen

De vragen inclusief de antwoorden worden uiterlijk op de in de planning genoemde datum behorende bij de betreffende vragenronde (geanonimiseerd), in de vorm van een nota van inlichtingen gepubliceerd middels de vraag & antwoord module op TenderNed. Ondernemers worden geacht van de inhoud van de nota('s) van inlichtingen kennis te nemen.

De laatste nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving middels de vraag & antwoord module op TenderNed gepubliceerd.

Indien ondernemer van mening is dat een antwoord in een nota van inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via TenderNed, of dient ondernemer een klacht in te dienen conform de klachtenprocedure.

Voorgaande geldt onverkort het recht om terstond een kort geding aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten.

2.7 Algemene klachtenregeling

De OD NZKG heeft conform de Uniforme Klachtenregeling Aanbesteden een klachtenmeldpunt ingericht. Klachten over deze aanbesteding kunnen worden ingediend bij het meldpunt Klachtenafhandeling Aanbesteden van de OD NZKG op het email adres: 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 erop 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 2 paragraaf 2.6 van dit beschrijvend document.

2.8 Voorwaarden

2.8.1 Juridische voorwaarden

Op de overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden van de OD NZKG voor leveringen en diensten (**Bijlage 5 – AIV OD NZKG**) en daaropvolgend de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020) van toepassing (**Bijlage 6 – GIBIT 2020**). De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

2.8.2 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende tenminste 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kortgeding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch verlengd tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.8.3 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte verstrekt mogen worden, tenzij de taal van afgifte Engels betreft. Gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht dienen alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, die zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht en in dat kader in direct contact staan met de aanbestedende dienst, de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

2.8.4 *Gebruik merknamen, typen of octrooien*

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een

voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) 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 steeds gelezen te worden “of gelijkwaardig”.

Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient de inschrijver dit op eerste verzoek van de aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

2.8.5 *Voorbehouden aanbestedende dienst*

De aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

2.8.6 *Wijzigingen inschrijver*

Inschrijver houdt de aanbestedende dienst gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van haar organisatie die van belang kunnen zijn voor de aanbestedende dienst bij de beoordeling van de door inschrijver verstrekte informatie. Met dergelijke ontwikkelingen wordt bijvoorbeeld bedoeld een materiële negatieve wijziging in de door inschrijver verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

2.8.7 *Mededinging*

Ondernemer onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen ondernemers (kunnen) beperken. In het bijzonder: ondernemer wisselt geen informatie over haar inschrijving uit met andere inschrijvers, of derden.

2.8.8 *Vergoeding kosten*

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden vanwege de eenvoudige aard van deze aanbestedingsprocedure en de geringe kosten van de inschrijver om een daadwerkelijke inschrijving te doen niet vergoed door de aanbestedende dienst, ook niet ingeval van stopzetten van de aanbestedingsprocedure als bedoeld in de paragraaf met betrekking tot de voorbehouden van de aanbestedende dienst.

2.8.9 *Toepasselijk recht en geschillen*

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten overeenkomst worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te Haarlem.

2.8.10 Intrekken en/of aanvullen inschrijving

Een inschrijver kan haar inschrijving na sluiting van de inschrijvingstermijn niet meer intrekken. Ook het aanvullen van de inschrijving is dan niet meer mogelijk, tenzij de aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

De aanbestedende dienst kan verlangen dat de inschrijver haar inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er in dat geval geen sprake is van een herkansing. Een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver haar inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de aanbestedende dienst een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

2.8.11 Manipulatieve inschrijvingen

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Als volgens de aanbestedende dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constateringen van de aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere prijzen een hogere prijs is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd.

Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer door de inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren.

Indien uit de inschrijving en/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd is er sprake van een ongeldige inschrijving.

2.8.12 Ongeldige inschrijving

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- Niet voldaan wordt aan de inschrijvingsvereisten, waaronder het niet tijdig indienen van de inschrijving. Dit laatste is alleen mogelijk in de situatie dat de aanbestedende dienst toestemming heeft gegeven om de inschrijving vanwege een storing via een andere weg dan TenderNed in te dienen. Indien de inschrijving via TenderNed moet worden ingediend is het vanwege de digitale kluissluiting niet mogelijk om een inschrijving niet tijdig in te dienen.
- De inschrijving niet voldoet aan alle door de aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken.

- De inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig, of onjuist is.

Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft de aanbestedende dienst daarentegen het recht om de inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen. Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitingssanctie staat.

2.9 Inschrijvingen indienen

Uiterlijk op de in de planning (paragraaf 2.5 van deze aanbestedingsleidraad) opgenomen datum en tijdstip dient de inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Ondernemer dient hiertoe de inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijvingen die niet via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij ondernemer.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving wordt de digitale kluis door de aanbestedende dienst geopend. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening van de kluis. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, die aan alle inschrijvers wordt toegestuurd.

2.9.1 Storing TenderNed

Bij een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Ondernemer dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan s.dejong@aevesbenefit.com alsmede aanbestedingen@odnzkg.nl onder vermelding van ‘storing TenderNed aanbesteding ICT Support & Beheer OD NZKG’.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan kennis heeft kunnen nemen van de reeds binnengekomen inschrijvingen. Ondernemer blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving. Indien de aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle ondernemer in kennis gesteld van de verlenging. De inschrijvers welke een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen en/of aan te vullen.

2.10 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd conform de onderstaande beschrijving. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Als een inschrijving op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan de aanbestedende dienst besluiten om voorafgaand aan de gunningsbeslissing verificatievragen te stellen aan de inschrijver wiens inschrijving in aanmerking komt voor gunning van de opdracht. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog terzijde gelegd.

2.10.1 Onvoorwaardelijk en volledig

De aanbestedende dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de inschrijvingen uit. Ingediende inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de inschrijving geen voorwaarden en/of voorbehouden verbonden mogen zijn. Een voorwaardelijke inschrijving is een ongeldige inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de inschrijving zijn ingediend en, waar voorgeschreven, door een uit de bij inschrijving ingediende bewijsstukken blijkende rechtsgeldige functionaris zijn ondertekend. Een onvolledige inschrijving is een ongeldige inschrijving, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van een verplicht document in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

2.10.2 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringvoorwaarden

Vervolgens worden de geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen, en de uitvoeringsvoorwaarden.

2.10.3 Gunningscriteria

Tenslotte worden alle geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

3. Eisen aan de inschrijver

3.1 Hoedanigheid inschrijver

Een geïnteresseerde ondernemer (inschrijver) kan in één van de onderstaande hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. De hoedanigheid van de inschrijver geldt gedurende de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verleningen.

Zelfstandig individueel inschrijver:
Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Individueel inschrijver als hoofdaannemer
Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Zelfstandig samenwerkingsverband
Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Samenwerkingsverband als hoofdaannemer
Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Let op: de deelname van een samenwerkingsverband dient in overeenstemming te zijn met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken van 31 maart 2013, nr. WJZ/ 12354959, met betrekking tot de toepassing door de Autoriteit Consument en Markt van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013)).

3.1.1 Onderaannemers

Onder een onderaannemer wordt verstaan, een derde partij, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver, die een deel van de opdracht (werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onderaanneming zal gaan uitvoeren.
Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten) uit te voeren is een toeleverancier en geen onderaannemer.

In het kader van deze aanbesteding worden twee typen onderaannemers onderscheiden:

Onderaannemer type I
Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de technische bekwaamheid.

Indien sprake is van een onderaannemer type I, dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. Bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een onderaannemer type I.

Let op: De onderaannemer type I dient tijdens de uitvoering van de opdracht de betreffende werkzaamheden waarvoor een beroep gedaan is op deze onderaannemer ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Onderaannemer type II
Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, zonder dat hij deze ondernemer nodig heeft om aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen.

Indien sprake is van een onderaannemer type II, dient dit op het UEA (Deel II D) aangegeven te worden. Tevens dient er een UEA ingediend te worden voor een onderaannemer type II.

3.1.2 Beroep op derde

Inschrijver kan een beroep doen op een derde, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen inzake de financiële en economische draagkracht.

Indien inschrijver zich beroept doet op een derde inzake de financiële en economische draagkracht dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. In de vragenlijsten is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een derde waarop inschrijver een beroep doet inzake de financiële en economische draagkracht.
Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake

van het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

3.1.3 Aantal inschrijvingen per onderneming

Een ondernemer mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als individuele inschrijver, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer, waarbij in de hoedanigheid van individuele inschrijver, of samenwerkingsverband gebruik gemaakt kan worden van onderaannemers en een beroep gedaan kan worden op derden. Het meerdere malen deelnemen als onderaannemer, zonder in te schrijven als individueel inschrijver of samenwerkingsverband is wel toegestaan.

Indien een onderneming meerder keren inschrijft hetzij als individueel inschrijver hetzij, als samenwerkingsverband al dan niet zelfstandig of als hoofdaannemer zijn al deze inschrijvingen ongeldig.

Indien een onderneming zowel als individueel inschrijver, of samenwerkingsverband inschrijft, als in de hoedanigheid van onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht, voor een andere inschrijver, of samenwerkingsverband deelneemt aan de aanbestedingsprocedure dan beoordeelt de aanbestedende dienst slechts de inschrijving waarin de onderneming als onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht deelneemt en is de individuele inschrijving, of de inschrijving als samenwerkingsverband ongeldig.

Moedermaatschappij, of holding

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven zijn de inschrijvingen van al deze rechtspersonen ongeldig, tenzij bij inschrijving naar genoegen van de aanbestedende dienst wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

- aan elkaar gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
- met elkaar verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- aan elkaar gelieerd in aan artikel 2:24a of 2:24b BW vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver dient de Bijlage UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. In het geval van een samenwerkingsverband geldt dit voor alle deelnemende ondernemingen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in de Bijlage UEA leidt tot een ongeldige inschrijving.

Onderaannemers type I en type II, alsmede derde(n) waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f BW wordt overlegd) dienen eveneens de **Bijlage 7 – UEA OD NZKG ICT**

Support & Beheer (hierna te noemen: Bijlage 7 - UEA) volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.
Het niet rechtsgeldig ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot een ongeldige inschrijving.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken inschrijver

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 7 - UEA**

In te vullen onderdelen inschrijver:

- Deel II A, B, C en D (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken onderaannemer type I:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 7 - UEA**

In te vullen onderdelen onderaannemer type I:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend en onderaannemer type II:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 7 - UEA**

In te vullen onderdelen derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend en onderaannemer type II:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

3.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht geen van de daarin geselecteerde uitsluitingsgronden op haar van toepassing zijn. Een onderaannemer type I, en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f BW wordt overlegd) verklaart dit eveneens middels het UEA.

Indien één of meer uitsluitingsgronden op de inschrijver, op een onderaannemer type I, een onderaannemer type II, of een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht van toepassing zijn, stelt de aanbestedende dienst inschrijver in de gelegenheid te bewijzen dat er voldoende vertrouwenwekkende maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de aanbestedende dienst dat bewijs toereikend acht, is er sprake van een geldige inschrijving. In alle andere gevallen is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Inschrijver dient voor alle ondernemers waarvoor een UEA, of een 403-verklaring wordt ingediend de volgende bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen:

Ondernemer(s) waarvoor een UEA wordt ingediend:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Ondernemer(s) waarvoor een 403-verklaring wordt ingediend

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

- Gedragsverklaring aanbesteden: Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het Ministerie van Justitie en Veiligheid via http://www.justis.nl/producten/gva//gva-aanvragen. Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
- Verklaring betaling belastingen en sociale premies: Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst. Indicatie behandeltermijn: 1 week.

Wanneer ondernemer niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede, of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaan van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

Bij een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht aan de in deze paragraaf opgenomen geschiktheidseisen te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle geschiktheidseisen, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht voor wat betreft de geschiktheidseis(en) waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze onderaannemer. Alsmede voor de geschiktheidseisen waarbij nadrukkelijk is aangegeven dat deze ook voor een onderaannemer type I gelden.

3.4.1 Geschiktheidseisen: Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister

Alle ondernemingen waarvoor een UEA ingediend wordt dienen ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar zij is gevestigd.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de beroepsbevoegdheid afgeven!

- Bewijs van inschrijving (uittreksel) handels- of beroepsregister: Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel. Indicatie behandeltermijn: 1 werkdag.

Bij een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4.2 Financiële en economische draagkracht

Beroep op derde

Inschrijver kan voor het voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht een beroep doen op een derde. Indien hier sprake van is, dient dit aangegeven te worden op het UEA (Deel II C).

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op inschrijver zijn ook van toepassing op een derde waarop een beroep gedaan wordt inzake financiële en economische draagkracht.

Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake van het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

In het geval van een 403-verklaring overlegd wordt
Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een rechtsgeldig ondertekende verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek.

Op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseis(en) met betrekking tot de financiële en economische draagkracht waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze derde.

In het geval er geen 403-verklaring overlegd wordt
Bij inschrijving door derde(n) te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).
- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid conform het format **Bijlage 8 - Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid**.
- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 7 - UEA**

Op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen, of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseis(en) met betrekking tot de financiële en economische draagkracht waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze derde.

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
Inschrijver, of indien van toepassing de derde waarop zij een beroep doet inzake de financiële en economisch draagkracht beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van de aanbestedende dienst adequaat dekt, in ieder geval tot een bedrag van € 1.250.000, - euro per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van twintigmaal de Jaarvergoeding als bedoeld in artikel 13.4 GIBIT 2020.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf

maanden) verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid. Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Bij een samenwerkingsverband, geldt deze geschiktheidseis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, of individueel voor elke ondernemer indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering.

Kredietwaardigheid
Inschrijver, of indien van toepassing de derde waarop zij een beroep doet inzake de financiële en economisch draagkracht, dient voldoende draagkrachtig te zijn om de opdracht uit te voeren ofwel te beschikken over een voldoende mate van kredietwaardigheid.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een recent (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan zes maanden) creditrating rapport uit de financiële databank van Graydon, Dun & Bradstreet, of een gelijkwaardige organisatie, waaruit een voldoende mate van kredietwaardigheid blijkt. Dit houdt in een PD-rating AAA, AA, A of BBB (Graydon), of een rating/risicofactor 2 of 1 (Dun & Bradstreet) of gelijkwaardig.

Bij een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis individueel voor elke ondernemer.

3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient, al dan niet door inzet van een onderaannemer type I, te beschikken over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht. De volgende kerncompetenties dienen daarom door middel van een referentie aangetoond te tonen:

- **Kerncompetentie 1:** Aantoonbare ervaring met beheer van informatie en communicatietechnologie bij een vergelijkbare organisatie met 400 interne en externe medewerkers en gebruik van vergelijkbare technologieën (tenminste Azure, Ms Office 365, Hyper-V) gedurende een periode van 12 maanden.
- **Kerncompetentie 2:** Aantoonbare ervaring met het beheren van een Skilled Servicedesk waar tenminste 1700 incidentmeldingen, 700 service requests en 800 wijzigingen zijn opgenomen en afgehandeld binnen een periode van 12 maanden.

Gevraagd wordt om per kerncompetentie met één referentie aan te tonen dat er wordt voldaan aan de kerncompetentie (de ervaring dient dus bij één opdrachtgever opgedaan te zijn). Indien er binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring is opgedaan met meerdere kerncompetenties dan mag deze referentie voor alle kerncompetenties waaraan wordt voldaan gebruikt worden. Het is dus niet nodig om voor elke kerncompetentie een andere referentie te overleggen.

Voorwaarden referentieopdracht:

- Indien een inschrijver voor een kerncompetentie een beroep doet op een onderaannemer type I, dient dit duidelijk te blijken uit de referentie. Deze onderaannemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien de referentieopdracht samen met (een) andere ondernemer(s) is uitgevoerd, dient duidelijk aangegeven te worden welk deel door inschrijver, of onderaannemer type I is uitgevoerd en welk deel door (een) andere ondernemer(s). Alleen het daadwerkelijk door inschrijver, of onderaannemer type I uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentieopdracht dien(t)(en) de andere ondernemer(s) als onderaannemer type I ingezet te worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht en als zodanig ook opgenomen te worden in de inschrijving.
- Bij een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie voor een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- De referentieopdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentieopdracht niet langer dan drie jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren bij de referent en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij inschrijver, zoals het bewijs van de duur en omvang van de referentieopdracht.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Per referentie een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format **Bijlage 9 - Referentieformat**.

Kwaliteitsborging: Maatregelen inzake kwaliteitsmanagement

Inschrijver verklaart dat haar systeem van kwaliteitsborging, voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 9001:2015 serie, of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;
- In het geval er sprake is van een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingsysteem gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001:2015: Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012 en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt

en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
    - Visie op kwaliteitszorg;
    - Kwaliteitszorgsystemen;
    - Procedure voor behandeling van afwijkingen;
    - Procedure voor de afhandeling van klachten;
    - Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
    - Verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
    - Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit. of;
- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
    - Visie op kwaliteitszorg
    - Kwaliteitszorgsystemen;
    - Procedure voor behandeling van afwijkingen;
    - Procedure voor de afhandeling van klachten;
    - Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
    - Verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
    - Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

Bij een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor minimaal één van de combinanten.

Kwaliteitsborging: Maatregelen inzake IT Servicemanagement
Inschrijver verklaart dat haar systeem van IT Servicemanagement, voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO20000-1 en ISO 20000-2, of een gelijkwaardig IT-servicemanagementsysteem.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;
- In het geval er sprake is van een gelijkwaardig gecertificeerd IT-servicemanagementsysteem gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 20000- 1 en 20000-2. Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012 en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-20000-1 en 20000-2 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
    - Servicelevel Management;
    - Servicerapportage;
    - Management van servicebeschikbaarheid en continuïteit;

    - Budgetering en accounting van IT-diensten;
    - Capaciteitsbeheer;
    - Management van informatiebeveiliging;
    - SRM/CRM relatiemanagement;
    - Leveranciersmanagement;
    - Incidentenmanagement;
    - Probleemmanagement;
    - Configuratiemanagement;
    - Verandermanagement;
    - Releasemanagement.
- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat het IT-servicemanagement voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de IT-servicemanagement. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
    - Er is een IT Servicemanagementdocument waaruit blijkt dat de directie verantwoordelijk is voor het IT Servicemanagement en deze verantwoordelijkheid ook neemt;
    - In het IT Servicemanagementdocument zijn tenminste de volgende onderwerpen nader uitgewerkt:
        - Servicelevel Management;
        - Servicerapportage;
        - Management van servicebeschikbaarheid en continuïteit;
        - Budgettering en accounting van IT-diensten;
        - Capaciteitsbeheer;
        - Management van informatiebeveiliging;
        - SRM/CRM relatiemanagement;
        - Leveranciersmanagement;
        - Incidentenmanagement;
        - Probleemmanagement;
        - Configuratiemanagement;
        - Verandermanagement;
        - Releasemanagement.
    - Er is een risico-inventarisatie op het gebied van IT Servicemanagement;
    - In het beleidsdocument zijn concrete beleidsuitgangspunten gedefinieerd;
    - Er is een rapportage over de interne beoordeling van het IT Servicemanagement. Hiervoor is intern een functie gedefinieerd, die de naleving van het beleid en de maatregelen beoordeelt;
    - Procedures moeten uitgewerkt zijn en werkend gemaakt worden en de naleving daarop wordt getoetst;
    - Overeenkomsten met derden (toeleveranciers en onderaannemers) zijn in lijn met bovenstaande.

Bij een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor minimaal één van de combinanten.

Kwaliteitsborging: Maatregelen inzake informatiebeveiliging
Inschrijver verklaart dat haar systeem van Informatiebeveiliging, voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 27001~~0-1~~:2013, of een gelijkwaardig Informatiebeveiliging systeem.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;
- In het geval er sprake is van een gelijkwaardig gecertificeerd Informatiebeveiliging systeem gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 27001~~0-1~~:2013. Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012 en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-27001~~0-1~~:2013. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
    - Er is een informatiebeveiligingsdocument waaruit blijkt dat de directie verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging en deze verantwoordelijkheid ook neemt;
    - Er is een risico-inventarisatie op het gebied van informatiebeveiliging;
    - In het beleidsdocument zijn concrete beleidsuitgangspunten gedefinieerd. Voor processen waarvoor een hoger beveiligingsniveau noodzakelijk is, zijn op basis van de risico-inventarisatie aanvullende maatregelen gedefinieerd;
    - Er is een rapportage over de interne beoordeling van de informatiebeveiliging. Hiervoor is intern een functie gedefinieerd, die de naleving van het beleid en de maatregelen beoordeelt;
    - Er zijn gedragscodes;
    - Procedures moeten uitgewerkt zijn en werkend gemaakt worden en de naleving wordt getoetst;
    - Overeenkomsten met derden (toeleveranciers en onderaannemers) zijn in lijn met bovenstaande.
- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de Informatiebeveiliging voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de Informatiebeveiliging. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
    - Er is een informatiebeveiligingsdocument waaruit blijkt dat de directie verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging en deze verantwoordelijkheid ook neemt;
    - Er is een risico-inventarisatie op het gebied van informatiebeveiliging;
    - In het beleidsdocument zijn concrete beleidsuitgangspunten gedefinieerd. Voor processen waarvoor een hoger beveiligingsniveau noodzakelijk is, zijn op basis van de risico-inventarisatie aanvullende maatregelen gedefinieerd;
    - Er is een rapportage over de interne beoordeling van de informatiebeveiliging. Hiervoor is intern een functie gedefinieerd, die de naleving van het beleid en de maatregelen beoordeelt;
    - Er zijn gedragscodes;

- Procedures moeten uitgewerkt zijn en werkend gemaakt worden en de naleving wordt getoetst;
- Overeenkomsten met derden (toeleveranciers en onderaannemers) zijn in lijn met bovenstaande.

Bij een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor minimaal één van de combinanten.

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA gedurende de uitvoering van de opdracht aan de volgende uitsluitingsgronden te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle uitvoeringsvoorwaarden, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I voor wat betreft de uitvoeringvoorwaarden waarbij nadrukkelijk is aangegeven dat deze ook voor een onderaannemer type I gelden.

3.5.1 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming en arbeidsbescherming

Inschrijver dient tijdens de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland. Deze bepalingen zijn te verkrijgen via http://www.rijksoverheid.nl onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Bij een samenwerkingsverband dienen alle combinanten aan deze uitvoeringsvoorwaarden te voldoen.

Indien inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer ongeacht type, geldt deze uitvoeringsvoorwaarde ook voor deze onderaannemer(s).

3.5.2 Social Return

Inschrijver verklaart dat er bij de uitvoering van de opdracht wordt voldaan aan de bepalingen van social return zoals hieronder opgenomen. Inschrijver conformeert en verplicht zich aan de gestelde acties zoals hieronder opgenomen.

De ODNZKG heeft als werkgever een verantwoordelijkheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een mogelijkheid te bieden werkervaring op te doen. In de rol van opdrachtgever wensen wij ons inkoopvolume, daar waar toepasselijk en mogelijk, in te zetten om arbeidsmogelijkheden te stimuleren voor mensen met een dergelijke afstand tot de arbeidsmarkt.

Daarom hebben we in ons aanbestedingsbeleid sociale voorwaarden opgenomen. Dit houdt in dat u als opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht een percentage van de opdracht invult door social return. Deze invulling geldt ook als er sprake is van meerwerk binnen de opdracht. U bent verplicht om gemiddeld ~~5~~2**% van de opdrachtsom** in te zetten voor social return. Soms valt dat percentage hoger- of lager uit. In deze paragraaf geven we aan hoe u invulling kunt geven aan social return. Daarnaast laten we zien hoe de 'Bouwblokkenmethode' werkt om uw inspanningen voor de social return verplichting – de inspanningswaarde - te meten.

Invulling Social Return

U kunt op verschillende manieren invulling geven aan social return. U kunt dit bijvoorbeeld doen door:

- Duurzaam betaald werk aan een werkloos werkzoekende aan te bieden.
- Werkzoekenden uit de doelgroep social return te ondersteunen bij het vergroten van hun kennis, vaardigheden en arbeidsritme om de stap naar duurzaam betaald werk te kunnen maken.
- Een stage- en/of leerwerkplek aan te bieden.
- Sociaal in te kopen. Neem producten en/of diensten af van sociale ondernemingen of sociale werkvoorzieningen die medewerkers in dienst hebben uit de doelgroep.
- Uw kennis, expertise en/of middelen met de doelgroep te delen: u kunt een klas van een praktijkschool adopteren, een cursus geven, scholing aanbieden óf een rondleiding door uw bedrijf verzorgen.
- In scholing en ontwikkeling van de bij u werkzame social return medewerkers te investeren waardoor deze mensen duurzaam aan het werk kunnen blijven. Dit kan uiteindelijk ook bij een andere werkgever zijn.
- Initiatieven te ondersteunen van inwoners in de regio van OD NZKG die projecten ontwikkelen gericht op het versterken van de sociale basis. Het gaat om thema's als; taalontwikkeling, meedoen, gemeenschapskracht, veilige omgeving, werk, wonen, rondkomen, onderwijs en gezondheid.

Kaders invulling social return

- Social Return is maatwerk. Wij denken graag met u mee over de mogelijkheden en kansen hoe u social return het beste invult binnen uw bedrijf.
- Social return activiteiten mogen binnen de opdracht worden uitgevoerd maar ook elders in uw organisatie of bij uw onderaannemer of leverancier.
- U blijft hoofdverantwoordelijk voor het nakomen van de social return verplichting.
- De social return verplichting moet binnen de looptijd van uw opdracht gerealiseerd en verantwoord worden.
- Het in dienst nemen van een werkloos werkzoekende geldt als invulling van social return voor de duur van uw opdracht, met een maximum van 4 jaar als invulling social return.
- Hebt u maximaal zes maanden voor gunning van de opdracht een medewerker uit de doelgroep aangenomen? Deze inzet wil de OD NZKG graag waarderen. Dan geldt als invulling van social return de datum van de gunning tot maximaal 12 maanden na aanvang van de arbeidsovereenkomst.

Inspanningswaarden in bouwblokken

Om de waarde van de inspanningen voor de social return verplichting te meten, gebruiken we de bouwblokkenmethode. Daarbij wordt de gerealiseerde waarde social return uitgedrukt in inspanningswaarde. Deze inspanningswaarde staat niet in relatie tot de werkelijke uitgaven aan bijvoorbeeld uitkeringen en loon, maar heeft te maken met de afstand van de groep tot de arbeidsmarkt en de inspanning die u levert om kansen te creëren voor de doelgroep social return.

Bouwblokken **In dienst nemen van werkloos werkzoekenden**	**Inspanningswaarde social return op basis van jaarcontract fulltime (36 uur per week)**
Participatiewet	€ 40.000
Doelgroep banenafspraak	€ 50.000
Praktijkleerplaats voor Praktijk- en Voortgezet Speciaal Onderwijs / werkplek voor Entree-opleidingen (MBO niveau 1)	€ 35.000
WIA / WAO	€ 40.000
WW	€ 20.000
MBO BBL (Beroeps Begeleidende Leerweg) niveau 2, 3 en 4	€ 35.000
MBO BOL (Beroeps Opleidende Leerweg) niveau 2, 3 en 4	€ 20.000
Niet uitkeringsgerechtigde (NUG / werkloos werkzoekende)	€ 10.000
Bonussen bij het in dienst nemen van werkloos werkzoekenden	
Werkzoekende is ouder dan 50 jaar	Bonus € 10.000
Statushouders en personen met een taalachterstand	Bonus € 10.000
Aanbieden van dienstverband	Bonus € 10.000
Maatwerk	
Het inkopen van producten en diensten bij sociaal ondernemers en/of sociale werkvoorziening	Factuur van de gemaakte kosten (excl. btw)
Hulp, steun of kennis bieden aan een sociaal initiatief	Per medewerker € 100,- per besteed uur
Delen van kennis, expertise en/of middelen met doelgroep social return	Factuur van de gemaakte kosten (excl. btw) óf per medewerker € 100,- per besteed uur.
Mobiliteit van doelgroep social return	In overleg met de adviseur social return
Ontwikkeltrajecten voor doelgroep social return	In overleg met de adviseur social return

Toelichting tabel

- De participatiewet is ingegaan vanaf 1 januari 2015 en vervangt de Wet sociale werkvoorziening (WSW), Wet Werk en Bijstand (WWB) en een deel van de Wajong

- WIA: Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
- WAO: Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
- Doelgroep banenafspraak: doelgroep van de participatiewet met een indicatie banenafspraak uitgegeven door het UWV, (voormalige) leerlingen uit het voortgezet onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO), mensen met een WSW-indicatie, Wajongers met arbeidsvermogen.

Proces na gunning
Is de opdracht definitief aan u gegund?

Neem dan binnen 7 kalenderdagen contact op met de contractmanager. Samen verkent u de mogelijkheden voor de meest optimale invulling van uw social return verplichting en maakt u een plan van aanpak.

Hierin staat

1. Een korte omschrijving van de werkzaamheden binnen de opdracht.
2. Ideeën hoe u social return activiteiten genereert ten behoeve van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt binnen de OD NZKG.
3. De (verwachte) opdrachtsom en in te vullen social returnwaarde
4. De bouwblokken die worden ingezet met een schatting van de inspanningswaarde.

Het resultaat van deze fase in een plan dat concreet en realiseerbaar is. U zorgt ervoor dat het plan binnen 3 weken na het gesprek wordt voorgelegd aan de contractmanager. De contractmanager kan deze termijn op uw verzoek schriftelijk verlengen tot maximaal twaalf weken.

Resultaten vastleggen
Als opdrachtnemer bent u verantwoordelijk voor het nakomen van alle overeengekomen social return verplichtingen en deze vast te leggen en deze ons te doen toekomen.

Bij een samenwerkingsverband geldt deze uitvoeringsvoorwaarden voor alle combinanten.

4. Gunning

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

4.1 Gunningsmethodiek

Ter bepaling van de beste PKV wordt gebruik gemaakt van de gunningmethodiek gewogen factor scoremethodiek.

De formule is een optelsom van de kwaliteit score [WQ x Qi] + de prijs score [WP x ((Psetmax – Pi) / (Psetmax – Psetmin))].

WQ x Qi + WP x ((Psetmax – Pi) / (Psetmax – Psetmin))
WQ = Weging van kwaliteit
Qi = Kwaliteit van de inschrijving
WP = Weging van prijs
Pi = Prijs Inschrijver
Psetmax = De prijs die geen prijspunten meer oplevert
Psetmin = De prijs die alle prijspunten oplevert

Kwaliteit is hieronder opgedeeld in meerdere kwaliteitscriteria. Derhalve is de weging van kwaliteit en de kwaliteit van de inschrijving een optelsom van meerdere (deel-)kwaliteitscriteria en deel-scores van de Inschrijving per (deel-)kwaliteitscriterium.

4.1.1 (Sub)gunningscriteria

Ter bepaling van de beste PKV heeft de aanbestedende dienst de in onderstaande tabel weergegeven (sub-)gunningscriteria vastgesteld met elk een eigen gewicht.

Gunnings-criterium	Sub-gunningscriterium	Maximale puntenscore	Score factor	Maximale eindwaardering
Financieel	Inschrijfprijs	300	1	300
Kwalitatief	SG 1: Beschrijving uitvoering van de dienstverlening	10	28	280
	SG 2: Plan van Aanpak/ Transitieplan beheer ICT	10	21	210
	SG 3: Maatschappelijk verantwoord ondernemen	10	7	70
	SG 4: Casus & rollenspel	10	14	140
			Totaal	**1000**

4.2 Kwalitatief gunningscriterium

Het kwalitatief gunningscriterium is opgebouwd uit de volgende kwalitatieve sub-gunningscriteria, die allemaal afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld.

Sub-gunningscriterium 1: Beschrijving uitvoering van de dienstverlening
Inschrijver geeft een beschrijving van de wijze waarop hij de dienstverlening ten uitvoer wil brengen. Daarin geeft Inschrijver een toelichting wat zij gaat doen en hoe zij de uitvoering van de dienstverlening voor zich ziet, hieronder verstaat de OD NZKG:

Inschrijver dient daarom in maximaal zes (6) A4's (enkelzijdig) de uitvoering van de dienstverlening te beschrijven.

Inschrijver stelt met inachtneming van de randvoorwaarden uit dit document en uit het Programma van eisen en wensen hiertoe een document op. Hierbij dient inschrijver minimaal in te gaan op:

- De voorwaarden binnen de samenwerking en garanties qua beschikbaarheid van ondersteuning;
- Borging van beschikbaarheid van de diensten binnen het servicewindow van de OD NZKG (7:00-18:00);
- Borging van beschikbaarheid Remote Servicedesk en waakdiensten buiten het servicewindow van de OD NZKG (7:00-18:00);
- Overdracht van kennis en documentatie van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;
- Borging van kwaliteit omtrent omgeving van Opdrachtgever door Opdrachtnemer;
- Selecteren en behouden van geschikt personeel voor gevraagde dienstverlening;
- Ontzorging van Opdrachtgever tijdens de contractperiode;
- Eigendom van en inzage in de documentatie aangaande de omgeving van Opdrachtgever;
- Ontzorging van de opdrachtgever tijdens de contractfase.

* additionele aspecten kan Inschrijver toevoegen, indien Inschrijver van mening is dat deze van meerwaarde zijn voor de Opdrachtgever.

Beoordeling: De Beschrijving uitvoering van de dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van de mate waarin de uitwerking van de hierboven genoemde punten ervoor zorgt dat Opdrachtgever erop kan vertrouwen dat Inschrijver gedurende de hele contractperiode haar verantwoordelijkheid neemt om gedurende de hele contractperiode de overeengekomen dienstverlening te borgen.
Hiervan is sprake als uw Beschrijving uitvoering van de dienstverlening als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens, én er sprake is van ontzorgen van de Opdrachtgever.

Voor de waardering van de Beschrijving uitvoering van de dienstverlening wordt één (1) totaalcijfer toegekend waarbij onderstaande waardering en schaal geldt:

- **Niet acceptabel:** de vraag is geheel niet beantwoordt, of is naar oordeel van het beoordelingsteam niet adequaat doordat er wel een antwoord wordt gegeven, maar het antwoord in zeer sterke mate niet aan de vraag voldoet. **= 0 punte**n**;**
- **Onvoldoende:** de vraag is niet helemaal beantwoord, of uit het antwoord blijkt dat de uitwerking van de Beschrijving uitvoering van de dienstverlening slechts gedeeltelijk adequaat is. **= 2 punten;**
- **Voldoende**: De Beschrijving uitvoering van de dienstverlening geeft de minimaal vereiste uitwerkingen op de vraag en is daarmee naar oordeel van het beoordelingsteam adequaat. **= 5 punten;**
- **Goed:** De Beschrijving uitvoering van de dienstverlening geeft een goede uitwerkingen op de vraag en is daarmee naar het oordeel van het beoordelingsteam zeer adequaat. **= 7 punten;**
- **Uitmuntend**: De Beschrijving uitvoering van de dienstverlening is het best mogelijk uitgewerkt en toegespitst naar Opdrachtgever. De verwachtingen worden zelfs overtroffen en daarnaast wordt ook een duidelijke blijk van aansluiting en inleving bij de Opdrachtgever gegeven. De Beschrijving uitvoering van de dienstverlening is naar oordeel van het beoordelingsteam boven verwachting adequaat. **= 10 punten.**

Sub-gunningscriterium 2: Plan van aanpak/ Transitieplan beheer ICT

De aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een tijdige, succesvolle transitie van het beheer van de informatie en telecommunicatie en een langdurige - eveneens succesvolle – dienstverlening daarna. Inschrijver neemt de kosten voor het transitieplan op in het prijsblad en kan deze kosten bij de eventuele verificatie van haar inschrijving onderbouwen. Inschrijver werkt het transitieplan en bijbehorende kosten uit alsof hij de opdracht aanvangt als nieuwe opdrachtnemer.

Inschrijver dient daarom in maximaal vier (4) A4's (enkelzijdig) het totale plan van aanpak transitie (zie artikel 5 GIBIT) te beschrijven. In aanvulling op dit totale plan van aanpak transitie dient inschrijver de planning op maximaal een (1) A4 aan te leveren.

In het Plan van aanpak/ Transitie beheer ICT dient de inschrijver in ieder geval de volgende onderdelen uit te werken:

- Planning: Planning met daarin de vermelding van activiteiten en fasering op basis waarvan de doorlooptijden duidelijk zijn. De planning scoort hoog/hoger als de doorlooptijden aansluiten op de door ons voorgestelde planning, en de totale planning met vermelding van activiteiten en fasering als realistisch wordt bestempeld;
- Risicomanagement: U heeft de Aanbestedingsdocumenten goed doorgenomen en wellicht ook vragen gesteld voor de Nota van Inlichtingen. Alle informatie heeft u samen met uw ervaring verwerkt om te komen tot uw Inschrijving voor deze opdracht, zodat u de opdracht adequaat kunt uitvoeren op basis van de geoffreerde prijzen. Opdrachtgever wil graag weten wat de belangrijkste risico's zijn die u hierbij geïdentificeerd heeft en op welke manier het minimaliseren van deze risico's door u verwerkt is in de Inschrijving en welke beheersmaatregelen daarvoor door u worden genomen tijdens de Transitie en de uitvoering van de Overeenkomst. In uw antwoord wenst Opdrachtgever maximaal vijf van deze door u geïdentificeerde risico's uitgewerkt

te zien. Het onderwerp risicomanagement scoort hoog/hoger als hierin de geïdentificeerde risico's en tegenmaatregelen volledig en concreet worden beschreven;

- Testen: De paragraaf testen scoort hoog/hoger als blijkt dat er volgens de (O) TAP richtlijn wordt gewerkt en er op basis van de beschrijving van de testaanpak gerechtvaardigd op vertrouwd mag worden dat er serieus uitvoering zal worden gegeven aan de uitvoering van de verschillende soorten tests;
- Kwaliteitsborging: De paragraaf kwaliteitsborging scoort hoog/hoger indien in het plan een duidelijke wijze van kwaliteitsbewaking wordt beschreven;
- Projectorganisatie: De projectorganisatie soort hoog/hoger als deze volledig is beschreven en als een concrete en realistische inschatting wordt gemaakt voor de inzet vanuit de OD NZKG. Met daarin:
    - Inzicht in de tijdsbesteding voor zowel Inschrijver als de OD NZKG;
    - Wijze van begeleiding vanuit de Inschrijver.
- Conversie van data zoals: historie van tickets en assets (devices);
- Opleiding van de organisatie;
- Het leveren van nazorg;
- Exitplan: De paragraaf exitplan scoort hoog/hoger indien in het plan op een duidelijke wijze is beschreven hoe aan het einde van de contractperiode de transitie naar een nieuwe Opdrachtnemer is geborgd.

Beoordeling: Het Plan van aanpak / Transitieplan wordt beoordeeld aan de hand van de mate waarin de uitwerking van de hierboven genoemde punten ervoor zorgt dat opdrachtgever erop kan vertrouwen dat Inschrijver gedurende de hele contractperiode haar verantwoordelijkheid neemt om gedurende de hele contractperiode de overeengekomen dienstverlening te borgen. Hiervan is sprake als uw totale Plan van Aanpak/ Transitieplan als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens, én er sprake is van ontzorgen van de opdrachtgever.

Voor de waardering van het Plan van aanpak/ Transitieplan wordt één (1) totaalcijfer toegekend waarbij onderstaande waardering en schaal geldt:

- **Niet acceptabel:** de vraag is geheel niet beantwoord, of is naar oordeel van het beoordelingsteam niet adequaat doordat er wel een antwoord wordt gegeven, maar het antwoord in zeer sterke mate niet aan de vraag voldoet. **= 0 punten;**
- **Onvoldoende:** de vraag is niet helemaal beantwoord, of uit het antwoord blijkt dat de uitwerking van het Plan van aanpak/ Transitieplan slechts gedeeltelijk adequaat is. **= 2 punten;**
- **Voldoende**: het Plan van aanpak/ Transitieplan geeft de minimaal vereiste uitwerkingen op de vraag en is daarmee naar oordeel van het beoordelingsteam adequaat. **= 5 punten;**
- **Goed:** het Plan van aanpak/ Transitieplan geeft een goede uitwerkingen op de vraag en is daarmee naar het oordeel van het beoordelingsteam zeer adequaat. **= 7 punten;**
- **Uitmuntend**: het Plan van aanpak/ Transitieplan is het best mogelijk uitgewerkt en toegespitst naar Opdrachtgever. De verwachtingen worden zelfs overtroffen en

daarnaast wordt ook een duidelijke blijk van aansluiting en inleving bij de Opdrachtgever gegeven. Het plan van aanpak/ transitieplan is naar oordeel van het beoordelingsteam boven verwachting adequaat. **= 10 punten.**

Sub-gunningscriterium 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)
De OD NZKG wenst zicht te krijgen op de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) binnen haar eigen bedrijfsvoering en hoe dit wordt ingericht in de dienstverlening bij de OD NZKG.

Inschrijver dient daartoe, op maximaal twee (2) A4's (enkelzijdig), haar beschrijving Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen te geven.

In de Beschrijving MVO dient de inschrijver in ieder geval de volgende onderdelen uit te werken:

- De mate waarin en wijze waarop u de arbeidsomstandigheden heeft geregeld;
- De mate waarin en wijze waarop u de impact op het milieu beperkt;
- De mate waarin en wijze waarop u uw ketenverantwoordelijkheid neemt richting toeleveranciers, onderaannemers en afnemers;
- De mate waarin en wijze waarop u uw verantwoordelijkheid neemt richting het naleven van de mensenrechten;
- De wijze waarop bovenstaande punten binnen uw organisatie zijn geborgd.

Beoordeling: De Beschrijving MVO wordt beoordeeld aan de hand van de mate waarin de uitwerking van de hierboven genoemde punten ervoor zorgt dat opdrachtgever erop kan vertrouwen dat Inschrijver gedurende de hele contractperiode haar verantwoordelijkheid neemt om gedurende de hele contractperiode de overeengekomen MVO te borgen.
Hiervan is sprake als uw totale Beschrijving MVO als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens, én er sprake is van ontzorgen van de opdrachtgever.

Voor de waardering van de Beschrijving MVO wordt één (1) totaalcijfer toegekend waarbij onderstaande waardering en schaal geldt:

- **Niet acceptabel:** de vraag is geheel niet beantwoord, of is naar oordeel van het beoordelingsteam niet adequaat doordat er wel een antwoord wordt gegeven, maar het antwoord in zeer sterke mate niet aan de vraag voldoet. **= 0 punten;**
- **Onvoldoende:** de vraag is niet helemaal beantwoord, of uit het antwoord blijkt dat de uitwerking van de Beschrijving MVO slechts gedeeltelijk adequaat is. **= 2 punten;**
- **Voldoende**: de Beschrijving MVO geeft de minimaal vereiste uitwerkingen op de vraag en is daarmee naar oordeel van het beoordelingsteam adequaat. **= 5 punten;**
- **Goed:** de Beschrijving MVO geeft een goede uitwerkingen op de vraag en is daarmee naar het oordeel van het beoordelingsteam zeer adequaat. **= 7 punten;**
- **Uitmuntend**: de Beschrijving MVO is het best mogelijk uitgewerkt en toegespitst naar Opdrachtgever. De verwachtingen worden zelfs overtroffen en daarnaast wordt ook een duidelijke blijk van aansluiting en inleving bij de Opdrachtgever gegeven. De Beschrijving MVO is naar oordeel van het beoordelingsteam boven verwachting adequaat. **= 10 punten.**

Sub-gunningscriterium 4: Casus & rollenspel

Nadat de beoordeling op de gunningscriteria SG1, SG2 en SG3 is afgerond worden de inschrijvers die niet zijn uitgesloten en die op basis van de totaalscore op de gunningscriteria SG1, SG2, SG3 en de behaalde score het financieel gunningscriterium nog in aanmerking komen voor gunning van de opdracht (verschil van inschrijver in relatie tot partij nr. 1 in de ranking tot en met de beoordeling van SG1, SG2, SG3 en het financieel gunningscriterium is maximaal 120 punten) uitgenodigd voor de casus & rollenspel.

De casus & rollenspel zal plaatsvinden op ~~**donderdag 21 juli 2022**~~**dinsdag 23 augustus 2022**. De duur van de casus & rollenspel is maximaal 60 minuten per inschrijver.

Inschrijver voegt bij zijn inschrijving (conform **Bijlage 10 – Overzicht functionarissen inschrijver**) een overzicht van de in te zetten functionarissen bij uit het team dat de opdracht gaat uitvoeren of op dit moment bij een vergelijkbare overeenkomst/ opdracht werkzaam zijn. Het betreft functionarissen op de volgende gebieden inclusief de relevante beroepsopleiding en/of relevante werkervaring, en het aantal jaren dat werknemer in dienst is bij inschrijver in de volgende rollen:

- Service Manager;
- Servicedesk medewerker;
- 2e Lijn systeembeheerder.

Voor de casus & rollenspel wordt van ieder van de bovenste functionarissen één functionaris uit het, in bijlage functionarissen inschrijver, opgegeven team dat de opdracht gaat uitvoeren, uitgenodigd. Dit zijn dan ook de functionarissen waarmee de casus & rollenspel plaats zal vinden. Alle in de inschrijving opgenomen functionarissen moeten dus op de voorgenomen datum van casus & rollenspel beschikbaar zijn.

De functionarissen ontvangen bij aanvang de casus en hun rolbeschrijving. Zij krijgen 5 minuten de tijd om deze te bestuderen en vervolgens zal het rollenspel starten. Vanuit de OD NZKG zal door een onafhankelijk persoon één rol gespeeld worden. Tijdens het rollenspel kunnen de functionarissen van inschrijver deze persoon bevragen. De beoordelingscommissie zal de casus en rollenspel observeren, maar zal zich hier niet in mengen. De casus & rollenspel wordt uitgevoerd aan de hand van een casus en rollen, welke niet vooraf beschikbaar worden gesteld aan inschrijvers. Tijdens de casus & rollenspel is er geen ruimte voor een presentatie van de inschrijving of onderneming.

Beoordeling casus & rollenspel

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de casus & rollenspel gezamenlijk. Daarbij wordt o.a. gelet op:

- De mate waarin de functionarissen de casus analyseren, het incident aanpakken en hun eigen rol daarin;
- Klantgerichtheid en communicatie richting de diverse stakeholders (intern/ extern);
- Relevante vakinhoudelijke deskundigheid en kennis;

- De mate waarin de functionarissen op de hoogte zijn van de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de eigen onderneming;
- De mate van verantwoordelijkheidsgevoel en commitment om de dienstverlening tot een succes te maken.

De scores voor de casus & rollenspel vertegenwoordigen de volgende waarden:

0 = niet acceptabel (afwijking van de inschrijving, programma van eisen, uitvoeringsvoorwaarden en gevraagde dienstverlening);
2 = onvoldoende;
5 = voldoende;
7 = goed;
10 = uitmuntend.

Het cijfer voor de casus & rollenspel wordt vermenigvuldigd met 12 om het aantal behaalde punten voor inschrijver voor de casus & rollenspel te bepalen.

4.2.1 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningcriteria vindt als volgt plaats.

Beoordeling open vragen

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve sub-gunningscriterium op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningscriterium vermelden mogelijke waarderingen.
- Verschillen tussen de individuele waardering worden besproken tijdens de beoordelingsvergadering en kunnen aanleiding zijn om een individuele waardering aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van inschrijver te vragen op het desbetreffende aspect, ten einde zeker te stellen dat de toegekende waardering op juiste informatie is gebaseerd.
- Vervolgens vindt er een beoordeling per inschrijving en per kwalitatief sub-gunningscriterium plaats waarbij het beoordelingsteam op basis van consensus één eindwaardering vaststelt.
- Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere inschrijvers dezelfde waardering behalen.

Voorwaarden beoordeling open vragen

Inschrijver gaat door inschrijving akkoord met de voorwaarden die gehanteerd worden voor de beantwoording van open vragen (sub-gunningscriteria). Indien inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft de aanbestedende dienst het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningscriterium.

- Om de objectiviteit van het beoordelingsproces te verhogen/waarborgen mag het ingediende document geen bedrijfskenmerk (bedrijfsnaam, persoonsnamen, logo,

bedrijfskleur etc.) bevatten. Dit betekent dat het document volledig geanonimiseerd dient te zijn.

- Er dient gebruik gemaakt te worden van **lettertype Arial**, **corpsgrootte** minimaal **tien** en **regelafstand** minimaal **één**. Uitzondering hierop vormen figuren en andere grafische uitingen (niet zijnde tabellen) waarin een kleinere corpsgrootte en/of kleiner regelafstand gehanteerd mag worden mits de oppervlakte van al deze figuren en andere grafische uitingen samen niet meer dan 30% van de totale oppervlakte van het ingediende document bedragen. Inschrijver dient er hierbij rekening mee te houden dat het document afgedrukt wordt op A4-formaat en dat alleen de leesbare tekst beoordeeld zal worden.
- Indien het ingediende document (incl. figuren, tabellen, bijlagen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Voorbladen en inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.
- Het is niet toegestaan om in het ingediende document te verwijzen naar andere bronnen (documenten, al dan niet ingediend bij inschrijving, internetsites etc.).
- Het ingediende document betreft een Ms Word document.

4.3 Financieel gunningscriterium

4.3.1 Beoordeling financieel gunningscriterium

De beoordeling van het financieel gunningscriterium vindt plaats op basis van de totale inschrijfprijs voor de uit te voeren opdracht. Deze totaalprijs volgt uit het prijsblad ICT Support & Beheer (**Bijlage 11 – Prijsblad ICT Support & Beheer**).

WP x ((Psetmax – Pi) / (Psetmax – Psetmin))

WP	= Weging van prijs
Pi	= Prijs Inschrijver
Psetmax	= De prijs die geen prijspunten meer oplevert
Psetmin	= De prijs die alle prijspunten oplevert

De door inschrijver aan te bieden vaste prijzen staan in een redelijke verhouding ten opzichte van de overige aangeboden uurtarieven voor de variabele consultancy opdrachten en wijken daar niet onlogisch vanaf.

OD NKZG hanteert voor de totale inschrijfprijs een ondergrens en een bovengrens. Inschrijvingen welke lager zijn dan de ondergrens en hoger dan de bovengrens voldoen niet aan de vereisten en worden per direct ter zijde gelegd.

De prijs wordt beoordeeld op basis van de “totale inschrijfprijs per jaar”. De inschrijfprijs voor de variabele consultancy opdrachten wordt bepaald door de aangeboden individuele tarieven per functionaris te vermenigvuldigen met de van toepassing zijnde fictieve aantal uren en de uitkomsten hiervan bij elkaar op te tellen.

Indien inschrijver op een totale inschrijfprijs per jaar uitkomt van € 350.000,00 (Psetmin) krijgt zij ~~400~~ 300 punten. Indien inschrijver op een totale inschrijfprijs per jaar uitkomt van € 500.000,00 (Psetmax) krijgt zij 1 punt. Voor de bedragen tussen ondergrens en bovengrens geldt de volgende formule om te komen tot de punten:

((Psetmax – "totale inschrijfprijs per jaar" inschrijver) / ((Psetmax - Psetmin) / 299)) + 1 = behaalde aantal punten op criterium Inschrijfprijs.~~((Psetmax "totale inschrijfprijs per jaar" – "totale inschrijfprijs per jaar" inschrijver) / (Psetmax "totale inschrijfprijs per jaar" - Psetmin "totale inschrijfprijs per jaar" / 399)) + 1 = behaalde aantal punten op criterium Inschrijfprijs.~~

Afronding vindt plaats op 2 decimalen.

Er worden bij het sub-gunningscriterium "inschrijfprijs" geen negatieve punten toegekend.

All inclusive prijzen

De inschrijfprijs en alle onderliggende prijzen is een all-in prijs waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, waaronder maar niet beperkt tot administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, heffingen, implementatie, reis- en verblijfskosten en de kosten voor de aanvraag van een VOG.

Voorwaarden invullen prijsblad

Het prijsblad en de inschrijfprijs worden uitsluitend beoordeeld, indien deze voldoen aan onderstaande eisen en voorwaarden. Indien er niet wordt voldaan aan onderstaande eisen en voorwaarden leidt dit tot een ongeldige inschrijving.

- Prijzen zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw;
- Er zijn geen negatieve en/of nul prijzen aangeboden;
- Op elk gevraagd onderdeel is een prijs aangeboden, dus alle licht groene cellen zijn volledig ingevuld (voorzien van alle gevraagde gegevens);
- Alle (individuele) prijzen zijn reëel;
- Het prijsblad is op geen enkele wijze aangepast;
- De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de aanbestedingsstukken zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen;
- Het prijsblad is rechtsgeldig ondertekend;
- Het prijsblad wordt in Excel-format ingediend en mag t.b.v. de ondertekening daarnaast in PDF-format ingediend worden. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de ondertekende versie van het prijsblad.

4.4 Beoordeling

4.4.1 Beoordelingsteam

De aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van minimaal 3 personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op de (sub-)gunningscriteria.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningcriterium worden dus strikt afzonderlijk van elkaar beoordeeld.

4.4.2 Knock-out criteria

Het niet voldoen aan één of meerdere knock-out vragenlijsten of eisen in het programma van eisen leidt tot een ongeldige inschrijving.

4.4.3 Kwalitatief gunningscriterium

Het totaal van alle scores op kwalitatieve sub-gunningscriteria bepaalde de score voor het kwalitatief sub-gunningscriterium.

4.4.4 Financieel gunningscriterium

Er wordt beoordeeld of het prijsblad en inschrijfprijs voldoen aan de gestelde voorwaarden zoals opgenomen in dit document. Indien hier niet aan voldaan wordt is er sprake van een ongeldige inschrijving.

4.4.5 Economisch meest voordelige inschrijving

Op basis van de inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningsmethodiek de ranking van de inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

Gelijk eindigende inschrijvingen

Indien er meer dan één inschrijver in ranking op de eerste plaats eindigt, wordt de inschrijver met de hoogste score voor het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt van de gelijk geëindigde inschrijvers, de inschrijver met de hoogste score op het zwaarstwegende kwalitatieve sub-gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces herhaald met het daaropvolgende zwaarstwegende kwalitatieve sub-gunningscriterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende inschrijvers voor alle kwalitatieve sub-gunningscriteria gelijk zijn wordt de ranking bepaald door loting.

4.5 Gunningsbeslissing

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 gemotiveerde van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie. Dit betekent dat de inschrijfprijs van andere inschrijvers niet bekend gemaakt wordt.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW, van het aanbod van 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 kortgeding 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.

4.5.1 Verificatie

De aanbestedende dienst gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende inschrijver. Hiertoe dient inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid om deze inschrijver te verzoeken de inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

4.5.2 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle vereisten voldoet én binnen twintig kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de aanbestedende dienst, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de overeenkomst getekend.

In het geval dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan de aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle inschrijvers verzonden en de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) van twintig kalenderdagen is opnieuw van toepassing.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgeding aanhangig is gemaakt, dan gaat de aanbestedende dienst niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.