

Beschrijvend Document

Kansspelautoriteit

Levering en dienstverlening Hosting services en werkplek beheer services



Kansspelautoriteit

Datum:	19 oktober 2022
Versie:	V1.0
Status:	vertrouwelijk
Auteur:	projectteam aanbesteding Ksa

Inhoudsopgave

1. INLEIDING.....	7
De kansspelautoriteit	7
Doel en beschrijving van de opdracht.....	7
Looptijd overeenkomst.....	7
Huidige situatie en applicatielandschap	8
2. SCOPE GEVRAAGDE PRODUCTEN EN DIENSTEN	10
1. Hosting services	11
Gevraagde hosting services	11
Security services	12
Diginetwerk (Rijksportaal).....	16
2. Werkplek beheer services	17
Basis elementen werkplek Ksa.....	17
Exact software	18
Werkplek security services	20
3. Training en opleiding.....	22
4. Gebruikersondersteuning	22
Wijziging van de opdracht.....	23
Overeenkomst, clustering, percelen	24
Leeswijzer.....	24
3 AANBESTEDINGSPROCEDURE, PLANNING EN VOORSCHRIFTEN BIJ DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	26
Procedure.....	26
Planning	26
Communicatie	26
Inlichtingen, verbetervoorstellen, tegenstrijdigheden en klachten.....	27
Pre-bid meeting	27
Vragen en inlichtingen.....	28
Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	28
Klachten	29
Voorschriften	29
De Inschrijving	29
Overeenkomst	29

Voorbehoud.....	29
Kostenvergoeding.....	30
Voorafgaande afspraken en/of overeenkomsten.....	30
Vertrouwelijkheid	30
Gunning van de opdracht	30
Geschillen over gunning van de opdracht	31
Wachtkamerbepaling	31
Prijzen	31
Beoordelingsteam.....	32
Procedure van gunning.....	32
Varianten	32
Inschrijven als combinatie of met onderaannemers	33
Merken	33
Informatie over verplichtingen Inschrijvers.....	33
Gebruik van Standaardformulieren	33
Geldigheidsduur.....	33
Instemming.....	33
4. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN.....	34
Bewijsmiddelen.....	34
Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	34
Geschiktheidseisen (Minimumeisen)	35
Geschiktheidseis 1: Financiële en economische draagkracht.....	35
Geschiktheidseis 2: Verzekering	35
Geschiktheidseis 3: Technische bekwaamheid	36
Geschiktheidseis 4: Certificaten	37
Geschiktheidseis 5: Inschrijving Handels- en Beroepsregister.....	37
Geschiktheidseis 6: Nederlandse taal	38
Geschiktheidseis 7: Geen sprake van een Russische Inschrijver, Derde of Onderaannemer	38
5. GUNNINGSCRITERIA	39
Beoordelen van conformiteit aan de eisen en de Gunningscriteria	39
Gunnen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding	39
Kwaliteit	40
Gunningscriteria kwaliteit.....	40
G1 - Beoordeling ten aanzien van Programma van Wensen	41

G2 - Beoordeling ten aanzien van Doorlopende Diensten	41
Beoordeling Gunningscriterium.....	44
G3 - Beoordeling ten aanzien van Transitiediensten	45
Doelstelling	45
Uitgangspunten	46
Vraagstelling	46
Beoordeling Gunningscriterium.....	48
Beoordeling ten aanzien van Presentatie	50
Doelstelling	50
Uitgangspunten	50
Vraagstelling	50
Beoordeling / puntentoekenning	51
Prijs	51
Eindbeoordeling	53
Berekening vergelijkingsprijs: gunnen op waarde	53
Voorbeeld beoordeling	53
Berekenen van de eindscore	53
Gelijk geëindigd	54
Beoordelingsresultaat	54
Verificatie	54
BIJLAGE 1: INSCHRIJFFORMULIER	55
BIJLAGE 2: COMBINATIES EN ONDERAANNEMERS.....	57
BIJLAGE 3: KERNCOMPETENTIES.....	60
BIJLAGE 4: PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN	61
BIJLAGE 5: PRIJZENBLAD.....	62
BIJLAGE 6: CONCEPT OVEREENKOMST.....	63
BIJLAGE 7: TRANSITIE-ASPECTEN VAN HUIDIGE OMGEVING	64
BIJLAGE 7 A: HUIDIGE SERVERS EN VLAN'S	67
BIJLAGE 8: APPLICATIELIJST KSA	68
BIJLAGE 9: UITWIJKMOGELIJKHEDEN EN BETEKENIS SERVERS.....	69
BIJLAGE 10: OVERZICHT KSA SERVERS EN RESOURCES	71
BIJLAGE 11: UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	72
BIJLAGE 12: VERWERKERSOVEREENKOMST	73
BIJLAGE 13 A: EISEN EXACT FINANCIALS ENTERPRISE.....	74

BIJLAGE 13 B: EISEN EXACT SYNERGY OFFICE INTEGRATION	75
BIJLAGE 13 C: SQL EISEN EXACT SYNERGY ENTERPRISE SQL	76
BIJLAGE 13 D: EISEN EXACT SYNERGY ENTERPRISE.....	77
BIJLAGE 13 E: EISEN SCANSYS IMAGECAPTURE	78
BIJLAGE 14 A: SYSTEEMEISEN QUERCIS BUSINESS PORTAL.....	79
BIJLAGE 14 B: SYSTEEMEISEN QUERCIS PROCESS OPTIMIZER.....	81
BIJLAGE 14 C: EISEN WEBPORTAAL KOA	82

Begrippen en definities

De onderstaande begrippen die gebruikt worden in de Aanbestedingsdocumenten, hebben de definitie zoals hieronder omschreven

Beschrijvend Document	Het document waarin de Aanbestedingsprocedure en het Programma van eisen (nader) zijn vastgelegd.
Derden	Iedere partij anders dan Opdrachtgever en Opdrachtnemer (/Inschrijver) tussen wie een Overeenkomst wordt gesloten.
Diensten/Dienstverlening	Combinatie van hosting-services en werkplekbeheer service
Exitfase	Werkzaamheden om de dienstverlening te bereiden en/of over te dragen aan Ksa of een door Ksa aan te wijzen derde partij (opvolgende leverancier).
Gebruikers	Medewerkers van Ksa
Geschiktheidscriteria	Geschiktheidscriteria zoals opgenomen in Hoofdstuk 4
Hosting/hosten	Dienst bestaande uit het beschikbaar maken van de werkplek aan Gebruikers.
Implementatiefase implementatie	/ Dienstverlening om de functionaliteit in te richten en op te leveren, inclusief aanvullende projectdiensten waaronder realiseren van koppelingen, juiste autorisatie van gebruikers, migratie van gegevens en training/opleiding van Ksa medewerkers
Inschrijver	De Ondernemer die een inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De aanbieding van de Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht.
Minimumeisen	Eisen waaraan de Inschrijver en de Inschrijving moeten voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.
Ondernemer	De rechtspersoon die deelneemt aan deze aanbesteding.
Operationele fase	Fase na acceptatie waarin de functionaliteit operationeel gebruikt wordt en beheer en support wordt verleend door Opdrachtnemer.
Programma van eisen (PvE)	Het Programma van eisen. Het document waarin de functionaliteiten zijn opgenomen die de prestatie moet bevatten.
Technisch beheer	Uitvoeren van alle technische beheertaken zoals maar niet beperkt tot programmatuur, servers, het uitbreiden van software en het uitvoeren van beveiligingsupdates alsmede het installeren van nieuwe versies van werkomgeving. Het bijhouden en opzetten van de verschillende omgevingen (OTAP) valt ook onder het Technisch beheer.
Werkstations	(mobiele) apparatuur waarop (delen van de) werkomgeving benaderd kan worden: laptops, desktops, en mobiele apparatuur zoals tablets en smartphones

1. Inleiding

Dit Beschrijvend Document bevat informatie over de Europese aanbesteding van de Kansspelautoriteit voor Hosting services en werkplek beheer services. Met dit document worden Ondernemers uitgenodigd een Inschrijving in te dienen voor de uitvoering van de Opdracht. Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met één Inschrijver die zich niet bevindt in de situatie van één van de Uitsluitingsgronden, die voldoet aan de gestelde Geschiktheidscriteria en die de Inschrijving heeft ingediend die is gekwalificeerd als Inschrijving met de 'Beste Prijs – Kwaliteit Verhouding'.

De kansspelautoriteit

De Kansspelautoriteit (afgekort als Ksa) is een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) met eigen rechtspersoonlijkheid die als onafhankelijk toezichthouder fungeert voor een veilig en betrouwbaar kansspelaanbod. De Kansspelautoriteit informeert en beschermt consumenten tegen onder andere misleidende reclame en helpt kansspelverslaving voorkomen. De Kansspelautoriteit gaat illegale kansspelen tegen, evenals het gebruiken of misbruiken van kansspelen voor criminele activiteiten, zoals witwassen, financiering van terrorisme en aan kansspelen gerelateerde wedstrijdvervalsing. Bovendien behoort het reguleren van een passend legaal aanbod tot een van de kerntaken. Onderdeel van deze taak is het beoordelen en toekennen, dan wel afwijzen van vergunningsaanvragen, toezien op naleving van wet- en regelgeving door vergunninghouders en handhavend optreden bij het niet naleven daarvan. De Kansspelautoriteit is internationaal toenemend toonaangevend. Kijk voor meer informatie over de Kansspelautoriteit op: <https://kansspelautoriteit.nl/>

Doel en beschrijving van de opdracht

De opdrachtgever (verder ook wel aangeduid als Kansspelautoriteit, Ksa of Aanbestedende dienst) zoekt een opdrachtnemer die Ksa kan voorzien in dienstverlening rondom het verzorgen van infrastructuurdiensten, servercapaciteit en opslagbeheer van data, applicatiehosting, het verzorgen van werkplekbeheer services, en daarbij één aanspreekpunt en verantwoordelijke partij biedt. Naast één aanspreekpunt zijn belangrijke doelstellingen; een zeer goede beveiliging (inclusief het blijvend voldoen aan vigerende overheidsrichtlijnen en wetgeving), flexibiliteit bij op en afschalen, innovatie zodat de infrastructuur van Ksa blijft bij de laatste stand der techniek en goede ondersteuning die blijkt uit goede behaalde servicelevels en goede samenwerking.

Hierbij is van belang dat Ksa een op zichzelf staande entiteit is, en geen gebruik maakt van gedeelde diensten (zoals het Shared Service Center van het Rijk) en doorgaans niet kan deelnemen aan mantelcontracten van de Rijksoverheid. Voor meer info over de huidige situatie, zie paragraaf "Huidige situatie en applicatielandschap".

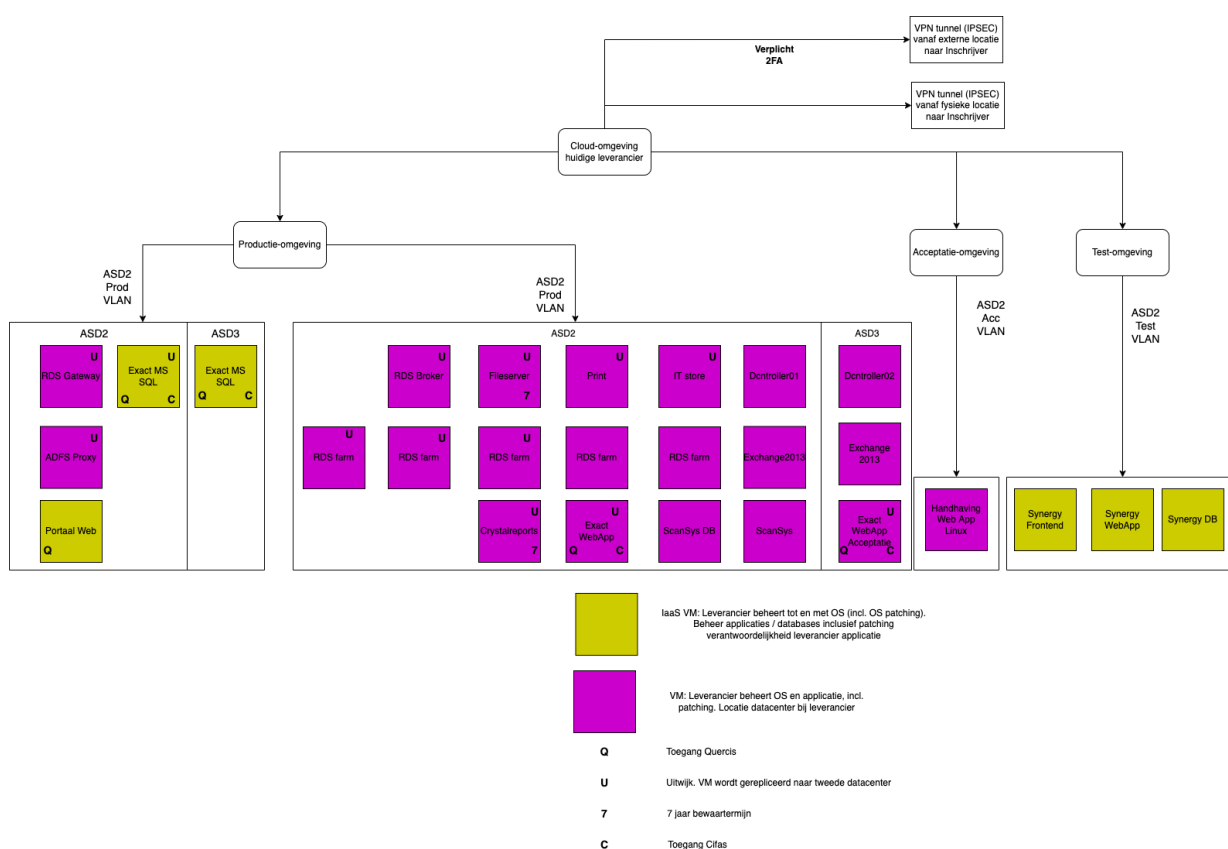
Looptijd overeenkomst

De looptijd van de overeenkomst die Ksa n.a.v. deze aanbesteding gaat sluiten omvat een initiële looptijd van drie (3) jaar na contractondertekening, waarbij na deze initiële **drie (3) jaar** de mogelijkheid vanuit Ksa bestaat om de overeenkomst **4 keer met 2 jaar** te verlengen. De maximale looptijd is hiermee elf (11) jaar. Omdat Ksa de mogelijkheid wil hebben om een stabiele ICT-omgeving te hebben en niet na enkele jaren, wanneer de samenwerking goed loopt, weer opnieuw een transitie te moeten doormaken heeft zij gekozen om dit contract voor een langere tijd te kunnen laten doorlopen.

Uitgangspunt is dat op **17 juli 2023** de transitie van oude naar nieuwe omgeving voltooid moet zijn.

Huidige situatie en applicatielandschap

Momenteel verzorgt huidige leverancier het grootste gedeelte van de dienstverlening. Doel van de aanbesteding is om het grootste gedeelte van deze dienstverlening bij één partner onder te brengen. Hierbij is de primaire focus de hosting van diverse applicaties en virtuele kantoorwerkplekken. Momenteel wordt er een combinatie van eigen servers en SaaS diensten gebruikt. Hierbij zijn private servers in gebruik vanwege geldende wet- en regelgeving. Deze servers worden via een private dedicated omgeving gebruikt en beheerd.



Speciale aandacht is vereist voor de koppelingen die bovenin de schets zijn weergegeven. Het gaat hier om beveiligde verbindingen (VPN via IPSEC V2) naar Inschrijver vanaf het kantoor van Ksa of een andere externe locatie. Bij de beveiligde verbinding vanaf een externe locatie naar de Inschrijver is 2FA en IPSEC V2 verplicht (eis, dit staat ook in het PvE vermeld). De gehele lijst van dergelijke koppelingen staat beschreven in Bijlage 8, tabblad “connectiviteit-koppelvlakken”.

In de gewenste situatie op het gebied van koppelingen is connectiviteit vereist met het Diginetwerk (zie ook sectie hieronder), DigiD en E-herkenning (wens) en met Buckaroo (wens). Zie ook het PvE.

In de gewenste situatie op het gebied van server en storage is er een combinatie van gehoste applicaties en SaaS-applicaties benodigd.

Uitgangspunt van de applicaties zoals gedefinieerd in het PvE is dat deze in het private datacentrum van de leverancier zullen draaien, tenzij een cloud-oplossing wordt ingezet voor Ksa. In het PvE staan de applicaties die in het datacentrum van de Inschrijver zullen moeten komen gedefinieerd in tabblad “applicaties”.

Security, privacy en compliance zijn belangrijke aspecten voor Ksa. Ontwikkelingen als bijvoorbeeld [Microsoft Cloud for Sovereignty](#) waarbij Microsoft zijn cloud-diensten via partners aan hoge (Europese) compliance-eisen laat voldoen zijn voor Ksa daarom zeer relevant. Inschrijver volgt deze ontwikkelingen continu en acteert hierop indien dit voor KSA van toepassing gaat zijn.

In Bijlage 9 staan de servers die momenteel wel en geen fysieke uitwijkmogelijkheid hebben nogmaals beschreven. De servers waarbij een fysieke uitwijkmogelijkheid is vereist staan beschreven in het PvE, Bijlage 4.

Om de transitie van de huidige naar de nieuwe omgeving zo vloeiend mogelijk te laten verlopen heeft de huidige leverancier een exitplan opgesteld. De hoofdlijnen hiervan staan in Bijlage 7 en de VLAN's die bij de transitie gemoeid zijn in Bijlage 7 A.

2. Scope gevraagde producten en diensten

We vragen opdrachtnemer om voor Ksa de volgende diensten te verlenen. Het gaat hierbij om 130 – 140 werknemers (er is echter geen afnameverplichting) waar onderstaande diensten voor moeten worden verzorgd. Dat houdt in dat de Ksa in voorkomende gevallen geen ingrijpende herontwerpen, beheer reorganisatie of nieuwe investeringen hoeft te doen. De te leveren ICT-omgeving moet probleemloos schaalbaar zijn tot 250 werknemers.

De dienstverlening bestaat globaal gezien uit onderstaande delen:

1. Hosting services

- Het ter beschikking stellen en de hosting van software voor kantoorautomatisering. De Ksa sluit zelf geen licentieovereenkomsten af voor het gebruik van de software voor kantoorautomatisering, maar wil gebruik maken van de licenties die door inschrijver zijn afgesloten. Uitzondering hierop is Microsoft 365. Hier gaat Ksa er primair vanuit licenties van Inschrijver af te nemen, maar indien Ksa gebruik wil maken van Rijks-licentie afspraken (waaronder SLM rijk), behoudt Ksa zich het recht voor om gebruik te maken van deze licentievormen.
- De hosting van de bedrijfsapplicaties (zoals omschreven in het tabblad “applicaties” van het PvE, sectie 10 van Bijlage 4). De Ksa heeft zelf licentieovereenkomsten afgesloten voor het gebruik van specifieke software (zoals omschreven in bijlage 4 van het PvE). Inschrijver dient deze specifieke software te installeren en via hosting aan de eindgebruikers van de Ksa ter beschikking te stellen. Het is inschrijver uitdrukkelijk verboden om deze software, waarvoor de Ksa licentieovereenkomsten heeft afgesloten, te gebruiken, te kopiëren, te verveelvoudigen of te herdistribueren.
- Momenteel wordt gewerkt aan implementatie van een data warehouse. Daartoe wordt onder meer PowerBI gebruikt. Dit datawarehouse moet worden gehost.
- Security Services in de vorm van een Anti DDos-oplossing, IPS, IDS en back-up beleid (zoals omschreven in tabblad “doorlopende diensten” van Bijlage 4). SIEM en SOC worden optioneel uitgevraagd (hieronder verder uitgewerkt)
- Koppeling met Diginetwerk (Rijksportaal)

2. Werkplek

- Inschrijver dient deze software te installeren en via hosting aan de eindgebruikers van de Ksa ter beschikking te stellen. Hierbij is het gebruik van Remote Desktop (of vergelijkbaar) vereist, inclusief Single Sign-on en 2 factor authenticatie (zie ook PvE, Bijlage 4).
- Specifieke aandacht is vereist rondom het gebruik van Exact Financials Enterprise. Uit vooronderzoek van de huidige leverancier blijkt dat het niet mogelijk is deze applicatie te hosten op Azure. Dit komt omdat Exact Financials Enterprise een Progress applicatie is in combinatie met een SQL-database. Voor deze connectie is een ODBC driver benodigd. Voor de specifieke eisen rondom de hosting van Exact, zie tabblad

“Applicaties” van Bijlage 4.

- De hosting van e-mail
 - Bijbehorende security services (hieronder verder uitgewerkt)
3. Training en opleiding (zie sectie 3)
4. 2delijns helpdesk (zie ook sectie 4)

In de volgende paragrafen worden deze diensten meer in detail toegelicht.

De volgende onderdelen liggen buiten scope van deze aanbesteding:

- Het beheer van het CMDB
- Beheer van mappen, autorisaties via Active Directory (AD), dit doet Ksa zelf
- Levering van de werkplekken (hardware)
- Aanschaf hardware vaste en mobiele telefonie, inclusief abonnementen
- (Aanleggen en beheren van) intern en extern netwerk
- (Sociaal) Intranet op de werkplek

1. Hosting services

Onder Hosting services wordt verstaan het leveren en in beheer nemen van de Ksa omgeving bij de leverancier. Hierbij is een private of public cloud vereist met de daarbij behorende virtuele machines en andere diensten die daar worden afgenomen. Daarnaast vallen ook het leveren en beheer van Cloud storage diensten onder deze services. Bovendien zal de Inschrijver de opslag van data moeten uitvoeren.

Gevraagde hosting services

Onder het beheren van de Ksa-omgeving wordt o.a. de volgende elementen verstaan. Hiervan worden de laatste twee aspecten in de volgende pagina's verder uitgelicht.

- Capaciteits- en prestatiebeheer van de servers
- Serverapparaten security patching services, inclusief het doorvoeren van de noodzakelijke patches en updates (zie Bijlage 4 voor details)
- Het faciliteren van diverse security diensten:
 - Inclusief back-up en herstel (zie hieronder verder uitgewerkt)
 - Calamiteiten d.m.v. uitwijkvoorzieningen: uitwijken naar een tweede datacentrum voor meest kritische applicaties zoals in Bijlage 9 is weergegeven (hieronder verder uitgewerkt)
- Het faciliteren van de aansluiting op het Rijksportaal via Diginetwerk (zie hieronder verder uitgewerkt)

Ook hier is het belangrijk dat de omgeving goed wordt gedocumenteerd zodat samenwerking met andere leveranciers goed kan plaatsvinden.

Daarnaast eist Ksa dat er autorisatie van de Ksa op de omgeving van de hostingpartij mogelijk moet zijn. Zo kan er, al dan niet onder toezicht van de Inschrijver, zelf op een server kan worden ingelogd (zie ook Bijlage 4).

Indien (een deel van) de aangeboden oplossing zich niet in de public cloud bevindt, dient Inschrijver Inschrijver tijd van het indienen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over minstens 2 datacenters die daadwerkelijk ingezet worden voor de uitvoering van onderhavige Opdracht en die voldoen aan de eisen die in het Programma van eisen (Bijlage 4) zijn opgenomen.

Onder beschikken wordt verstaan: in eigendom van Inschrijver of aantoonbaar tot de beschikking van Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst op basis van een huur/lease-overeenkomst in overeenstemming met minimaal de initiële duur van de hier aanbestede Overeenkomst.

Security services

Security services bevat alle maatregelen/processen/software/apparatuur/procedures etc. die nodig zijn voor een goede informatie beveiliging op alle onderdelen van de gehele ICT-infrastructuur en in onderlinge samenhang. Daarnaast is Incident management (zie hieronder) van belang.

1. Beveiliging (extern) netwerkverkeer
2. Back-up en herstel
3. Disaster recovery
4. Anti DDoS-service
5. Aansluiting op een SOC (optioneel)
6. SIEM Service (optioneel)
7. Gebruik van een Intrusion Detection System (IDS)
8. Gebruik van een Intrusion Prevention System (IPS)
9. Incident management
10. Spam-beheer m.b.t. email (black en white-listing)

In de secties hieronder gaan we elk van bovenstaande aspecten bij langs. Specifieke eisen en wensen rondom deze onderwerpen zullen in het PvE vermeld staan.

1. Beveiliging (extern) netwerkverkeer

Alle draadloze netwerkverkeer op locatie wordt versleuteld op basis van de actuele encryptiestandaarden. De Inschrijver biedt een security-oplossing aan in de vorm van netwerkbeheerstools en firewall management services, die in beheer komt van de Inschrijver.

2. Back-up en herstel

Inschrijver maakt gebruik van een tweede datacenter van een andere juridische entiteit dan van Inschrijver, zodat bij een discontinuïteit van één entiteit (bv. faillissement) de continuïteit van de informatievoorziening niet in gevaar is. Hierbij is dit tweede datacenter fysiek gescheiden van het primaire datacenter, op een afstand van minimaal 10 kilometer. Daarnaast beschikken deze datacentra over een TIER 3 classificatie en wordt data opgeslagen in de EER (zie Bijlage 4).

Voor alle eisen rondom back-up en herstel, inclusief retentiebeleid, zie het PvE, tabblad “hosting en data-opslag”.

3. Disaster recovery

Van de Inschrijver wordt vereist dat de Opdrachtgever actief ondersteund wordt bij in het samenstellen van een disaster recovery plan voor de IT-omgevingen.

Vervolgens wordt vereist dat de Inschrijver de hiervoor benodigde elementen in de Ksa omgeving opzet, configureert en periodiek test op goede werking, in combinatie met bovengenoemde uitwijkmogelijkheid naar een ander datacenter.

4. Anti DDoS service

Ksa overweegt de aanschaf van een anti-DDoS service voor haar web-facing omgevingen. Deze anti DDoS service moet zowel preventief (dus DDoS-services tegenhouden) als visueel inzicht kunnen geven als er een aanval gaande is of lijkt te worden voorbereid (herkenning van ‘patronen’). De scope van de anti DDoS service is netwerk gerelateerd op de Ksa-omgeving.

5. Aansluiting op een SOC (optioneel)

Optioneel zou Ksa de diensten rondom een Security Operation Center voor haar netwerk gerelateerd aan de Ksa-omgeving willen afnemen. Indien Inschrijver een overeenkomst heeft met een onderaannemer gelden hiervoor dezelfde beveiligings- en minimumeisen zoals beschreven in Hoofdstuk 4.

6. SIEM service (optioneel)

Een “Security Information and Event Management” (SIEM)-service beoogd goed zicht te krijgen op de werkelijke status van de informatiebeveiliging binnen Ksa. De monitoring functie van deze service zal onder meer worden aangesloten op de logging functies van verschillende services die in deze aanbesteding worden uitgevraagd.

De SIEM dienst wordt, optioneel (indien door Ksa wordt besloten tot implementatie van deze dienst), zo opgezet dat de Inschrijver Ksa ondersteunt op de volgende gebieden:

- Identificatie en logboekregistratie van alle relevante gebeurtenissen,
- Ontwikkeling use-cases: definiëren welke gebeurtenissen een bedreiging vormen voor de IT-omgeving van Ksa
- Specificatie van mitigerende acties: wat er moet worden gedaan met de geïdentificeerde bedreigingen in welk tijdsbestek

- (Periodieke) rapportage over het feitelijke optreden van bedreigingen en daarbij getroffen herstelmaatregelen

De belangrijkste interfaces voor de SIEM-service zijn c.q. worden in ieder geval:

- De betreffende tool voor mobile device management van de Inschrijver
- CMDB oplossing voor servers/netwerkapparatuur
- Centrale logging van alle netwerkfirewalls
- Voorzie een (set van) tools met een GUI-interface (geen opdrachtprompttool) om verdacht verkeer of verkeer te onderzoeken wanneer Ksa wordt aangevallen.
- Een transparante architectuur van de SIEM-oplossing wordt gecreëerd, inclusief, maar niet beperkt tot, de volgende elementen:
- Beschrijving waar zowel de gebeurtenissen als de vervolgrecords kunnen worden gevonden
- Beschrijving hoe lang evenementen en tickets worden bewaard voor nadere analyse (indien nodig).
- De Inschrijver coördineert in de IT-omgeving van Ksa - waar met meerdere leveranciers moet worden samengewerkt - alle SIEM-inspanningen namens Ksa. Dit gaat in goed vertrouwen en in samenwerking met andere leveranciers, waaronder het verwerken van logboekbronnen die worden geleverd door (virtuele) datacentra van andere leveranciers.

7. Gebruik van een IPS

De Inschrijver levert een “Intrusion Prevention System (IPS)” voor het netwerk van de Ksa-omgeving. Het doel hiervan is om het monitoren van het netwerk en/of systemen op ongewenst gedrag. Er kan real time worden gereageerd door bijvoorbeeld het blokkeren van ongewenste activiteiten. Het netwerkverkeer wordt gemonitord op malicieuze codes en aanvallen. Bij een eventuele aanval kunnen maliceuze packets ‘gedropt’ worden terwijl het reguliere netwerkverkeer door kan gaan. Gegeven het karakter van deze service wordt een hoge beschikbaarheid hiervan als eis gesteld.

De IPS dienst wordt zo opgezet dat deze:

- Voldoende capaciteit heeft om het Ksa netwerkverkeer te monitoren zonder het uitschakelen van een aanzienlijk deel van configureerbare regels en zal schaalbaar voor de groei van het Ksa verkeer over de gehele duur van het contract.
- Inclusief het afstemmen van de configuratie van de service in de loop van de tijd (in samenwerking tussen Inschrijver en Ksa), waarbij verwacht wordt dat de Inschrijver actief met suggesties komt voor verbetering van de detectiemogelijkheden in de Ksa-omgeving.
- Alle nieuwe regels altijd eerst worden getest in 'detectiemodus' voordat ze worden overgezet naar 'preventiemodus' om bedrijfsonderbrekingen door verkeerde configuratie te voorkomen.
- Relevante events levert aan de voor Ksa beheerde SIEM-service (zie hierboven).

8. Gebruik van een IDS

De inschrijver levert een “Intrusion Detection System” voor het netwerk van de Ksa-omgeving. Het doel om ongeautoriseerde toegang tot het netwerk en/of systemen te detecteren. Hieronder wordt in

ieder geval verstaan een inbreuk van vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie. Gegeven het karakter van deze service wordt een hoge beschikbaarheid hiervan als eis gesteld.

De IDS dienst wordt zo opgezet dat deze:

- Voldoende capaciteit heeft om het Ksa netwerkverkeer te monitoren zonder het uitschakelen van een aanzienlijk deel van configureerbare regels en zal schaalbaar voor de groei van het Ksa verkeer over de gehele duur van het contract.
- Inclusief het afstemmen van de configuratie van de service in de loop van de tijd (in samenwerking tussen Inschrijver en Ksa), waarbij verwacht wordt dat de Inschrijver actief met suggesties komt voor verbetering van de reactieve mogelijkheden in de Ksa-omgeving.
- Alle nieuwe regels altijd eerst worden getest in 'detectiemodus' voordat ze worden overgezet naar 'preventiemodus' om bedrijfsonderbrekingen door verkeerde configuratie te voorkomen.
- Het Ksa-netwerk monitort op anomalieën.
- Relevante events levert aan de voor Ksa beheerde SIEM-service (zie hierboven).

9. Incident management

Incident management heeft tot doel (dreigende) verstoringen in de dienstverlening snel en efficiënt te verhelpen of te voorkomen, zodat de dienstverlening snel hersteld is en de impact op de bedrijfsvoering van Ksa tot een minimum wordt beperkt.

Onder Incident management valt het proces van het aannemen van een incident tot en met het afsluiten van het incident. Het incident wordt aangenomen, geclassificeerd en vervolgens opgelost of gerouteerd naar de juiste behandelgroep of derde partij (leverancier). De Inschrijver bewaakt de opvolging en houdt de aanvrager actief op de hoogte van de voortgang. Indien incidenten niet snel of volledig genoeg opgelost kunnen worden zal er geëscaleerd worden om een oplossing te versnellen.

Het incidentbeheer proces omvat minimaal de volgende onderdelen:

- Oplossingen (Aandragen oplossingen of workarounds naar 1e lijn bij Ksa, zie sectie support) en oplostijden conform SLA
- Communicatie
- Managementinformatie
- Statusupdate
- Bijgewerkte informatie over configuratie

10. Spam-beheer m.b.t. email (black en white-listing)

Voor Ksa is het van belang dat de bestaande black- en white listing kan worden meegenomen en ingezet worden in de nieuwe email-omgeving. Ksa wil zelf actief kunnen filteren op welke ontvangers toegang hebben tot de inbox en welke dit wordt ontzegd, naast dat er gebruik wordt gemaakt van automatische spamfiltering. Daarnaast wenst KSA analyses te kunnen uitvoeren op het in- en uitgaande mailverkeer en inzicht hebben in het verkeer dat automatisch door de filter is tegen gehouden.

Diginetwerk (Rijksporaal)

Het Rijksporaal is een (digitaal) netwerk van de Rijksoverheid. Het is een netwerk dat de datacommunicatie verzorgt tussen de aangesloten netwerken van de departementen, de Hoge Colleges van Staat en andere organisaties die op voordracht van de departementen zijn aangesloten. De Ksa is aangesloten op het Rijksporaal. Ontsluiting van het Rijksporaal gaat via het Diginetwerk. Ksa maakt gebruik van de dienstverlening bij Equinix voor het kunnen aansluiten bij het Rijksporaal. Dit is nodig als er van Azure gebruik wordt gemaakt. Voor Ksa is het vereist dat de Inschrijver zijn IT-infrastructuur laat aansluiten op de dienstverlening van Equinix.

Daarnaast zal de Ksa moet hiertoe tenminste voldoen aan het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 2007 (VIR 2007), en Inschrijver aan ISO 27001 (zie ook gunningscriteria).

Omdat een belangrijk deel van de ICT-voorzieningen door de Ksa wordt uitbesteed aan Inschrijver, betekent dit dat de Inschrijver ervoor moet zorgdragen dat de inrichting van de ICT-infrastructuur van de Ksa blijft voldoen aan de aansluitvoorwaarden van het Rijksporaal. De Inschrijver kan de VIR 2007 raadplegen op de website 'wetten.overheid.nl'.

Voor de specifieke eisen rondom het Rijksporaal en Diginetwerk, zie het PvE, sectie "Haagse ring" op tabblad "hosting en data-opslag". Voor meer informatie, zie <https://logius.nl/diensten/diginetwerk/wat-is-het>

2. Werkplek beheer services

De werkplek is voor de eindgebruiker het punt waarop hij de functionaliteit die de samenwerkende services leveren ervaart. Het is dus belangrijk dat dit aansluit op de werkzaamheden die de medewerkers moeten uitvoeren.

De hardware voor de werkplekken (laptops, desktops, monitoren, iPads en mobiele telefoons) die hiervoor gebruikt wordt, is afzonderlijk aanbesteed en dus geen onderdeel van onderhavige opdracht.

Onder werkpleksservices worden de volgende services bedoeld:

- Het inregelen, configureren en benaderbaar maken van de digitale werkplek via hardware.
- Applicaties benaderbaar maken die zijn gekoppeld aan de bij Ksa gebruikte werkplek-hardware, zowel generieke kantoorautomatisering-applicaties als specifieke applicaties (zie hieronder)
- Het aanbieden en faciliteren van de bovenstaande samenhangende security- services (zie sectie hieronder)

Basis elementen werkplek Ksa

De digitale werkplekken van Ksa omvat als belangrijkste onderdelen:

- Inlog op digitale werkplek via Remote Desktop
- Single Sign-on en toegang tot systemen van derden
- Virusscanner
- PDF-readers
- E-mail
- Microsoft office
- Visio / Project
- Bestandsuitwisselingssysteem (PvE)
- Zip/unzip functionaliteit
- Videoconferencing
- Videoplayer
- Samenwerken aan documenten (real-time, online, back-up)
- PowerBI
- Printer (multifunctionals / follow-me)
- Nieuwe / Add-ons applicaties installeren
- Toegang (indien geautoriseerd) tot de 'specials' (Synergy, Financials, Scansys, Cifas Workflow Transactions). De applicaties kunnen direct vanuit de omgeving worden

opgestart.

- Toegang tot intranet en internet van de Ksa alsmede toegang tot enkele webservices waar de Ksa gebruik van maakt (zie tabblad “SaaS diensten bij leveranciers”, bijlage 8).
- Adobe Acrobat Pro DC (voor beperkt aantal gebruikers)

Voor een gehele lijst van alle gebruikte huidige applicaties, zie bijlage 8, tabblad “kantoorapplicaties” en “bedrijfsapplicaties”.

Exact software

De Ksa heeft de beschikking over Exact software. Deze software dient ter ondersteuning van de voor de Ksa kritische bedrijfsprocessen. Vrijwel alle medewerkers van de Ksa maken, of gaan gebruik maken, van deze software. De volgende processen worden ondersteund:

- Financieel
- Vergunningen
- Document Management
- Communicatie & Voorlichting
- Relatiebeheer
- Voorlichting
- Juridisch
- Toezicht

De Exact software bestaat uit Exact Synergy Enterprise (ESE), Exact Financials Enterprise (EFE), en de Trigger and Validation Manager (TVM).

In EFE wordt de boekhouding uitgevoerd. Mutaties in ESE leiden (automatisch) tot mutaties in EFE, hiertoe wordt gebruik gemaakt van Webservices.

Wanneer in dit document wordt gesproken van ‘Exact’ Software, dan wordt daarmee de combinatie van ESE, EFE, webservices en TVM bedoeld, tenzij anders aangegeven.

Zoals hierboven genoemd, is Exact Financials Enterprise een Progress applicatie in combinatie met een SQL-database. Voor deze connectie is een ODBC driver benodigd. Voor de specifieke eisen rondom de hosting van Exact, zie tabblad “Applicaties” van Bijlage 4. De Ksa heeft voor de genoemde Exact software alsmede voor de databases zelf licentieovereenkomsten afgesloten.

Door Exact worden eisen gesteld aan de browsersoftware en aan de software die benodigd is voor kantoorautomatisering. Deze eisen voor de browsersoftware en kantoorautomatisering zijn te vinden in Bijlages 13 A en D. Bijlage 13 C noemt de eisen rondom SQL en het gebruik van Exact.

De Ksa maakt binnen de ESE gebruik van de MS office-integratie (Office Integrator) en de module Excel Add-on. De eisen voor de Office Integration staan in Bijlage 13 B.

Daarnaast worden de volgende applicaties / add-ons van Exact ingezet:

- Exact Document Downloader
- Office Integration
- GLM software (zie ook Bijlage 4 voor specifieke add-ons)
 - Hierdoor kan gebruik worden gemaakt van onder meer externe velden op documentkaarten of op projectkaarten en bestaat de mogelijkheid om 1 document bijv. te kunnen koppelen aan meerdere relaties of projecten (1:n)
- Exact Webservices
- Cifas Synergy Workflow Transactions & Cifas Synergy Configurator

De KSA maakt gebruik van een portaal waar kansspelvergunningen kunnen worden aangevraagd en communicatie met een deel van de vergunninghouders plaats vindt. Dit portaal is gekoppeld aan Exact Synergy Enterprise. Het portaal is ontwikkeld en in beheer bij de leverancier (Quercis). Hiertoe moet minimaal de volgende software worden geïnstalleerd:

- Quercis Business Portal
- Quercis Process Optimizer

De specifieke systeemeisen van zowel Quercis Business Portal als Quercis Process Optimizer staan in Bijlage 14 A en 14 B respectievelijk. De eisen voor de webportaal omtrent KOA staan in Bijlage 14 C.

De Ksa maakt gebruik van Image Capture van leverancier ScanSys. Er worden documenten gescand die optisch leesbaar en doorzoekbaar zijn. Documenten worden vanuit Image Capture in ESE geregistreerd en er worden automatisch na het scannen enkele andere processen in ESE opgestart. De eisen voor ScanSys staan in Bijlage 13 E.

Na gunning zal er aanvullende informatie over de precieze huidige implementatie van Exact worden verstrekt, waaronder databases, webservices die draaien, huidige versies / updates, koppeling met systemen zoals Exact Financials Enterprise en het verband tussen alle systemen.

Werkplek security services

De volgende security services op het gebied van de werkplek zijn benodigd:

1. Beheer apparatuur

Ksa eist een oplossing van de Inschrijver waarbij het zelfstandig alle apparaat typen kan beheren, zowel volledig beheerde apparaten (voornamelijk Windows based apparaten) als mobiele beheerde apparaten (pc's, tablets en mobiele telefoons), naadloos in dezelfde (set van) configuratie- en beheertool(s), inclusief endpoint protectie services.

De oplossing beheert de devices binnen en buiten het netwerk van Ksa en ondersteunt beveiligingspatches van kerncomponenten, applicaties en stuurprogramma's. Rapportage moet centraal beschikbaar zijn.

Voor andere apparaten zal de relevante module uit de configuratie en beheer tool(set) de conformiteit van het apparaat verifiëren, d.w.z. ervoor zorgen dat het apparaat een acceptabel patchniveau heeft. Dit geldt voor alle relevante besturingssystemen (Windows, MacOS, iOS, Android). Het afdwingen van configuratie en het pushen van updates naar clients moet zijn ingeschakeld waar de aangeboden oplossing en het doel-besturingssysteem dit ondersteunen.

Ksa beheert in de huidige situatie zelf de toegekende rollen en rechten via Azure AD. Deze situatie dient te worden behouden voor de toekomstige Inschrijver.

2. Opslagbeheer en backup

Het beheer van de aangeboden opslagservices van de Inschrijver vormt integraal onderdeel van de beheerservices voor de werkplek.

Back-up van alle opslaglocaties moet volledig geautomatiseerd zijn en moet binnen de gestelde beschikbaarheidstermijnen kunnen worden ingezet voor restore-acties in geval van calamiteiten (Zie PvE, tabblad "hosting en data-opslag")

Oplag van back-ups vindt geografisch gescheiden plaats (zie eisen ten aanzien van datacentra in het PvE), inclusief beveiliging tegen calamiteiten.

3. Anti-malware service (managed devices)

De antimalware service wordt zo opgezet dat deze:

- Alle volledig in beheer zijnde devices omvat, ongeacht besturingssysteem.
- Zo dicht mogelijk op het besturingssysteem zit.
- Werkt zowel realtime als voor periodieke (te plannen) scans.
- Afzondering/Quarantaine van de infectie regelt en direct sanering start na detectie van de malware/ het virus.
- Geen nadelige invloed heeft op de prestaties van het endpoint, zowel met betrekking tot het scannen bij het openen van bestanden als de periodieke volledige scans
- Het gemakkelijk maakt om externe media door de eindgebruiker te laten scannen

- Ervoor zorgt dat alle beheerde apparaten de anti-malware- handtekeningen en de scan-applicatie actueel houden ongeacht of het apparaat is verbonden met het Ksa netwerk of met het Internet.
- Desgevraagd realtime inzicht levert in de compliance status van alle beheerde apparaten
- Centrale rapportage van de antimalwarestatus beschikbaar maakt voor het IT team van Ksa

4. Beveiliging netwerkverbinding

De Inschrijver draagt zorg voor het bewaken van de netwerk-toegang tot de digitale werkplekken. De specifieke security-eisen staan in Bijlage 4.

3. Training en opleiding

Tijdens de transitie draagt de Inschrijver zorg voor de training, opleiding en adoptie van de nieuwe werkplekomgeving (u dient dit te beschrijven in de adoptie in uw transitieplan). In de beheerfase wordt van Inschrijver verwacht dat hij blijvend het gebruik van tooling en de moderne werkplek blijft stimuleren. Daarbij wordt van leverancier verwacht dat hij in zijn periodieke rapportage ook meeneemt (op basis van monitoring van actief gebruik) of er gebruikers(groepen) zijn die onderdelen van de collaboratie services beperkt of niet gebruiken.

Als wens in het PvE wordt security-training van gebruikers om zo veilig mogelijk te werken met de tools die worden aangeboden in de digitale werkplek van de Inschrijver beschreven. Hierbij ziet Ksa dat de Inschrijver diverse trainingen verzorgt over welke middelen er in de digitale werkplek zitten verwerkt om zo veilig mogelijk te werken en zaken als datalekken of het oplopen van virussen / malware te minimaliseren.

4. Gebruikersondersteuning

De 1^{ste} lijns ondersteuning blijft belegd binnen Ksa. Hiervoor zijn 1-1,5 FTE gereserveerd binnen Ksa. De medewerkers van Ksa (eventueel aangevuld met personeel van de Inschrijver) zijn de 1^{ste} lijns helpdesk: deze lossen incidenten op, voorzien gebruikers van een (bekende) workarounds of zetten het incident door naar de 2^{de} lijn helpdesk van de Inschrijver: de Inschrijver of één van de applicatiebeheerders (voor de kernsystemen).

Momenteel werkt Ksa ter ondersteuning van dit proces met het ticketingsysteem van de huidige leverancier (ServiceNow). Voor de incidenten die worden doorgezet wordt de tool van de Inschrijver gebruikt (zie ook Bijlage 4).

De ICT-werkzaamheden van Ksa, anders dan aannemen meldingen, 1^{ste} lijns afwikkeling en distributie naar 2^{de} en 3^{de} lijn, worden bepaald in afstemming met de Inschrijver.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij de 2^{de} en 3^{de} lijns ondersteuning gaat leveren. Binnen Ksa worden 130 - 150 incidenten / changes per maand gemeld. Hiervan wordt 25% (30 – 40) per maand van deze meldingen doorgezet naar de Inschrijver.

Ksa zet de incidenten door naar de Inschrijver voor verdere afhandeling. Voor problemen omtrent applicaties betreft het hier alleen de incidenten die niet direct op te lossen waren door de desbetreffende applicatiebeheerder(s).

Van de Inschrijver wordt verlangd dat hij zorgdraagt dat de voortgang, resultaten en eventuele oplossingen / quick wins geregistreerd worden in een nog te bepalen ticketing-systeem, zodat Ksa en de gebruikers op de hoogte blijven. De Inschrijver is de probleemeigenaar van de 2^{de} en 3^{de} lijns meldingen en voert regie op de afhandeling daarvan. Dat betekent dus ook het aansturen van eventueel betrokken derde partijen zoals leveranciers van applicaties of (onderdelen van) de technische infrastructuur. De Inschrijver communiceert gestructureerd over de voortgang van afhandeling, verwachtte

duur tot oplossing en ondernomen acties en stappen. Resultaten en verslaglegging worden vastgelegd in nog te bepalen ticketing-systeem.

De helpdesk dient bereikbaar te zijn via mail, telefoon maar ook via een chat-kanaal (chat is een wens).

Voor de helpdesk verwacht Ksa dat er een vast/ dedicated team aan Ksa wordt toegewezen, waardoor de kennis over procedures, eerder afgehandelde issues, structuur en (netwerk)omgeving van Ksa zijn geborgd bij dit team. Dit bevordert de goede samenwerking tussen Ksa en de Inschrijver.

Wijziging van de opdracht

De ICT-omgeving (architectuur, bekabeling, beschikbare software, etc) van de Ksa is aan verandering onderhevig. De Ksa behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen aan te brengen in haar ICT-omgeving. De ICT-dienstverlener dient er rekening mee te houden dat de Ksa gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen aanbrengt in haar ICT-omgeving. Ksa behoudt zich de mogelijkheid voor om gedurende deze aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de Overeenkomst de volgende (wezenlijke) wijzigingen in de Opdracht door te voeren:

- Door groei of krimp van de organisatie kunnen er meer of minder medewerkers gebruik maken van de dienstverlening. De te leveren ICT-omgeving moet probleemloos schaalbaar zijn tot 250 werknemers.
- Ook kunnen applicaties worden toegevoegd of bestaande applicaties worden uitgefaseerd (danwel naar een cloud/SaaS dienst worden verplaatst).
- Aanpassing die nodig zijn als gevolg van het blijvend voldoen aan vigerende overheidsrichtlijnen en wetgeving.
- De transitie naar voorwaarden die vallen onder het Microsoft Rijk Strategisch Leveranciersmanagement (<https://slmmicrosoftrijk.nl>) is wellicht mogelijk in de toekomst.

Overeenkomst, clustering, percelen

De Aanbestedende dienst zal een Overeenkomst afsluiten met één Opdrachtnemer.

Motivering samenvoeging opdracht

De opdracht bestaat uit de onderdelen Hosting, Technisch beheer en Doorontwikkeling. De Aanbestedende dienst heeft onderzocht in hoeverre de samenvoeging ingevolge artikel 1.5 Aw nodig is. Op basis van de aspecten, genoemd in dat artikel neemt de Aanbestedende dienst het volgende tot uitgangspunt:

- (i) De relevante markt wordt omschreven als volgt: marktpartijen die in aanmerking komen als Opdrachtnemer zijn zowel bedrijven uit het MKB- als uit het grootbedrijfsegment.
- (ii) De samenstelling van de relevante markt voor wat betreft de verdeling grootbedrijf, middenbedrijf en kleinbedrijf is als volgt: Vanwege de omvang van de opdracht, zowel wat betreft de financiële waarde ervan als wat betreft de benodigde capaciteit, komen bedrijven uit beide segmenten in aanmerking voor het uitvoeren van de opdracht. De criteria en voorwaarden in de Aanbestedingsstukken beperken de toegankelijkheid voor MKB-bedrijven niet.
- (iii) Op basis van deze gegevens constateert de Aanbestedende dienst dat de toegankelijkheid voor voldoende bedrijven uit het MKB mogelijk is.
- (iv) de Aanbestedende dienst ziet de volgende organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging en van de separate opdrachtverlening voor Aanbestedende dienst: door de samenhang tussen de onderdelen brengt separate opdrachtverlening het risico mee dat de onderdelen van de beschreven dienstverlening niet goed op elkaar aansluiten, dat (daardoor) de functionaliteit niet optimaal is, dat veel tijd en kosten gemoeid zijn met vinden en oplossen van dergelijke problemen en dat niet duidelijk hoeft te zijn welke van de opdrachtnemers daarvoor aansprakelijk is te houden. Om te kunnen voldoen aan de wettelijke taken is dat voor de Aanbestedende dienst een onacceptabel risico.
- (v) de Aanbestedende dienst ziet de volgende organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging en van de separate opdrachtverlening voor de Opdrachtnemer: de hiervoor geschetste risico's gelden ook voor de opdrachtnemers in het geval van separate opdrachten.

De conclusie is dat de Aanbestedende dienst voldoende redenen vaststelt om de Opdracht samen te voegen en niet in percelen op te dragen.

Leeswijzer

De opzet van dit document is verder als volgt:

- In hoofdstuk 3 is alle informatie opgenomen met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure, de uitvoering en de voorwaarden;
- In hoofdstuk 4 zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria opgenomen.
- In hoofdstuk 5 zijn de gunningcriteria beschreven en de wijze van beoordeling daarvan.

In de bijlagen treft u aan:

- Een inschrijfformulier (Bijlage 1)

- Combinaties en onderaannemers (bijlage 2)
- Een modelformulier voor de Kerncompetenties (bijlage 3)
- Het Programma van eisen en wensen (bijlage 4)
- Het prijzenblad (bijlage 5): dit document vermeldt de prijstechnische opbouw aan de hand waarvan een Inschrijving zal worden beoordeeld;
- De ARBIT en de modelovereenkomst (bijlage 6)
- Transitie-aspecten huidige omgeving (bijlage 7)
- Applicatielijst Ksa (bijlage 8)
- Uitwijkmogelijkheden servers (bijlage 9)
- Overzicht Ksa servers en resources (bijlage 10)
- Het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 11)
- Verwerkersovereenkomst (bijlage 12)
- Eisen rondom Exact software (bijlages 13)
- Eisen rondom Quercis software (bijlages 14)

3 Aanbestedingsprocedure, planning en voorschriften bij deze aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk is de planning van de aanbestedingsprocedure opgenomen en wordt beschreven hoe de aanbestedingsprocedure zal worden uitgevoerd en welke regels van toepassing zijn.

Procedure

De Aanbestedende dienst voert voor de verwerving van de gevraagde ICT dienstverlening een openbare procedure uit, zoals vastgelegd in artikel 2.26 van de Aanbestedingswet2012.

Planning

Deze aanbestedingsprocedure kent de volgende (indicatieve) planning, waarbij de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt de opgenomen data te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden bekend gemaakt op TenderNed. De Aanbestedende dienst houdt zich aan de termijnen zoals voorgeschreven in de Aanbestedingswet2012.

Datum	Activiteit
19 oktober 2022	Publicatie op TenderNed
31 oktober 2022, 18.00 uur	Uiterste datum inleveren vragen 1e vragenronde (via TenderNed).
31 oktober 2022, 12.00 uur	Datum aanmelden pre-bid meeting
2 november 2022 (09.30 – 11.30)	Pre-bid meeting/Informatie sessie
4 november 2022	Publicatie 1 ^{ste} Nota van Inlichtingen (streefdatum)
11 november 2022	Uiterste datum inleveren vragen 2 ^e vragenronde (via TenderNed).
18 november 2022	Publicatie 2de Nota van Inlichtingen (streefdatum)
30 november 2022 voor 18.00 uur CET	Uiterste datum inleveren Inschrijvingen via TenderNed. Inschrijvingen na dit tijdstip worden niet in de beoordeling meegenomen.
13 / 15 december 2022	Presentaties
22 december 2022	Verzending voornemen tot gunning
9 januari 2023	Uiterste datum voor het indienen van bewijsstukken
12 januari 2023	Einde opschortende termijn
16 januari 2023	Definitieve gunning
16 januari 2023	Gewenste ingangsdatum nieuwe Overeenkomst Start overdracht en implementatie
17 juli 2023	Uiterlijke datum transitie van oude naar nieuwe omgeving afgerond

Communicatie

De Aanbestedende dienst kiest er in deze aanbesteding voor om de communicatie met de Inschrijvers uitsluitend langs elektronische weg te laten plaatsvinden. Om die reden wordt voor deze aanbesteding gebruik gemaakt van www.TenderNed.nl en zal alle communicatie door middel van TenderNed plaatsvinden.

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de looptijd van de overeenkomst is Nederlands, zowel mondeling als in geschrift voor alle documenten en communicatie. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver.

Namens Aanbestedende dienst treedt op als contactpersoon:

- R.A. Heijne den Bak van Mitopics, r.heijne@mitopics.nl.
- Laurence Arnold van Mitopics, l.arnold@mitopics.nl

Inschrijver dient eveneens een contactpersoon en vervangend contactpersoon aan te wijzen. Deze dient te worden vermeld op het Inschrijfformulier.

Let op: Indien een Ondernemer zich in contact stelt met Aanbestedende dienst over het onderwerp van deze verwervingsprocedure met een andere persoon dan de hier bovengenoemde contactpersonen, kan deze Ondernemer uitgesloten van verdere deelname aan deze verwervingsprocedure.

Inlichtingen, verbetervoorstellen, tegenstrijdigheden en klachten

Er is gelegenheid om nadere informatie te vragen c.q. inlichtingen te vragen, opmerkingen te maken bij dit Beschrijvend Document en/of verbetervoorstellen te doen. Ook kunnen klachten over de aanbestedingsprocedure worden ingediend

Pre-bid meeting

Een nadere toelichting op de Aanbestedingsdocumenten wordt gegeven op de pre-bid meeting die plaatsvindt zoals in de planning hierboven aangegeven. Ondernemers kunnen zich hiervoor aanmelden door via de berichtenmodule van TenderNed een bericht te sturen, uiterlijk op de datum zoals in de planning aangegeven, met de aanmelding en het aantal personen dat vanuit de Inschrijver zal deelnemen.

Tijdens deze bijeenkomst zal een nadere toelichting op de informatie worden gegeven en eerste vragen worden beantwoord. Vooralsnog gaan we uit van een fysieke bijeenkomst, wanneer de richtlijnen dit voorschrijven zullen de bijeenkomst online organiseren.

Per Inschrijver mogen bij de pre-bid meeting maximaal 2 personen aanwezig zijn.

Indien de Inschrijver aanwezig wenst te zijn bij de pre-bid meeting, dan dient de Inschrijver zich uiterlijk op de datum en het tijdstip uit de planning (zie hierboven) aan te melden via TenderNed. In de aanmelding dienen de namen en functies te worden vermeld van de personen die namens de Inschrijver aanwezig zullen zijn.

De pre-bid meeting duurt circa 2 uur.

Vragen en inlichtingen

Tijdens deze aanbestedingsprocedure zijn momenten voorzien voor het indienen en beantwoorden van vragen, zie hiervoor de in dit document opgenomen (voorlopige) planning. Op deze wijze worden vragen en antwoorden gestructureerd en op vaste momenten verstrekt. Dringende vragen kunnen altijd gesteld worden, de Aanbestedende dienst zal deze zo snel mogelijk beantwoorden via een tussen- Nota van Inlichtingen. Vragen moeten worden ingediend via TenderNed.

Het komt regelmatig voor dat Ondernemers vragen stellen waarbij wordt vermeld dat deze vragen commercieel gevoelige informatie bevatten. De Aanbestedende dienst bepaalt of hiervan sprake is en zal vragen met een ten onrechte vertrouwelijk karakter retourneren en aan de steller daarvan vragen om de vraag en antwoord in de nota van inlichtingen op te nemen. Deze vragen kunnen zonder de kwalificatie vertrouwelijk opnieuw gesteld worden of, indien de Ondernemer de vraag niet wenst te stellen, kan de Ondernemer de vraag verwijderen.

Vragen dienen geanonimiseerd gesteld te worden waarbij er geen bedrijfsnamen en/of productnamen worden gebruikt, tenzij dit noodzakelijk is om de vraag te verduidelijken. Indien van toepassing zal de Aanbestedende dienst een vraag tekstueel aanpassen in een geanonimiseerde vorm.

Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

De Aanbestedende dienst wijst Ondernemers op de noodzaak om haar vóór de uiterlijke datum van het stellen van vragen te wijzen op eventuele gebreken in deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst vertrouwt erop dat Ondernemers die geen gebruik maken van de mogelijkheid om verbetermogelijkheden in te dienen of te wijzen op onregelmatigheden in dit Beschrijvend Document waaronder ook de voorwaarden en de opdrachtoomschrijving, afstand doen van hun eventuele rechten die uit de gebreken, onvolkomenheid of onregelmatigheid zouden kunnen voortvloeien, althans deze rechten verwerken.

Bij eventuele verschillen in de interpretatie van de eisen in dit Programma van Eisen, is de interpretatie van de Opdrachtgever leidend. Het is aan de Opdrachtnemer om de eigen interpretatie van de eisen duidelijk te verwoorden of om tijdens de aanbesteding, in de inlichtingenfase, tijdig te verzoeken dit te laten verduidelijken door Opdrachtgever.

In het belang van een snelle en effectieve aanbestedingsprocedure wordt van een meedingende onderneming een proactieve houding verwacht: als deze Ondernemer onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken signaleert in een stadium waarin deze nog ongedaan kunnen worden gemaakt, dient hij daarin in dat stadium tegen op te komen. Van een Ondernemer mag worden verwacht dat hij bezwaar maakt tegen de procedure, de voorwaarden, de opdrachtoomschrijving of de daarin te hanteren gunningscriteria op een moment dat deze zo nodig nog kunnen worden gecorrigeerd met zo gering mogelijke consequenties voor het verloop van de aanbestedingsprocedure.

Klachten

Klachten over de aanbestedingsprocedure moeten tijdig worden ingediend zodat de Aanbestedende dienst in staat wordt gesteld vóór de laatste Nota van Inlichtingen of voor de gunning deze klachten adequaat te behandelen. Klachten moeten worden gestuurd naar inkoop@kansspelautoriteit.nl zullen worden behandeld door een medewerker die niet bij de aanbesteding betrokken is. De Aanbestedende dienst zal binnen een redelijke termijn op de klacht reageren, gestreefd wordt naar een reactietermijn van maximaal 5 werkdagen.

Voorschriften

De volgende regels en voorwaarden zijn van toepassing op de verwervingsprocedure. Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat een Inschrijver hiermee akkoord.

De Inschrijving

De Inschrijving dient uit de volgende documenten te bestaan:

- Een ingevuld inschrijfformulier zoals opgenomen in bijlage 1.
- Een beantwoording op de documenten i.v.m. uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria zoals opgenomen in hoofdstuk 4, bestaande uit:
 - o Ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 11)
 - o Een bewijs voor de gevraagde kerncompetenties zoals beschreven in dit document en conform het formulier zoals opgenomen in bijlage 3.
 - o Een beantwoording van de gunningscriteria zoals beschreven in Hoofdstuk 5, bestaande uit:
 - Een ingevuld PVE (bijlage 4);
 - Een projectplan m.b.t. projectdiensten (Hoofdstuk 5)
 - Een plan van aanpak / Service Level Agreement m.b.t. doorlopende diensten (Hoofdstuk 5)
 - o Een ingevuld prijzenblad zoals opgenomen in bijlage 5.

Overeenkomst

De bijgevoegde vastgestelde overeenkomst en verwerkersovereenkomst zijn van toepassing (Bijlage 6 en Bijlage 12). Door in te schrijven worden deze door een Inschrijver geaccepteerd. Deze acceptatie dient gestand te worden gedaan. U dient hiervoor het bijgevoegde inschrijfformulier, bevoegd ondertekend **bij uw Inschrijving te voegen**. De acceptatie van de Overeenkomst is een Minimumeis. Voorwaarden van Inschrijver of andere (algemene) voorwaarden zijn nadrukkelijk niet van toepassing en worden bij deze uitgesloten.

Voorbehoud

De Aanbestedende dienst behoudt zich zonder meer het recht voor en zonder tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, om:

- De procedure tussentijds om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk op te schorten of af te breken. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op een vergoeding van

enigerlei gemaakte kosten of geleden schade ontstaan in het kader van deze verwervingsprocedure;

- De tijdsplanning en/of de wijze waarop de procedure verloopt aan te passen of te wijzigen;
- De informatie zoals opgenomen in dit Beschrijvend Document aan te vullen en/of te wijzigen;
- Een aanvulling of verduidelijking van een Inschrijving of andere informatie bij Inschrijver op te vragen. De Aanbestedende dienst is daartoe op geen enkele wijze verplicht. Dit houdt in dat de Aanbestedende dienst het recht heeft om, naast de informatie als gevraagd in de bijlage(n), nadere bewijsstukken te verlangen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met wat in dit Beschrijvend Document is gesteld of in de Inschrijving is opgenomen, kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de verwervingsprocedure;
- Na gunning (delen van) de onderhavige opdracht door Derden uit te laten voeren, mits daartoe gegronde redenen zijn aangedragen (zoals het niet door de gecontracteerde leverancier kunnen leveren van de gevraagde Diensten of producten, bij eventuele geschillen, etc.);
- De gunningbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- De opdracht niet te gunnen of pas te gunnen na akkoord van de interne opdrachtgever.

Kostenvergoeding

Deelname aan deze aanbestedingsprocedure geeft de Inschrijver geen recht op (enige vorm van) vergoeding van de kosten van deze deelname, ook niet in het geval de Aanbestedende dienst de gehele verwervingsprocedure of een deel daarvan besluit stop te zetten.

Voorafgaande afspraken en/of overeenkomsten

Indien de Inschrijver met wie als resultaat van deze verwervingsprocedure een Overeenkomst wordt gesloten, al afspraken en/of een overeenkomst heeft afgesloten met de Aanbestedende dienst omtrent het leveren van het in dit Beschrijvend Document gevraagde, zullen deze afspraken en/of de overeenkomst vervallen en wordt het gevraagde geleverd onder de voorwaarden en condities van dit Beschrijvend Document en bijbehorende bijlagen.

Vertrouwelijkheid

De Aanbestedende dienst zal de door de Inschrijver ingediende documenten en informatie vertrouwelijk behandelen. De vertrouwelijkheid zal worden bewaard, ongeacht of een ingediende Inschrijving wel of niet tot een Overeenkomst zal leiden voor de Inschrijver.

Gunning van de opdracht

Alle Inschrijvers ontvangen gelijktijdig via TenderNed een brief met het resultaat van de beoordeling. Een Inschrijver die bezwaar wil maken dient dit schriftelijk en gemotiveerd bekend te maken aan de Aanbestedende dienst op straffe van niet ontvankelijkheid binnen een bezwaartermijn van 20 dagen, te rekenen vanaf de dagtekening van het voornemen tot gunning. NB: dit is een vervaltermijn en fatale termijn.

Geschillen over gunning van de opdracht

Een schriftelijke bezwaar over de gunning dient vergezeld te gaan met een afschrift van een dagvaarding voor een voorlopige voorziening. De betreffende Inschrijver dient de dagvaarding binnen de betreffende 20 dagen termijn uit te brengen.

De Aanbestedende dienst zal de opdracht in beginsel definitief gunnen aan de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding indien binnen de termijn van 20 dagen geen dagvaarding is uitgebracht voor een voorlopige voorziening.

Definitieve gunning kan alleen plaatsvinden aan een Inschrijver die nog steeds voldoet aan alle in dit Beschrijvend Document gestelde eisen.

Indien binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. Indien de bezwaartermijn ongebruikt verstrijkt en er geen overige (juridische) belemmeringen zijn, gaat de Aanbestedende dienst over tot definitieve gunning. Opdrachtnemer is er dan voor verantwoordelijk de Opdracht uit te voeren voor de door hem opgegeven prijs, binnen de opgestelde planning en de kwaliteit die hij heeft aangeboden en – indien van toepassing - gegarandeerd alsmede binnen de geldende (wettelijke) eisen en randvoorwaarden.

In geval van een kort geding procedure zal de Aanbestedende dienst de datum van de gunningbeslissing opschorten tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter. In dit geval wordt de termijn voor gestanddoening van de Inschrijving verlengd met minimaal 3 weken na deze uitspraak.

Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze verwervingsprocedure dienen te worden voorgelegd aan Rechtbank Den Haag. Het Nederlandse recht is van toepassing.

Wachtkamerbepaling

De Overeenkomst met de gegunde Inschrijver wordt ontbonden indien deze Inschrijver de Wachtkamerperiode na gunning niet doorstaat. Deze Inschrijver komt daarmee niet meer in aanmerking voor gunning. De aanbestedingsprocedure zal vervolgens worden voortgezet met de Inschrijver die in rangorde op de volgende plaats is geëindigd en met wie de Wachtkamerovereenkomst is afgesloten.

De Aanbestedende dienst is geenszins verplicht om met de Inschrijver uit de wachtkamer overleg te plegen en/of te contracteren. De periode gedurende welke de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal 6 maanden na de start van de uitvoering van de Opdracht. De Aanbestedende dienst kan Inschrijvers eerder uit de wachtkamer laten.

Prijzen

De prijzen zoals opgenomen in de Inschrijving (bijlage 5) dienen in Euro's te zijn. Prijzen moeten worden aangegeven exclusief BTW.

Inschrijver is geheel verantwoordelijk voor een juiste vermelding en optelling in het prijzenblad. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze zelf zijn inschrijving controleert voordat deze wordt ingestuurd. Kenbare verschrijvingen of onjuiste tellingen kunnen de Opdrachtgever niet worden tegengeworpen.

Een inschrijving die prijzen of tarieven bevat met de kennelijke bedoeling manipulatief in te schrijven, worden terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.

Beoordelingsteam

Het team dat de Inschrijvingen beoordeeld bestaat in ieder geval uit de volgende rollen:

- Hoofd Informatisering & Automatisering
- CISO
- ICT & Security Specialist
- Informatiemanager
- Servicemanager ICT
- Hoofd Bedrijfsvoering

Bij de beoordeling kan buiten het beoordelingsteam advies worden ingewonnen. Elk lid beoordeelt de Inschrijving op basis van de voorschriften in het Beschrijvend document. Ieder gunningscriterium wordt door minimaal 3 personen beoordeeld. De Aanbestedende dienst heeft het recht de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen, ook in aantal. Het aantal zal altijd minimaal 3 personen zijn. Het beoordelingsproces vindt plaats onder de verantwoording van een externe inkoopadviseur.

Procedure van gunning

Na opening van de kluis van TenderNed worden de Inschrijvingen beoordeeld door het beoordelingsteam.

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt als volgt plaats:

1. De Inschrijvingen worden eerst gecontroleerd op de aanwezigheid en juistheid van alle vereiste documenten.
2. Vervolgens wordt vastgesteld of de onderneming van de Inschrijver voldoet aan de geschiktheidscriteria van Hoofdstuk 4.
3. Indien dit het geval is wordt de Inschrijving beoordeeld conform het gestelde in Hoofdstuk 5.

Indien bij een van bovenstaande stappen 1 of 2 wordt geconstateerd dat de Inschrijver niet voldoet doordat de vereiste documenten ontbreken, niet juist zijn of de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde geschiktheidscriteria, wordt de Inschrijving terzijde gelegd, tenzij sprake is van een herstelbaar gebrek in de Inschrijving. Of een gebrek herstelbaar is, is aan de Aanbestedende dienst. Deze is niet verplicht tot het opvragen van (herstel)informatie.

De Inschrijver die vervolgens de laagste fictieve inschrijfprijs heeft behaald (zie Hoofdstuk 5), wordt de Overeenkomst gegund, met in achtname van het gestelde in paragraaf “Geschillen over gunning van de opdracht”.

Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Inschrijven als combinatie of met onderaannemers

Zie voor de voorwaarden voor het inschrijven als combinatie of met onderaannemers de bijlage 2 'Combinaties en onderaannemers' hierover.

Merken

Als in dit document wordt gesproken over een bepaald fabricaat, een specifiek type, octrooi of merk, dan is dit bedoeld als voorbeeld en dient dit gelezen te worden met de toevoeging 'of gelijkwaardig'. Mochten merken, normeringen e.d. voorkomen in de beschrijving van de huidige situatie dan is 'of gelijkwaardig' uiteraard niet van toepassing.

Informatie over verplichtingen Inschrijvers

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van bepalingen betreffende belastingen, milieubescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en de gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en) op de verrichtingen van de Inschrijver van toepassing (kunnen) zijn, zijn verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen betreffende belastingen: de Belastingdienst: <http://www.belastingdienst.nl>;
- Voor bepalingen betreffende milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu: www.rijksoverheid.nl;
- Voor bepalingen betreffende arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl.

Gebruik van Standaardformulieren

Bij dit document zijn standaardformulieren toegevoegd. Inschrijver dient van deze standaardformulieren gebruik te maken voor het opstellen van de betreffende delen van de Inschrijving en mag deze formulieren niet wijzigen, anders dan door ze in te vullen.

Geldigheidsduur

De Inschrijving dient minimaal 90 dagen geldig te zijn, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van indiening. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn na overleg met Inschrijver te verlengen.

Instemming

Deelname aan deze aanbestedingsprocedure houdt in dat de Inschrijver onvoorwaardelijk instemt met de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden, Minimumeisen en de beschreven aanbestedingsprocedure. Inschrijver dient hiertoe het in de bijlage opgenomen inschrijfformulier in te vullen.

4. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Bewijsmiddelen

De Inschrijving is het aanbod van de inschrijvende ondernemer. Een aanvaarding daarvan door de Aanbestedende dienst houdt dan ook in dat een Overeenkomst tot stand komt. Daarom dient de Aanbestedende dienst erop te kunnen vertrouwen dat de Inschrijvende onderneming achter de Inschrijving staat en dat die onderneming het door haar aangeboden kan en zal leveren.

Daar waar dit wordt verlangd dienen documenten daarom rechtsgeldig ondertekend te worden door de/een bij de Kamer van Koophandel geregistreeerde tekenbevoegde, of een gelijkwaardig document waaruit blijkt dat de ondertekenaar bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen en te binden op het moment van ondertekening van de Inschrijving. Een niet rechtsgeldig ondertekende Inschrijving wordt van verdere deelname uitgesloten, mits dit niet herstelbaar is.

De Aanbestedende dienst zal, voordat er gegund zal worden, de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving vragen om eventuele bewijsmiddelen ter ondersteuning van de afgegeven Verklaringen. Deze bewijsmiddelen dienen in dat geval daartoe aan de Aanbestedende dienst te worden toegezonden binnen de in het verzoek gestelde termijn.

Een Inschrijving wordt, afgezien van de mogelijkheden die een kennelijke omissie biedt tot navraag/aanvulling, ongeldig verklaard indien:

- De bewijsmiddelen niet overeenkomen met wat in de documenten wordt verklaard.
- Niet alle gevraagde documenten worden ingediend (afgezien van de mogelijkheden die een kennelijke omissie biedt tot navraag).
- Uit de bij de Inschrijving gevoegde documenten onvoldoende blijkt dat degene die de Inschrijving ondertekent bevoegd is.
- Afgeweken wordt van de formulieren of daarin wijzigingen zijn aangebracht.
- De Inschrijving niet onvoorwaardelijk is.

Na de (voorlopige) gunning van de opdracht zal de Opdrachtgever (kunnen) controleren of verifiëren op de Inschrijver daadwerkelijk voldoet aan de Minimumeisen. Indien dit niet (volledig) het geval blijkt te zijn wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten en vindt een nieuwe beoordeling en gunning plaats op basis van de gunningscriteria.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Ten aanzien van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen dient de Inschrijver het bij dit Beschrijvend Document gevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen (Bijlage 11). De Aanbestedende dienst zal na gunning de bijbehorende officiële documenten opvragen.

Indienen/uploaden:

Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

De handtekening onder het Inschrijfformulier geldt ook als ondertekening van de UEA.

Geschiktheidseisen (Minimumeisen)

De Aanbestedende dienst stelt, naast het in de vorige paragraaf gevraagde, aanvullende eisen aan de geschiktheid van Inschrijvers voor het uitvoeren van de opdracht. Door in te schrijven geeft Inschrijver aan dat wordt voldaan aan de gestelde Geschiktheidseisen.

Ten aanzien van de Geschiktheidseisen wordt vereist:

Geschiktheidseis 1: Financiële en economische draagkracht

Om de continuïteit van de Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund te borgen, dient de Inschrijver te verklaren dat de accountant over de jaarverslagen van de afgelopen twee boekjaren een goedkeurende verklaring heeft afgegeven en geen continuïteitsparagraaf ofwel geen opmerkingen heeft gemaakt waaruit blijkt dat er gerede twijfel ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon is zijn opgenomen.

Inschrijver verklaart hieraan te voldoen, door op het UEA Deel IV, Selectiecriteria 'ja' in te vullen.

Na voornemen tot gunning indienen indien daarom wordt verzocht door Aanbestedende dienst:

- Verklaring accountant over de laatste twee boekjaren

Geschiktheidseis 2: Verzekering

De Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering conform het gestelde in artikel 29 van de Arbit 2022 (Bijlage VI van de conceptovereenkomst) met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en minimaal € 2.500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Deze verzekering dient ten minste op de datum van Inschrijving te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten geldig te zijn.

In het geval een Samenwerkingsverband een Inschrijving indient, dient deze verzekering te zijn afgesloten door het Samenwerkingsverband als geheel of door ieder van de leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de Raamovereenkomst voornemens is te gunnen, wordt in de voorlopige gunningsbrief het bewijsmiddel opgevraagd, waaruit de verzekeringsdekking volgt. Dit bewijsmiddel kan bijvoorbeeld een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij zijn. De Inschrijver moet binnen zeven kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Opdrachtgever verstrekken.

Geschiktheidseis 3: Technische bekwaamheid

Kerncompetenties:

De Inschrijver toont aan dat hij over voldoende kennis en ervaring beschikt om de Opdracht uit te voeren, door middel van kerncompetenties. Kerncompetenties kunnen worden aangetoond door referenties. Deze referentie betreffen diensten die in de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf de datum van indienen Inschrijving zijn afgerond. Referenties die nog niet zijn afgerond moeten minimaal 6 maanden lopen.

Per referentie moet worden aangegeven in welke hoedanigheid Inschrijver de werkzaamheden heeft uitgevoerd: als hoofdaannemer dan wel onderaannemer (zie het betreffende formulier in de bijlage).

De Inschrijver dient over onderstaande kerncompetenties te beschikken. Er dient één referentie per kerncompetentie te worden aangeleverd, een referentie mag voor meerdere kerncompetenties worden ingezet (u levert dus minimaal 1 en maximaal 5 referenties aan).

	Kerncompetentie	Wat moet blijken uit de referentie
1	Levering digitale werkplekken	Inschrijver heeft ervaring met het configureren en beheren van vaste en mobiele werkplekken voor minimaal 250 werkplekken, inclusief het gebruik van een Remote Desktop-protocol
2	Hoge mate van beveiliging	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring heeft met inrichten van een omgeving waar een hoge mate van beveiliging is toegepast, met minimaal: IDS, IPS en anti-DDoS en S/MIME
3	Overheidsrestricties ten aanzien van beveiliging	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met organisaties die een eigen verantwoordelijkheid hebben ten aanzien van het inrichten en het beheren van een eigen IT-omgeving maar die tegelijkertijd aan (soms strenge) eisen vanuit de overheid moet voldoen.
4	Aansluiten systemen via Single Sign On (SSO)	Inschrijver heeft ervaring met het installeren en configureren van Azure AD (of vergelijkbaar) op meerdere systemen (SAML)
5	Cloud omgeving voor een overheidsinstelling	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met organisaties die een cloud-diensten voor server en werkplekbeheer afnemen die voldoet aan overheidseisen.

Voor combinaties geldt dat bij een combinatie van ondernemingen gezamenlijk moet worden voldaan aan de kerncompetenties (waarbij wordt aangegeven welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk was), hetgeen inhoudt dat alle ondernemingen tezamen ervaring hebben met alle aspecten van de Opdracht, zie de betreffende bijlage (ook voor richtlijnen omtrent het inzetten van onderaannemers).

De door Inschrijver opgegeven referenties kunnen door de Aanbestedende dienst gecontroleerd worden. De Aanbestedende dienst wenst de contactpersoon die genoemd wordt, direct te kunnen

benaderen (dus zonder tussenkomst van Inschrijver). De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de betreffende referentie te bezoeken.

Indienen/uploaden:

Volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Kerncompetentieformulier(en)

Geschiktheidseis 4: Certificaten

De Inschrijver beschikt over een ISO 27001: laatste versie certificaat, waaruit blijkt dat de Inschrijver de volgende zaken heeft geborgd in zijn dienstverlening: adequate beveiliging van persoonsgegevens met een hoog risico en inclusief een verklaring van toepasselijkheid voor de onderhavige dienstverlening.

De Aanbestedende dienst wenst een Opdrachtnemer te contracteren die structureel bezig is met de impact op het milieu van de door hem geleverde diensten, mede aan Opdrachtgever. Hier wordt dit concreet vertaald en het aantoonbaar gecertificeerd zijn conform NEN-EN-ISO 14001.

Inschrijver beschikt over een ISAE 3000/ SOC 2 rapport type II. Dit rapport wordt jaarlijks overlegd met Opdrachtgever

Na voornemen tot gunning indienen, indien verzocht door Aanbestedende dienst:

Certificaten NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020, NEN-EN-ISO 14001:2015 inclusief bijbehorende documentatie zoals Verklaring van Toepasselijkheid (VvT) en een ISAE 3000/ SOC 2 rapport type II niet ouder dan 12 maanden.

Geschiktheidseis 5: Inschrijving Handels- en Beroepsregister

De Inschrijver dient bij de Inschrijving (een kopie van) het bewijs van inschrijving in het Handels- en Beroepsregister in te dienen. Deze mag maximaal 6 maanden oud zijn, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor de ontvangst van de Inschrijving.

Uit de inschrijving in het handelsregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft getekend. Indien nodig dient dit ondersteund te worden door het toevoegen van een volmacht aan de Inschrijving. Tevens dient een kopie van het identiteitsbewijs van degene die de Inschrijving heeft getekend bij gunning getoond te worden. Indien een volmacht wordt verstrekt dient zowel van de volmachtgever als de gevolmachtigde een identiteitsbewijs tonen.

Na voornemen tot gunning indienen, indien verzocht door Aanbestedende dienst:

Inschrijving(en) Handels- en Beroepsregister (PDF bestand)

Indien uit de bij de Inschrijving gevoegde documenten onvoldoende blijkt dat degene die de Inschrijving ondertekent bevoegd is, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname, afgezien van de mogelijkheden die een kennelijke omissie biedt tot navraag/aanvulling.

Geschiktheidseis 6: Nederlandse taal

Inschrijver dient fysiek gevestigd te zijn in Nederland bovendien is de voertaal tijdens deze aanbesteding en uitvoering van de opdracht ook Nederlands). Enkel een postadres wordt niet toegestaan. Een vestigingsplaats in Nederland is van belang om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen en het project en onderhoud worden volledig in Nederlandse taal uitgevoerd. Ook dient het helpdesksysteem met een gebruikersinterface in de Nederlandse taal te worden ondersteund.

Inschrijver verklaart met het doen van de Inschrijving dat er aan voorgenoemde eis voldaan wordt.

Geschiktheidseis 7: Geen sprake van een Russische Inschrijver, Derde of Onderaannemer

De Aanbestedende dienst wil voorkomen, door gunning en/ of betalingen, (in)direct bij te dragen aan (de financiering van) oorlog in Oekraïne. De Aanbestedende dienst zal in dat kader niet overgaan tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver die onder het zogeheten 'sanctiepakketten' van de Europese Unie valt, daaronder begrepen een Samenwerkingsverband waaraan één of meerdere ondernemers deelnemen die onder het sanctiepakket vallen – in dat geval wordt het gehele Samenwerkingsverband uitgesloten. Daarnaast geldt dat een Inschrijver waarbij een of meerdere Russische ondernemers (gezamenlijk) met meer dan 10% van de waarde van Opdracht deelnemen als Derde en/of Onderaannemer deze Opdracht niet kan winnen en uitgesloten wordt van deelname. De Aanbestedende dienst zal daarnaast ook bij een kleiner aandeel geen toestemming geven aan een Inschrijver/Opdrachtnemer om een Onderaannemer in te schakelen die onder de sanctiepakketten vallen.

Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. De Aanbestedende dienst kan daarnaast om aanvullende bewijsmiddelen verzoeken, bijvoorbeeld over eigendomsstructuren en aanvullende informatie over Derde en Onderaannemers. Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen op straffe van uitsluiting.

5. Gunningscriteria

Dit hoofdstuk beschrijft de beoordeling van de Inschrijvingen op de Gunningscriteria. Welke Inschrijver de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend en in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht wordt bepaald aan de hand van meerdere gunningscriteria, die hieronder staan uitgelegd.

Beoordelen van conformiteit aan de eisen en de Gunningscriteria

Van de Inschrijver waarvan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4) met positief zijn beoordeeld worden de Inschrijvingen vervolgens beoordeeld op:

- Conformiteit aan de gestelde eisen in het Programma van eisen;
- Het zonder voorbehoud accepteren van concept Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en verwerkersovereenkomst, zoals deze na de nota's van inlichtingen tot stand is gekomen;
- De Gunningscriteria.

De eisen die betrekking hebben op de Opdracht zijn zogenaamde Minimumeisen. Er kunnen dan ook geen punten worden gescoord op de Minimumeisen. De Inschrijver conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan de gestelde Minimumeisen.

Gunnen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding

Bij deze aanbesteding wordt de methodiek van gunnen op waarde gebruikt. De Inschrijver biedt een bepaalde inschrijfprijs en een bepaalde kwaliteit aan. Bij gunnen op waarde wordt eerst de kwaliteit beoordeeld zonder dat beoordelaars de prijs kennen. Deze kwaliteit wordt uitgedrukt in een fictieve waarde in euro's. Hoe hoger de kwaliteit, hoe hoger de waarde in euro's. Deze waarde wordt vervolgens van de aangeboden inschrijfprijs afgetrokken. De definitieve fictieve korting per subgunningscriterium wordt bepaald door de toegekende waardering te vermenigvuldigen met de bij dat subgunningscriterium behorende fictieve financiële waarde. De naar beneden bijgestelde inschrijfprijs vormt de uiteindelijke 'vergelijkingsprijs'. Deze vergelijkingsprijs is een fictieve prijs.

Een inschrijving met een aantrekkelijke (lage) prijs en tevens een hoge kwaliteit resulteert in een relatief zeer lage 'vergelijkingsprijs' en maakt daardoor dus relatief meer kans. Deze Aanbestedende Dienst is voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver met de laagste fictieve beoordelingsprijs.

De score op een subgunningscriterium wordt bepaald door een optelling van het aantal gescoorde punten. Het totaal aantal punten gedeeld door het maximaal aantal te behalen punten leidt volgens de tabel tot een bepaling van het fictieve kortingsbedrag. In een formule wordt dit:

Fictieve korting per subgunningscriterium =

*Maximale fictieve korting in euro's * (aantal behaalde punten door Inschrijver op het subgunningscriterium/ maximaal te behalen aantal punten)*

De uitwerking van het Gunningscriterium is in deze paragraaf verder te lezen. In het onderstaand overzicht leest u de Subgunningscriteria die bij de Aanbesteding gelden. Per Subgunningscriterium leest u ook het aantal punten dat u maximaal kunt scoren.

Kwaliteit

De informatie die de Inschrijver aanlevert in de Inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van de Gunningscriteria. De Aanbestedende dienst toetst de mate waarin de Inschrijver voldoet aan de kwalitatieve gunningscriteria en geeft daarvoor een score. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de manier waarop de Inschrijving voldoet aan wat er wordt gevraagd. Een uitwerking van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek staan in deze paragraaf.

Randvoorwaarde bij de uitwerking van de gunningcriteria is dat deze allen SMART worden uitgewerkt. SMART betekent:

S: Specifiek, M: Meetbaar, A: Acceptabel, R: Realistisch, T: Tijd

Bij de uitwerking van de gunningcriteria wordt het positief beoordeeld wanneer deze allen concreet zo zoveel als mogelijk worden uitgewerkt. Bijvoorbeeld een toezegging “kwaliteit zit in onze genen”, zal niet positief worden beoordeeld. Concreet houdt in dat uw uitwerking zoveel als mogelijk SMART is beschreven gegeven de beoogde doelstellingen. Smart staat voor:

- S: Specifiek: dat wil zeggen concrete garanties en toezeggingen bv. wij garanderen u dat de koppelingen/integraties actief onderhouden blijven en er bij wijzigingen er geen storingen optreden;
- M: Meetbaar: wil zeggen dat een belofte die u doet ook meetbaar is bv binnen 5 werkdagen na het optreden van een incident komen wij met een verbeterplan. Voor het uitvoeren van dit verbeterplan berekenen wij geen kosten. Mocht de doorlooptijd van 5 werkdagen niet gehaald worden dan hanteren wij extra een korting van x% op de volgende factuur.
- A: Acceptabel: u onderbouwt waar mogelijk, waarom u in staat bent het aangeboden en de doelstellingen te halen. En de garanties, toezeggingen en beloften zijn significant,
- R: Realistisch: de onderbouwing is realistisch en ook de randvoorwaarden die u hiervoor aan Ksa stelt zijn haalbaar
- T: Tijdgebonden: u garandeert waar mogelijk harde tijdslijnen zonder (veel) beperkende randvoorwaarden.

Gunningscriteria kwaliteit

In dit hoofdstuk wordt toegelicht *hoe* de Gunningscriteria worden beoordeeld.

Om tot een beoordeling van de kwaliteit te komen hanteert Aanbestedende dienst vier Gunningscriteria (G). Voor deze Gunningscriteria hanteert Opdrachtgever een zogenaamde aftrek op de inschrijvingsprijs. De gehanteerde Gunningscriteria en bijbehorende aftrek staan in onderstaande tabel.

Gunningscriteria		Maximale score	Maximale aftrek voor beoordeling	Maximale fictieve kortingsbedrag inschrijfprijs
G1	Programma van Wensen	88 punten	10%	240.000
G2	Score op doorlopende diensten (SLA)	100	45%	1.080.000
G3	Score op transitiediensten en exit	100	30%	720.000
G4	Score op de presentatie	100	15%	360.000

G1 - Beoordeling ten aanzien van Programma van Wensen

In het Programma van Eisen (Bijlage 4) staan naast de eisen ook wensen beschreven. Inschrijver geeft in zijn beantwoording wensen aan welke wensen onderdeel zijn van de aanbidding en daarmee ook gerealiseerd gaan worden als onderdeel van de Inschrijving gedurende de projectfase. Per wens ontvangt u het aangegeven aantal kwaliteitspunten.

Indien u “ja” invult bij een wens kunt u punten ontvangen zoals aangegeven in de betreffende wens, u ontvangt meer punten (tot het maximaal het vermelde aantal) naarmate uit de toelichting blijkt dat u voldoet aan de wens. Indien u “nee” invult of indien uit uw toelichting blijkt dat het antwoord “nee” is ontvangt u 0 punten.

U dient bijlage 4 Programma van Eisen en Wensen in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen bij uw Inschrijving.

Van de wensen die Inschrijver voor dit criterium in zijn Inschrijving aanbiedt worden de punten opgeteld. Het behaalde aantal punten wordt vermenigvuldigd met de fictieve aftrek op de inschrijvingsprijs per punt zoals opgenomen in bovenstaande tabel.

G2 - Beoordeling ten aanzien van Doorlopende Diensten

Onder de Operationele fase wordt verstaan, de fase na acceptatie waarin de functionaliteit operationeel gebruikt wordt en beheer en support wordt verleend door Opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat er hierbij vanuit dat platform en onderliggende onderdelen blijven voldoen aan laatste stand van techniek.

Aanbestedende Dienst wenst inzicht te hebben in de wijze waarop Inschrijver de doorlopende diensten in de Operationele fase van onderhavige Opdracht organiseert, dusdanig dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft en overtuigd is, dat Inschrijver competent is om de doelstellingen (zie hoofdstuk 1, 2 en deze paragraaf) van de Opdracht gegarandeerd wordt.

U levert daartoe een beschrijving van uw beheer- en onderhoudsdiensten aan. De beschrijving bestaat uit maximaal 15 A4's (Arial, 10pnt, regelafstand 1,2). Indien er meer dan 15 A4 worden ingeleverd stopt de beoordelaar na vijftien bladzijden met lezen. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling. In de beschrijving van uw beheer- en onderhoudsdiensten (extractie uit uw SLA, DAP etc.) wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

1. Wijze waarop u servicemanagement ingericht (incl. periodieke afstemming en rapportage). U geeft hierbij aan op welke wijze u strategisch, tactisch en operationeel afstemt met Ksa en op welke wijze uw dienstverlening en product blijvend laat aansluiten op de Ksa organisatie en applicatielandschap. Tevens geeft u aan op welke wijze u opgedane kennis over de Ksa organisatie borgt.

Hoe beter u blijkt geeft te investeren in Ksa als belangrijke klant en het vertrouwen geeft een duurzame samenwerkingsrelatie aan te gaan en deze relatie ook invloed heeft op uw productontwikkeling, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

2. Werkplek beheer / hosting diensten. Inschrijver gaat minimaal in op:
 - De wijze waarop de werkplek voor verschillende type gebruikers kan worden ondersteund.
 - Uw aanpak voor de samenwerking met de derden-partijen die betrokken zijn bij de levering van de uiteindelijke eindgebruikerservaring.
 - Hoe wordt er omgegaan met schaalbaarheid van oplossing (pay per use) in de algemene dienstverlening, voor zowel groei als krimp?
 - Hoe wordt er omgegaan met schaalbaarheid omtrent bijschalen van servers / resources voor specifieke doeleinden testen, rapportages etc.

Hoe beter u blijkt geeft Ksa te ontzorgen hoe beter dit wordt gewaardeerd.

3. Gebruikersondersteuning. Inschrijver gaat minimaal in op:
 - De mogelijkheden van uw 2^e lijns helpdesk-tooling met Ksa (o.a. welke tool wordt er gebruikt voor het registreren en afhandelen van incidenten waar de helpdesk van Ksa gebruik van kan maken)
 - Wat u biedt aan 2de lijns helpdesk
 - Uw helpdesk is minimaal telefonisch en per email bereikbaar, en bij voorkeur via chat
 - Nederlandstalige telefonische support is vereist

Naarmate u een betere kwaliteit van de support-desk biedt, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

4. Security services. Inschrijver gaat minimaal in op:
 - Uw security governance model.
 - Met welke partijen er een overeenkomst is op het gebied van security van SOC
 - Hoe de Inschrijver omgaat met cybersecurity-incidenten en hoe ze die preventief trachten te voorkomen in de aangeboden oplossing.
 - Uw oplossing voor firewallmanagement voor Ksa.
 - Hoe Inschrijver omgaat met verschillende prioriteit-meldingen van NCSC en hoe hierop wordt gehandeld

Naarmate u blijkt een adequate beveiliging te borgen, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

5. Incidentenbeheer. Inschrijver gaat minimaal in op:

- De wijze en de beschikbaarheid van de dienstverlening.
- Uw reactie en hersteltijden (daadwerkelijke garantie dat storingen tijdig worden verholpen) en beschikbaarheidsgarantie. Indien het systeem verstoord wordt door een prioriteit 1 storing is een maximale hersteltijd van 90 minuten een minimum eis (zie ook Bijlage 4). De Inschrijver prioriteert volgens de volgende prioriteitsmatrix, hersteltijden en definities van de prioriteit van een incident:

Prioriteit	Impact voor Ksa	Responsetijd	Hersteltijd
Urgent	Opdrachtgever loopt (imago)schade op bij haar stakeholders	15 minuten	90 minuten
Hoog	De meerderheid van de medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden niet uitvoeren	30 minuten	3 uur
Middel	Één of een beperkt aantal medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden niet uitvoeren of De meerderheid van de medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden niet optimaal uitvoeren	1 uur	1,5 werkdagen
Laag	Één of een beperkt aantal medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden niet optimaal uitvoeren	2 uur	4,5 werkdagen
Lange termijn	Alle medewerkers van de opdrachtgever kunnen hun werkzaamheden, mogelijk met een workaround, uitvoeren	2 uur	9 werkdagen

Naarmate u een betere hersteltijden biedt en een hogere beschikbaarheid, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

6. Back-ups (zie ook Bijlage 4). Inschrijver gaat minimaal in op:

- a. De wijze waarop u borgt dat bij storingen/calamiteiten er beperkt sprake is van gegevensverlies
- b. Hoe gaat Inschrijver om indien er sprake is van datacorruptie of het ontbreken van data-integriteit van de back-up?

Naarmate u een beter waarborgt dat geen gegevens verloren gaan, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

7. Doorvoeren van wijzigingsverzoeken, het beheer daarvan en het aankondigen en uitrollen van nieuwe en verbeterde versies (zodat bekende storingen structureel worden opgelost, het systeem blijft voldoen aan de laatste stand van de techniek. Dit is een minimumeis).

Definieer hierbij wat standaard en niet standaard wijzigingen zijn binnen de dienstverlening. Ksa vereist van standaard wijzigingen dat deze uiterlijk binnen 10 werkdagen worden gerealiseerd.

Bij niet standaard wijzigingen wordt een reactie binnen 10 werkdagen vereist waarbij er een plan van aanpak wordt gemaakt om deze wijziging te realiseren, inclusief de bijbehorende kosten, impact en doorlooptijd.

De Inschrijver heeft voorbeelden van het releasebeleid, wijzigingsprocedures en documentatie en stelt deze ter beschikking op aanvraag.

Naarmate u wijzigingen adequaat en sneller dan 10 dagen doorvoert, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

8. Wijze waarop gebruikerstevredenheid wordt gemeten en deze tevredenheid voortdurend wordt verbeterd.

Naarmate u meer verantwoordelijkheid neemt voor tevredenheid van gebruikers en waarborgt dat de tevredenheid bovengemiddeld is, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

9. Welke compensatie- en verbetermaatregelen bij het niet halen van serviceniveaus u hanteert.

Naarmate u beter afstemt over het behalen van serviceniveaus, verantwoordelijkheid neemt bij het niet halen of leveren van beoogde serviceniveaus en concrete en significante compensatiemaatregelen voorstelt (b.v. in de vorm van een malus of korting op toekomstige dienstverlening), hoe beter dit wordt gewaardeerd.

Beoordeling Gunningscriterium

Voor de beoordeling van hanteert de beoordelingscommissie een instrument van beoordelingskwalificaties, weergegeven in onderstaande tabel.

Percentage van maximaal te behalen punten	Waardering	Toekenning indien
Terzijde leggen	Slecht	De Inschrijver realiseert de gestelde doelstelling van het gunningcriterium nauwelijks of in zijn geheel niet. En/of er is (vrijwel) geen deugdelijke onderbouwing van de realisatie van de doelstelling en/of de gevraagde

		onderdelen komen op meerdere onderdelen niet aan bod.
0%	Matig	De Inschrijver realiseert in beperkte mate de gestelde doelstelling van het gunningcriterium. En/of er ontbreekt op meerdere belangrijke onderdelen een degelijke onderbouwing en/of op de gevraagde onderdelen komt een onderdeel niet aan bod.
10%	Voldoende	De Inschrijver realiseert grotendeels de doelstelling van het gunningcriterium. En de informatie ter onderbouwing heeft op meerdere onderdelen op de SMART beschreven onderbouwing een score voldoende (de rest hoger), maar alle gevraagde onderdelen komen aan bod.
45%	Ruim voldoende	De Inschrijver realiseert nagenoeg geheel de doelstelling van het gunningcriterium. En de informatie ter onderbouwing heeft op meerdere onderdelen een score ruim voldoende op de SMART beschreven onderbouwing, (de rest hoger) maar alle gevraagde onderdelen komen aan bod.
75%	Goed	De Inschrijver realiseert geheel de doelstelling van het gunningscriterium. En de informatie ter onderbouwing heeft op meerdere onderdelen een score goed op de SMART beschreven onderbouwing (de rest hoger) maar alle gevraagde onderdelen komen aan bod.
100%	Uitstekend	De Inschrijver realiseert geheel de doelstelling van het gunningscriterium. En daarbij wordt gebruik gemaakt van complete informatie van de SMART beschreven onderbouwing van de Inschrijving, en komen alle gevraagde onderdelen aan bod met een uitstekende beoordeling.

G3 - Beoordeling ten aanzien van Transitiediensten

Doelstelling

Opdrachtgever verwacht een overeenkomst met een kundige Opdrachtnemer aan te gaan die Aanbestedende dienst bij de hand neemt tijdens de transitie (inclusief de adoptie van de nieuwe omgeving door gebruikers) en verlening van de gevraagde dienstverlening. Daarom is een gedegen plan van aanpak noodzakelijk. Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die overtuigend verstand heeft van de transitie van hostingservices en werkplekdiensten.

Doel van Opdrachtgever is om een Inschrijver te selecteren en te contracteren die het vraagstuk van transitie van hostingservices en werkplekdiensten overziet en doorgrondt zodat een snel en kwalitatief een goede dienstverlening wordt opgeleverd, die adequaat in beheer kan worden genomen (conform de beschreven doelen in hoofdstuk 1,2 en in dit hoofdstuk). Inschrijver dient aan te tonen dat hij:

- Een goede samenwerking zoekt met optimaal gebruik van kennis bij Aanbestedende dienst.
- Risico's beheerst.
- Verantwoordelijkheid neemt en Aanbestedende dienst bij de hand neemt.
- De mate waarin hij de dienstverlening middels eigen testen oplevert, alvorens deze ter acceptatie aan Ksa aan te bieden.
- Rekening houdt met de uitgangspunten zoals hieronder verwoord.

Hoe beter een Inschrijver aan deze doelstelling voldoet, hoe beter de Opdracht wordt ingevuld.

Uitgangspunten

De uitgangspunten zijn Minimumeisen aan het plan van aanpak. Een plan van aanpak die hier niet aan voldoet, wordt uitgesloten:

- De taal waarin het project wordt uitgevoerd is Nederlands zowel schriftelijk als mondeling.
- De ingangsdatum is de datum waarop de Overeenkomst door beide partijen is getekend
- Op uiterlijk 17 juli 2023 is de transitie afgerond. We voorzien daarmee een transitie periode van 6 maanden of zoveel eerder indien mogelijk
- Er wordt gebruik gemaakt van aanwezige kennis binnen de organisatie van Opdrachtgever.
- In Bijlage 7 en 7A zijn relevante aspecten opgenomen m.b.t. de transitie vanaf de huidige omgeving. Hierbij zijn de beschreven omschreven werkwijze bij upgraden van servers (incl. upgrade vanaf Windows Server 2012 met aflopende security-ondersteuning), data-migratie, gebruikte VLAN's etc. beschreven.

Vraagstelling

Beschrijf in maximaal 15 A4 (Arial, 10pnt, regelafstand 1.2, inclusief bijlagen en geen verwijzingen, na 15 bladzijden stopt het beoordeelteam met lezen) hoe u voldoet aan de doelstelling en rekening houdt met de uitgangspunten. Inschrijver besteedt in ieder geval aandacht aan:

- Welke aanpak stelt u voor om de bovengenoemde data te halen. Ga hierbij in op fasering met resultaten en herleidbare producten per stap, beslismomenten, doorlooptijden en (week) planning, samenwerking met Aanbestedende dienst en rolverdeling middels een RACI matrix? Hoe meer verantwoordelijkheid u neemt hoe beter dit gewaardeerd wordt.
- Per fase wat de inzet is van Opdrachtnemer (per rol) en welke inzet is vereist van Aanbestedende dienst en kerngebruikers:
- De overdracht van activiteiten voor de beheerfase en hoe u deze organiseert tijdens de transitie in afstemming met Opdrachtgever, inclusief de overdracht van het functioneel beheer aan Opdrachtgever. Hierbij geeft u aan welke beheerwerkzaamheden Ksa moet uitvoeren. Hoe meer Ksa hier ontzorgd wordt hoe beter dit wordt gewaardeerd.

- Geef hierbij specifieke aandacht aan de migratie van de genoemde Exact-software
- De wijze van testen;
- De inrichting van projectorganisatie en wijze van communicatie en escalatielijnen;
- Hoe de voortgang gerapporteerd en gecommuniceerd wordt en op welke wijze Inschrijver kwaliteit borgt. Hoe met issues wordt omgegaan en hoe de escalatieprocedure in werk gaat. Hoe meer Ksa hier ontzorgd wordt hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- Op welke wijze u gebruikers traint;
- Welke terugvalopties / back-up opties er zijn;
- Een risicoanalyse waarin Inschrijver specifieke risico's adresseert met kans en impact en op welke wijze u deze risico's mitigeert in uw aanpak. Hoe beter uw risicoanalyse blijkt geeft van het doorgronden van de opdracht en hoe minder risico's u openlaat voor Ksa, hoe beter dit wordt gewaardeerd.
- Wat de eerste acties zijn voordat er al in detail afstemming met de Ksa over het Plan van Aanpak heeft plaats gevonden, zodat er vanaf de ingangsdatum met activiteiten gestart kan worden.
- Wijze waarop een Exitplan tot stand komt en actueel blijft. In het Exitplan voor Ksa wordt minimaal gewaarborgd dat zodra de dienstverlening beëindigd / overgedragen wordt aan Ksa of een derde partij, de continuïteit gewaarborgd is. Hier zijn de volgende zaken minimaal vereist:
 - Medewerkingsverplichting inclusief inzage mogelijkheid voor de nieuwe leverancier (leesrechten in infrastructuur)
 - Data in gangbaar/leesbaar elektronisch formaat wordt opgeleverd
 - Kundig personeel beschikbaar
 - Overdracht informatie/documentatie (waaronder in ieder geval: opbouw infrastructuur, opbouw tenant, opbouw applicatiedossiers)
 - Overdracht licenties om bestaande infrastructuur operationeel te houden
 - SLA eisen tijdens exit, ook rekening houdend met langzame afbouw van de dienst (o.b.v. P*Q)
 - Tijdspad
 - De te vergoeden kosten voor de Exit zullen in ieder geval niet meer bedragen dan de beheerkosten van de laatste maand waarna de exit in gang wordt gezet
- Hoe de samenstelling van uw projectteam eruitziet, inclusief wie de projectleider wordt en de eindverantwoordelijk consultant (van beide rollen een CV bijvoegen waaruit opleiding en aantal jaar relevante ervaring met uw oplossing blijkt). Hoe meer blijkt dat het projectteam de opdracht kan overzien en ervaring heeft hoe beter dit wordt gewaardeerd.

Beoordeling Gunningscriterium

Voor de beoordeling van hanteert de beoordelingscommissie een instrument van beoordelingskwalificaties, weergegeven in onderstaande tabel.

Percentage van maximaal te behalen punten	Waardering	Omschrijving
Terzijde leggen	Slecht	De Inschrijver realiseert de gestelde doelstelling van het gunningcriterium nauwelijks of in zijn geheel niet. En/of er is (vrijwel) geen deugdelijke onderbouwing van de realisatie van de doelstelling en/of de gevraagde onderdelen komen op meerdere onderdelen niet aan bod.
0%	Matig	De Inschrijver realiseert in beperkte mate de gestelde doelstelling van het gunningcriterium. En/of er ontbreekt op meerdere belangrijke onderdelen een degelijke onderbouwing en/of op de gevraagde onderdelen komt een onderdeel niet aan bod.
10%	Voldoende	De Inschrijver realiseert grotendeels de doelstelling van het gunningcriterium. En de informatie ter onderbouwing heeft op meerdere onderdelen op de SMART beschreven onderbouwing een score voldoende (de rest hoger), maar alle gevraagde onderdelen komen aan bod.
45%	Ruim voldoende	De Inschrijver realiseert nagenoeg geheel de doelstelling van het gunningcriterium. En de informatie ter onderbouwing heeft op meerdere onderdelen een score ruim voldoende op de SMART beschreven onderbouwing, (de rest hoger) maar alle gevraagde onderdelen komen aan bod.
75%	Goed	De Inschrijver realiseert geheel de doelstelling van het gunningscriterium. En de informatie ter onderbouwing heeft op meerdere onderdelen een score goed op de SMART beschreven onderbouwing (de rest hoger) maar alle gevraagde onderdelen komen aan bod.
100%	Uitstekend	De Inschrijver realiseert geheel de doelstelling van het gunningscriterium. En daarbij wordt gebruik gemaakt van complete informatie van de SMART beschreven onderbouwing van de Inschrijving, en komen alle gevraagde onderdelen aan bod met een uitstekende beoordeling.

Individuele beoordeling

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt het Gunningscriterium dat dit lid beoordeelt, eerst individueel en kent individueel een beoordelingskwalificatie toe aan de beantwoording van de Gunningscriterium. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen merites. Dat neemt niet weg dat het beoordelingsteam bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen. Dat kan immers mede bepalend zijn voor het toetsingskader/verwachtingspatroon van het beoordelingsteam.

Bespreking beoordeling

Na de individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de beantwoording van de Gunningscriterium en de toegekende beoordelingskwalificaties worden geëvalueerd. De uiteindelijke score van het Gunningscriterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij de beoordelingscommissie met één stem spreekt en dus tot één gezamenlijke beoordelingskwalificatie komt.

Het percentage behorende bij de beoordelingskwalificatie wordt vermenigvuldigd met het maximum aantal te behalen punten van 100 voor dit Gunningscriterium. Het behaalde aantal punten wordt vermenigvuldigd met de fictieve aftrek op de inschrijvingsprijs per punt zoals opgenomen in bovenstaande tabel.

Beoordeling ten aanzien van Presentatie

Doelstelling

Doelstelling van de presentatie is dat de Inschrijver aantoont het project zeer goed te doorgronden en zeer goed te overzien. Op deze manier wordt de kans op het goed en succesvol leveren en beheren (conform hetgeen beschreven is in hoofdstuk 1,2 en dit hoofdstuk) van het gevraagde zo groot mogelijk zodat de Opdracht naar tevredenheid geleverd kan worden.

Uitgangspunten

Overige kenmerken van de presentatie zijn:

- Inschrijvers die, ook al behalen zij de maximale score (en fictieve korting) op de presentatie, daarmee niet de Opdracht gegund kunnen krijgen, worden niet uitgenodigd voor de presentatie. Alleen Inschrijvers die inclusief de beoordeling van de presentatie de Opdracht nog gegund kunnen krijgen, worden voor de presentatie uitgenodigd.
- Er mogen maximaal 3 medewerkers bij de presentatie vanuit de Inschrijver aanwezig zijn. De aanbestedende dienst verwacht hierbij de beoogd projectleider en de medewerker die de rol heeft van 'technical lead' en de medewerker die de rol service delivery manager (met mandaat en beslissingsbevoegdheid) voor Ksa gaat vervullen. Alle personen dienen de personen te zijn die daadwerkelijk bij de eventuele uitvoering van de Opdracht worden ingezet.
- Voor iedere presentatie is maximaal 90 minuten beschikbaar.
- Door Ksa kan tijdens de presentatie vragen worden gesteld.
- Beoordeling wordt gedaan door het beoordelingsteam. Tijdens de presentatie en beoordeling is een extern inkoopadviseur aanwezig. Het beoordelingsteam is niet op de hoogte van de rangorde tot aan de presentatie en kent de prijzen niet.
- De presentatie mag geen wijziging van de Inschrijving bevatten. Wijzigingen worden niet meegewogen in de beoordeling.
- De planning van de presentaties wordt later in detail afgestemd (met alleen Inschrijvers die nog kans maken op de gunning). De exacte datums van de presentaties worden bekend gemaakt via Tendered, maar worden gehouden in de week zoals aangeven in de planningstabel.
- Beoordeling vindt plaats op eigen merites en in consensus.

Vraagstelling

Aanbestedende dienst verwacht hierbij een presentatie op een locatie in het midden van het land waarin de volgende onderdelen terugkomen:

- Informatie over de eigen organisatie zoals in te zetten personen, onderaannemers, inrichting van het klantteam en beheerorganisatie. Hoe meer aantoonbare ervaring deze personen hebben, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Toelichting op het ingediende Plan van Aanpak en beoogde samenwerking.
- Toelichting op de ingediende beheerdiensten.
- Inschrijver laat na afloop van de presentatie haar presentatie en CV's van de maximaal drie personen die de presentatie hebben, verzorgd achter.

Beoordeling / puntentoekenning

De presentatie wordt gescoord volgens onderstaande schaal. Hiervoor wordt in consensus door het beoordelingsteam het aantal punten bepaald.

Percentage van maximaal te behalen punten	Waardering	Toekenning indien
Terzijde leggen	Slecht	De Inschrijver overziet en doorgrondt de Opdracht niet of matig of voldoet naar verwachting niet of matig aan de beschreven doelstelling. In dit geval wordt de Inschrijving niet verder beoordeeld en komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking.
0%	Voldoende	De Inschrijver overziet en doorgrondt de Opdracht voldoende en voldoet naar verwachting voldoende aan de beschreven doelstelling
50%	Goed	De Inschrijver overziet en doorgrondt de Opdracht goed en voldoet naar verwachting goed aan de beschreven doelstelling
100%	Zeer goed	De Inschrijver overziet en doorgrondt de Opdracht zeer goed en voldoet naar verwachting zeer goed aan de beschreven doelstelling

Prijs

De beoordeling van de prijs wordt gedaan op basis van de verwachte kosten over een periode van 5 jaar (drie jaar inclusief de eerste twee jaar verlenging). Een en ander wordt hierna toegelicht.

In het prijzenblad is er specifieke aandacht voor standaard wijzigingen. Dit zijn zaken die Ksa zelf met enige regelmaat uitvoert. De inschrijfprijs is **inclusief** standaard changes. Deze standaard changes zijn minimaal (maar niet beperkt tot) de volgende lijst:

- Opschalen resources (per core)
- Autoriseren beheerd apparaat op netwerk
- Toevoegen of vergroten/verkleinen virtuele server in Azure
- Informatieverzoek (uitsluitend een vraag met een antwoord zonder dat actie moet worden ondernomen in de oplossing)

- Terugplaatsen bestand uit backup t.b.v. een gebruiker

Inschrijver zal zijn Microsoft 365 prijzen hanteren. Indien Ksa gebruik wil maken van Rijks-licentie afspraken (waaronder SLM rijk), behoudt Ksa zich het recht voor om gebruik te maken van deze licentievormen en prijsstelling.

De prijzen en kortingen dienen te worden ingevuld in het bijgevoegde prijzenblad in bijlage 5.

De prijzen moeten all-in zijn. Al hetgeen de Inschrijver in diens antwoord bij de wensen in het PvE heeft opgeschreven, wordt door de Inschrijver geleverd en dient te zijn opgenomen in de kosten.

Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, parkeer-, reis-, installatie- en afleverkosten, logistieke kosten en kosten voor service en onderhoud. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Inschrijver als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.

Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden in euro's en exclusief btw.

Aanbestedende dienst wijst erop dat het format van het prijzenblad niet mag worden gewijzigd. Dit is een knock-out eis.

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme geweld aandoet (manipulatieve Inschrijving) kan terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling. Van een manipulatieve Inschrijving is sprake als de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel wordt verstoord, bijvoorbeeld als de beoordelingssystematiek niet meer kan worden toegepast of een Inschrijving op onderdelen irreëel of feitelijk onmogelijk is of die prijzen of tarieven bevat met de kennelijke bedoeling manipulatief in te schrijven. Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten opdracht abnormaal laag lijkt, dan verzoeken wij u om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Bijvoorbeeld als u het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet kunt onderbouwen.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de ingevulde gegevens. Niet opgegeven prijzen of kosten waarvan die u bij Inschrijving had kunnen voorzien dat deze nodig waren voor het correct leveren van de gevraagde dienstverlening (indien hier geen ruimte voor is in het prijzenblad dient u dit te melden in de NVI rondes) kunt u niet doorbelasten aan Ksa.

De opgegeven inschrijvingsprijs voor 5 jaren wordt gebruikt bij het bepalen van de vergelijkingsprijs.

Eindbeoordeling

Berekening vergelijkingsprijs: gunnen op waarde

De vergelijkingsprijs van de Inschrijving wordt als volgt berekend:

$$\text{Vergelijkingsprijs} = \text{inschrijvingsprijs} \text{ minus de totale gescoorde fictieve aftrekwaarde}$$

De Inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs heeft daarmee de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding gedaan. Op grond daarvan zal hij in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht. Let op: de vergelijkingsprijs kan ook een negatief getal zijn.

Voorbeeld beoordeling

Hieronder staat een voorbeeld van een beoordeling op basis van bovenstaande subgunningscriteria:

1. Criterium 1 (Programma van Wensen) scoort 51 punten
2. Criterium 2 (Doorlopende diensten) wordt beoordeeld en scoort 75%, en daarmee 75 punten
3. Criterium 3 (Transitiediensten) wordt beoordeeld en scoort 45%, en daarmee 45 punten
4. Criterium 4 (Presentatie) wordt beoordeeld en scoort 50%, en daarmee 50 punten

Dit betekent voor de formule in combinatie met het maximaal aantal te behalen punten voor criterium 1 (88 punten) wordt verrekend tot de volgende kortingsbedragen op de inschrijfprijs:

- Criterium 1: $240.000 * (51 / 88) = €139.090$
- Criterium 2: $1.080.000 * (75 / 100) = €810.000$
- Criterium 3: $720.000 (45 / 100) = €324.000$
- Criterium 4: $360.000 (50 / 100) = €180.000$

Berekenen van de eindscore

Het totale puntenaantal van de 4 criteria worden per Inschrijver bij elkaar verrekend tot een kortingsbedrag per criteria, leidend tot een beoordelingsprijs. Van alle geldige Inschrijvingen worden de scores op de gunningscriteria 1 tot en met 4 bij elkaar opgeteld en afgetrokken van de inschrijfprijs.

Stel Inschrijver scoort de bedragen, gebaseerd op het voorbeeld in bovenstaande paragraaf met een prijs van de inschrijving van € 2.000.000.

De definitieve score voor Inschrijver zou dan zijn:

- $€ 2.000.000 - €139.090 - €810.000 - €324.000 - €180.000 = €546.909$

Hoe lager de definitieve score is (de beoordelingsprijs kan negatief zijn), hoe beter de score van de Inschrijver. De Inschrijver met de laagste beoordelingsprijs komt voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking

Gelijk geëindigd

Indien twee of meer Inschrijvers na beoordeling eindigen met een gelijke vergelijkingsprijs dan geldt het volgende:

- De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs: de aangeboden prijs minus de totale fictieve aftrekwaarde op het gunningscriterium G2 'Kwaliteit van de doorlopende Diensten'.
- Mochten van die betreffende Inschrijvingen de totale vergelijkingsprijs op het gunningscriterium 'Kwaliteit van doorlopende Diensten' gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het gunningscriterium G3 transitiediensten.
- Mochten van die betreffende Inschrijvingen de totale fictieve aftrekwaarden op de het gunningscriterium 'transitie ook gelijk zijn, dan zal loting plaatsvinden onder notarieel toezicht.

Beoordelingsresultaat

Nadat de Inschrijvingen zijn beoordeeld, wordt een gunningsadvies uitgebracht aan stuurgroep. Op basis hiervan neemt stuurgroep het gunningsadvies over of besluit de stuurgroep de aanbestedingsprocedure te beëindigen. Indien het advies wordt overgenomen zal conform artikel 2.130 Aanbestedingswet 2012 een mededeling van de gunningsbeslissing worden verstuurd naar alle Inschrijvers. De dag nadat de mededeling van de gunningsbeslissing is verstuurd vangt de opschortende termijn aan, ook wel de standstill-termijn genoemd.

Verificatie

Zoals aangegeven kan de Aanbestedende dienst direct na de mededeling van de gunningsbeslissing bewijsmiddelen opvragen bij de winnende Inschrijver(s), conform de artikelen 2.89, 2.91 en 2.93 Aanbestedingswet 2012. Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentiële winnende Inschrijver:

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- indien blijkt dat hij onjuiste informatie heeft verstrekt,

zal deze Inschrijver niet voor gunning in aanmerking komen. De Aanbestedende dienst zal de voorlopige gunningsbeslissing dan intrekken.

Vervolgens zullen de scores van de overblijvende Inschrijvers worden herberekend en zal de aanbestedingsprocedure worden voortgezet met de Inschrijver die dan op de eerste plaats eindigt.

Op grond van de nieuwe beoordelingsresultaten brengt de beoordelingscommissie een nieuw gunningsadvies uit aan de stuurgroep. Indien het gunningsadvies wordt overgenomen, wordt een nieuwe tweede mededeling van de gunningsbeslissing verstuurd aan alle Inschrijvers en zal de opschortende termijn opnieuw aanvangen. Bij de nieuwe potentiële winnende Inschrijving kunnen alsdan bewijsmiddelen worden opgevraagd en gecontroleerd.

Bijlage 1: Inschrijfformulier

Alle velden in dit document moeten geaccordeerd worden om voor gunning in aanmerking te komen.

Naam Inschrijver	
Adresgegevens	
Naam tekenbevoegd medewerker	
Naam Contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
Emailadres contactpersoon	
Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden, Minimumeisen en de beschreven aanbestedingsprocedure inclusief de Nota's van Inlichtingen en het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.	☐ Akkoord ☐ Niet akkoord
Inschrijver verklaart volledig en zonder voorbehoud akkoord te zijn met het gestelde in het Programma van eisen.	☐ Akkoord ☐ Niet akkoord
Inschrijver verklaart volledig en zonder voorbehoud akkoord te zijn met de bijgevoegde Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en verwerkersovereenkomst inclusief het gestelde in de Nota's van Inlichtingen.	☐ Akkoord ☐ Niet akkoord
Inschrijver verklaart te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in hoofdstuk 3 en een bewijs hiervoor bij eventuele gunning te kunnen overleggen.	☐ Akkoord ☐ Niet akkoord
Inschrijver verklaart dat alle door hem aangeleverde informatie correct is.	☐ Akkoord ☐ Niet akkoord
Naam tekenbevoegd medewerker	
Handtekening	
Datum / plaats ondertekening	
Kopie Identiteitsbewijs bijgevoegd	☐ Akkoord ☐ Niet akkoord

Uitreksel Handelsregister bijgevoegd	☐ Akkoord ☐ Niet akkoord
--------------------------------------	--

Bijlage 2: Combinaties en onderaannemers

Concern

Van een concern mogen meerdere ondernemingen zich Inschrijven (hetzij zelfstandig, als hoofd- en onderaannemer en/of als combinatie), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende dienst – onomstotelijk kunnen aantonen dat zij ieder als Inschrijver onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hun inschrijving hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één of meerdere van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

Ondernemingen behoren tot hetzelfde concern indien zij:

- a) aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek;
- b) met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek; of
- c) aan elkaar zijn gelieerd in een aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver onderstaande aan te leveren:

- 1) Een organogram, waaruit duidelijk naar voren komt welke concernrelaties Inschrijver heeft;
- 2) Het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van een verklaring omtrent rechtmatigheid waarin wordt verklaard dat:
 - Onderdeel van een holding/moederbedrijf niet van toepassing is, of;
 - Inschrijver de enige Inschrijver van de holding is, of;
 - Bij de opstelling van de Inschrijving de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid zijn gewaarborgd en dat de Inschrijving niet tot stand komt onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. In dit geval dient de Inschrijver een beschrijving van maximaal 1 pagina (A4) toe te voegen over hoe de verhouding tussen de betrokken ondernemingen van dezelfde groep is/wordt geregeld zodat de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid bij de opstelling van de offertes is gewaarborgd.

Samenwerkingsverband of beroep op een derde(n)

Holding (artikel 2.92 Aanbestedingswet)

Indien Inschrijver deel uitmaakt van een concern/holdingmaatschappij en voor de invulling van het gevraagde zich beroept op de prestaties van concern/holdingmaatschappij, dan dient Inschrijver dit in het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient door Inschrijver en de Holding, een Holdingverklaring te worden overgelegd, waaruit blijkt dat het concern of de Holding zich volledig en onvoorwaardelijk, kwalitatief en financieel, garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien.

Beroep op derde(n) (artikel 2.94 Aanbestedingswet)

Indien Inschrijver voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen een beroep doet op de bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, dan dient Inschrijver dit bij de Inschrijving te vermelden door dit op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven. Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver te verklaren dat Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht daadwerkelijk kan beschikken over de middelen en Diensten van deze derde(n). Het Beroep op derde(n) is naast het beroep op de Holding, zoals hierboven aangegeven, op onderstaande 2 manieren mogelijk.

Inschrijving als samenwerkingsverband (combinatievorm)

Een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) kan gezamenlijk als één Inschrijver een Inschrijving indienen.

Indien een Aanmelding wordt ingediend door een samenwerkingsverband dient iedere deelnemer van het samenwerkingsverband het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij ieder lid zich individueel en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiende uit de Aanmelding, alsmede de eventuele volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst in al zijn onderdelen.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient dit in een aparte verklaring aanvullend te worden aangetoond.

Het samenwerkingsverband wijst één penvoerder aan. Communicatie met het samenwerkingsverband zal uitsluitend met de penvoerder geschieden. De penvoerder is bevoegd het samenwerkingsverband (in rechte) te binden voor verplichtingen inzake de aanbestedingsprocedure. Daartoe dient de penvoerder door alle leden van het samenwerkingsverband gemachtigd te worden.

Inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemers

Bij deze constructie treedt Inschrijver op als hoofdaannemer. De hoofdaannemer/Inschrijver is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de verplichtingen inzake deze aanbestedingsprocedure alsmede de eventuele verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst/Wachtkamerovereenkomst en verwerkersovereenkomst. De aansprakelijkheid voor de onderaannemer(s) berust in dat geval volledig bij Inschrijver als hoofdaannemer.

Indien Inschrijver een beroep doet op één of meer onderaannemer(s) om zijn geschiktheid voor de opdracht aan te tonen, dient alle gevraagde informatie bij Inschrijving door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie (onderaannemer) waarvan deze afkomstig zijn.

Inschrijver (Hoofdaannemer) is bij gunning van de opdracht verplicht om gebruik te maken van de diensten van de betreffende onderaannemer(s) op wiens capaciteiten een beroep is gedaan. Daartoe dient de Hoofdaannemer bij de Inschrijving aan te geven welke onderdelen in onderaanneming zullen worden uitgevoerd evenals de naam van onderaannemer(s).

Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient de winnende Inschrijver een verklaring omtrent onderaanneming te ondertekenen waarin de onderaannemer aangeeft bereid te zijn de genoemde werkzaamheden uit te voeren. Indien er gebruik gemaakt wordt van één of meer onderaannemers om zich te kwalificeren voor de opdracht, dienen de bewijsstukken overlegd te worden waaruit blijkt dat de winnende Inschrijver bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk gebruik maakt van de betreffende onderaannemer(s).

Bijlage 3: Kerncompetenties

Inschrijver kan de gevraagde kerncompetenties aantonen middels referenties uit de afgelopen 3 jaar. Inschrijver dient gebruik te maken van onderstaand formulier voor referenties **(per kerncompetentie één formulier)**.

Bij iedere aangeleverde referentie mag geen sprake zijn geweest van opschorting van de betaling, vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst wegens wanprestatie of het opleggen van (contractuele) boetes ten gevolge van onvoldoende presteren. Door in te schrijven verklaart Inschrijver dat hieraan voldaan wordt.

Kerncompetenties (<i>middels referenties</i>)		Referentie # [invullen door Inschrijver]
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres opdrachtgever	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mail adres	
3)	Beschrijving van de opdracht	
	Startdatum	
	Datum oplevering	
	Gebruikte onderaannemers of combinatie/samenwerking	
	Opdrachtwaarde	
	Inhoudelijke beschrijving met minimaal aandacht voor de betreffende kerncompetentie:	
4)	Beschrijving waaruit blijkt dat aan de gevraagde kerncompetentie wordt voldaan.	
	< toelichting max. 200 woorden >	

Bijlage 4: Programma van eisen en wensen

Het Programma van eisen is als separaat document op TenderNed opgenomen. Inschrijvers dienen volledig en zonder voorbehoud akkoord te gaan met de eisen in het Programma van eisen en wensen. In het Inschrijfformulier is hiervoor de mogelijkheid tot accordering opgenomen.

Bijlage 5: Prijzenblad

Zie separate documenten op TenderNed.

Bijlage 6: Concept Overeenkomst

Zie separate documenten op TenderNed.

Bijlage 7: Transitie-aspecten van huidige omgeving

- Domain controllers

WIN2959VM KSA - KA - AD - PRD + ADFS

WIN3013VM KSA - KA - DC02 - PRD

In eerste instantie zal 1 van de oude DC's (aanbevolen wordt de WIN2959VM omdat deze ook ADFS role heeft geïnstalleerd) moeten worden restored vanuit de back-up, daarna kan er een nieuwe server (DC) met hogere OS versie worden toegevoegd.

Upgrade domain controllers to a newer version of Windows Server

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/identity/ad-ds/deploy/upgrade-domain-controllers> Zodra een nieuwe DC is geïnstalleerd kan de WIN2959VM worden gedemote (geen Domain Controller zijn), en is de WIN2959VM een member server met ADFS.

- RDS

WIN2960VM CONNECTION BROKER

WIN2956VM KSA - KA - RDSHOST 01

WIN2954VM KSA - KA - RDSHOST 02

WIN3010VM KSA - KA - RDSHOST 03

WIN3011VM KSA - KA - RDSHOST 04

WIN3012VM KSA - KA - RDSHOST 05

De RDS hosts en connection Broker zullen opnieuw geïnstalleerd moeten worden.

- Fileserver

WIN2957VM

Deze server kan vervangen worden door een nieuwe server. Deze nieuwe server moet extra disks krijgen, vervolgens kunnen van een back-up de bestanden worden hersteld.

- ADFS

WIN2959VM ADFS server

WIN2961VM WAP server (ADFS proxy)

De ADFS configuratie kan via AD FS Rapid Tool worden gedaan. Huidige leverancier zal de back-up hiervan aanleveren en de gebruikte certificaten aanleveren. Deze back-up kan worden gebruikt om de ADFS configuratie op nieuwe servers te restoren.

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/identity/ad-fs/operations/ad-fs-rapid-restore-tool>

- Exchange

WIN7482

De meest gangbare manier om de mailboxen te verplaatsen, is ze te migreren naar O365. Nadat dit is gedaan kan het MX-record worden omgezet, zodat email naar O365 gaat. Hierna kan door KSA alsnog worden besloten om de mailboxen naar een nieuwe server te verplaatsen.

- AADCONNECT

WIN7741

De eenvoudigste manier om AADconnect opnieuw op te zetten, is een nieuwe server uit te rollen en hierop AADConnect te installeren.

De configuratie is vrij eenvoudig, hiervoor hoeft er niets vanuit de back-up worden restored. Huidige leverancier kan aangeven welke OU's worden gesynchroniseerd. Huidige leverancier zal aangeven hoe de synchronisatie is ingericht.

- ITstore

WIN2958VM

Binnen huidige leverancier zal worden nagevraagd hoe deze applicatie restored kan worden op een nieuwe server (hoger OS), en of dat alle scripts dan worden meegenomen.

Indien KSA overgaat naar een O365 oplossing vervalt de ITStore.

- DocSys

WIN3162VM

KSA draagt de verantwoordelijkheid voor applicaties en de compatibiliteit met een hoger OS / nieuwe server. KSA zal bij de leverancier moeten navragen hoe deze applicatie restored kan worden op een nieuwe server (hoger OS).

- ScanSys

WIN3240VM SCANSYS APP

WIN3241VM SCANSYS DB

Hier zal in het re-transitieproject bij de leverancier moeten worden nagevraagd hoe deze applicatie restored kan worden op een nieuwe server (hoger OS). Aanname van huidige leverancier is dat een back-up van de database kan worden gemaakt, die kan worden restored op de nieuwe Database server.

- Portaal PRD

WIN7477 KSA PORTAAL PRD

Hier zal in het re-transitieproject bij de leverancier moeten worden nagevraagd hoe deze applicatie restored kan worden op een nieuwe server.

- PowerBI

WIN7747 SQL

Er zal een nieuwe server moeten worden deployed, en een back-up van de Database worden gemaakt. Op de nieuwe server kan de database worden restored. Versieverschil in het OS is hier niet van toepassing. Wel moet in Azure de configuratie van PowerBI worden aangepast zodat Azure naar de nieuwe server wijst.

- Exact / Synergy Databases

WIN5701

Hier zal bij de leverancier moeten worden nagevraagd hoe deze applicatie restored kan worden op een nieuwe server. Aannee van huidige leverancier is dat een back-up gemaakt wordt van de database, en deze op de nieuwe database server restoren.

Voor test en acceptatie gelden dezelfde acties als in productie uitschrijven.

Bijlage 7 A: Huidige servers en VLAN's

Productie	VLAN	Certificaten
WIN2953VM KSA - KA - RDSGATEWAY	Internet Facing VLAN	*.kansspelautoriteit.nl
WIN2954VM KSA - KA - RDSHOST 02	Internet Facing VLAN	*.kansspelautoriteit.nl
WIN2955VM KSA - KA - PRINTING	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	-
WIN2956VM KSA - KA - RDSHOST 01	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN2957VM KSA - KA - FILESERVER	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN2958VM KSA - KA - ITSTORE	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN2959VM KSA - KA - AD - PRD + ADFS	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN2960VM KSA - KA - CONNECTION BROKER	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN2961VM KSA - KA - ADFS PROXY	Internet Facing VLAN	*.kansspelautoriteit.nl
WIN3010VM KSA - KA - RDSHOST 03	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN3011VM KSA - KA - RDSHOST 04	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN3012VM KSA - KA - RDSHOST	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN3013VM KSA - KA - DC02 - PRD	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN3162VM KSA - KA - DOCSYS - PRD	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN3240VM KSA - KA - SCANSYS APP	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN3241VM KSA - KA - SCANSYS DB	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN5701VM KSA - KA - EXACT MSSQL	Internet Facing VLAN	*.kansspelautoriteit.nl
WIN7482 KSA EXCHANGE 2016	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN7477 KSA PORTAAL PRD	Internet Facing VLAN	koaportaal.nl
LNK3675 KSA - INTERNET - HANDHAVINGSAPP - DB - PRD	Intern VLAN2, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
LNK3676 KSA - INTERNET - HANDHAVINGSAPP - WEB APP - PRD	Internet Facing VLAN2	*.kansspelautoriteit.nl
LNK4988 KSA MOBILE IRON	Internet Facing VLAN3	*.kansspelautoriteit.nl
WIN7741 KSA AADCONNECT	Intern VLAN3, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN7747 KSA SQL PowerBI	Intern VLAN4, niet direct benaderbaar vanuit extern	WinRMcertificate
Acceptatie		
WIN5702VM KSA - KA - EXACT WEBAPP - ACC	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN6731 KSA - KA - RDSHOST ACC	Intern VLAN, niet direct benaderbaar vanuit extern	*.kansspelautoriteit.nl
WIN5941 KSA - KA - EXACT MSSQL - ACC	Internet Facing VLAN	*.kansspelautoriteit.nl
WIN7510 KSA PORTAAL ACC 10.96.6.4	Internet Facing VLAN4	-
WIN7518 KSA EXACT SYNERGIE SQL - ACC 10.111.194.3	Intern VLAN5, niet direct benaderbaar vanuit extern	-
WIN7519 KSA EXACT SYNERGIE WEBAPP - ACC 10.111.194.4	Intern VLAN5, niet direct benaderbaar vanuit extern	-
Test		
WIN7480 KSA - KA - TEST EXACT SYNERGIE SQL - TST	Intern VLAN6, niet direct benaderbaar vanuit extern	-
WIN7479 KSA - KA - TEST EXACT SYNERGIE WEBAPP - TST	Intern VLAN6, niet direct benaderbaar vanuit extern	-
WIN7475 KSA PORTAAL TST 10.111.43.3	Intern VLAN6, niet direct benaderbaar vanuit extern	-

Bijlage 8: Applicatielijst Ksa

Seperaat toegevoegd op Tendered

Bijlage 9: Uitwijkmogelijkheden en betekenis servers

Uitwijkbaar

Uitwijkbaar	Name	Short description	Cores	RAM	SAN capacity (GB)	SAN TYP	Operating System (OS)	Database	Beheer	BILLABLE
JA	WIN2953VM	KSA - KA - RDSGATEWAY - PRD	2	4	46	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WIN2954VM	KSA - KA - RDSHOST 02 - PRD	6	50	110	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WIN2955VM	KSA - KA - PRINTING - PRD	1	4	50	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WIN2956VM	KSA - KA - RDSHOST 01 - PRD	6	50	115	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WIN2957VM	KSA - KA - FILESERVER - PRD	2	8	1840	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WIN2958VM	KSA - KA - ITSTORE - PRD	2	8	96	N4	Win 2012 R2	MS SQL SE	TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WIN2960VM	KSA - KA - CONNECTION BROKER - PRD	2	8	37	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WIN2961VM	KSA - KA - ADFSProxy - PRD	1	4	36	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WIN2963VM	KSA - KA - APPSQL - PRD	4	70	610	N4	Win 2012 R2	MS SQL SE	TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WIN3068VM	KSA - KA - EXCHANGE EDGE - PRD	2	8	70	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
JA	WINxxxxVM	KSA - KA - WebAppServer Exact PRD	4	16	160	N6	Win 2016 GUI		TAB LIGHT	BILLABLE
JA	WINxxxxVM	KSA - KA - EXACT MSSQL - PRD	4	32	660	N6	Win 2016 GUI	MS SQL SE	TAB LIGHT	BILLABLE
12 VM's	TOTAAL UITWIJKCAPACITEIT				3830					

Niet Uitwijkbaar

Uitwijkbaar	Name	Short description	Cores	RAM	SAN capacity (GB)	SAN TYP	Operating System (OS)	Database	Beheer	BILLABLE
NEE	WIN1047VM	KSA - WEB DB - PRD	1	4	60	N2	Win 2008 R2 ES	MS SQL SE	TAB MIDDLE	BILLABLE
NEE	WIN3010VM	KSA - KA - RDSHOST 03 - PRD	6	50	105	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
NEE	WIN3011VM	KSA - KA - RDSHOST 04 - PRD	6	50	106	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
NEE	WIN3012VM	KSA - KA - RDSHOST 05 - PRD	6	50	96	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
NEE	WIN3013VM	KSA - KA - AD 02 - PRD	1	8	76	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
NEE	WIN3085VM	KSA - DEPLOYMENT SERVER - PRD	0	0	0	N0	Windows 2012		TAB LIGHT	NON BILLABLE
NEE	WIN3100VM	KSA - KA - INTRANET - PRD	1	4	65	N2	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
NEE	WIN3162VM	KSA - KA - DOCSYS - PRD	1	4	40	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
NEE	WIN3240VM	KSA - KA - SCANSYS APP - PRD	2	4	40	N4	Win 2012 R2		TAB MIDDLE	BILLABLE
NEE	WIN3241VM	KSA - KA - SCANSYS DB - PRD	2	4	95	N4	Win 2012 R2	MS SQL SE	TAB MIDDLE	BILLABLE
NEE	WIN5118VM	KSA - KA - SCOM2016 - GATEWAY - PRD	0	0	0	N2	Win 2016 GUI		TAB LIGHT	NON BILLABLE

Deze (5) servers zorgen voor toegang, connectiviteit en aanmelding op de uitwijkomgeving bij calamiteit
KSA - KA - RDSGATEWAY – PRD
KSA - KA - RDSHOST 02 – PRD
KSA - KA - RDSHOST 01 – PRD
KSA - KA - CONNECTION BROKER – PRD
KSA - KA - ADFSPROXY – PRD
KSA - KA - FILESERVER – PRD → Windows Verkenner. Gemeenschappelijke en persoonlijke bestanden staan op deze server. G/U/N/M-schijf
KSA - KA - PRINTING – PRD → Printserver
KSA - KA - ITSTORE – PRD → Beheertool voor IT. Aanmaken van gebruikers, rollen, autorisaties e.d. Wachtwoord reset etc.
KSA - KA - EXCHANGE EDGE – PRD → Outlook
KSA - KA - WebAppServer Exact PRD→ Synergy webapp (Productie)
KSA - KA - EXACT MSSQL – PRD → Synergy database (Productie)

Bijlage 10: overzicht Ksa servers en resources

Server Naam	Omschrijving	OS	Memory (GB)	C-Disk (GB)	free space (GB)	D-disk (GB)	free space (GB)	E-Disk (GB)	free space (GB)	F-Disk (GB)	free space (GB)
WIN2953VM	RDSGATEWAY	Windows 2012 R2	4	38	59,6	10	8,19				
WIN2954VM	RDSHOST 02	Windows 2012 R2	16	150	41,3	30	6,04				
WIN2955VM	PRINTING	Windows 2012 R2	4	80	51,9	10	8,1				
WIN2956VM	RDSHOST 01	Windows 2012 R2	16	150	41,3	30	6,5				
WIN2957VM	FILESERVER	Windows 2012 R2	4	40	16,9	1850	334	1000	179	500	79
WIN2958VM	ITSTORE	Windows 2012 R2	4	80	19	60	7	5	4,38		
WIN2959VM	AD - PRD	Windows 2012 R2	4	40	15,4	11	9,59				
WIN2960VM	CONNECTION BROKER	Windows 2012 R2	16	60	37,7	20	8,05				
WIN2961VM	ADFS PROXY	Windows 2012 R2	4	60	21,1	5	4,91				
WIN3010VM	RDSHOST 03	Windows 2012 R2	16	150	44,2	50	26,8				
WIN3011VM	RDSHOST 04	Windows 2012 R2	16	150	44,2	30	6,12				
WIN3012VM	RDSHOST 05	Windows 2012 R2	16	150	46,9	50	26,5				
WIN3013VM	DC02	Windows 2012 R2	4	70	32,8	20	9,35				
WIN3162VM	DOCSYS	Windows 2012 R2	4	60	38,4	10	9,37				
WIN3240VM	SCANSYS APP	Windows 2012 R2	4	34	12,4	10	5,64				
WIN3241VM	SCANSYS DB	Windows 2012 R2	4	50	21,8	300	280	5	4,38		
WIN5701VM	EXACT MSSQL	Windows Server 2016	32	70	19,4	1005	192	20	12,6	15	4,95
WIN7482	EXCHANGE 2016	Windows Server 2016	16	60	24,8	400	54,7	50	45		
WIN7477	PORTAAL PRD	Windows Server 2016	16	60	31,6	250	248				
LNK3675	INTERNET - HANDHAVINGSAPP - DB										
LNK3676	INTERNET - HANDHAVINGSAPP - WEB APP										
LNK4988	MOBILE IRON										
WIN7741	AADCONNECT	Windows Server 2019	16	60	34,5	0					
WIN7747	SQL PowerBI	Windows Server 2019	32	60	21	800	790				
Acceptatie											
WIN5702VM	EXACT WEBAPP	Windows Server 2016	16	100	21	110	88,3				
WIN6731	RDSHOST	Windows 2012 R2	32	100	18,4						
WIN5941	EXACT MSSQL	Windows Server 2016	32	80	29,3	800	171	20	13,4		
WIN7510	PORTAAL ACC	Windows Server 2019	16	60	33,1	250	243				
WIN7518	EXACT SYNERGIE SQL	Windows Server 2019	16	60	26,8	250	236				
WIN7519	EXACT SYNERGIE WEBAPP	Windows Server 2019	16	60	36,4	50	49				
Test											
WIN7480	EXACT SYNERGIE SQL	Windows Server 2019	16	60	28,4	500	496				
WIN7479	EXACT SYNERGIE WEBAPP	Windows Server 2019	16	60	33,8	100	98,2				
WIN7475	PORTAAL TST	Windows Server 2019	16	60	33,7	100	98,9				

Bijlage 11: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Separaat bijgevoegd via Tendered

Bijlage 12: Verwerkersovereenkomst

Separaat bijgevoegd via Tendered

Bijlage 13 A: Eisen Exact Financials Enterprise

Separaat bijgevoegd via Tendered

Bijlage 13 B: eisen Exact Synergy Office Integration

Separaat bijgevoegd via Tendered

Bijlage 13 C: SQL eisen Exact Synergy Enterprise SQL

Separaat bijgevoegd via Tendered

Bijlage 13 D: Eisen Exact Synergy Enterprise

Separaat bijgevoegd via Tendersnet. Dit zijn twee documenten: van versie 262 (huidige versie) en versie 500 (waar naar in de toekomst wellicht naar gemigreerd wordt)

Bijlage 13 E: Eisen ScanSys ImageCapture

Separaat bijgevoegd via Tendered

Bijlage 14 A: systeemeisen Quercis Business Portal

Voor het goed functioneren van de Quercis Business Portal dient u de onderstaande systeemeisen in acht te houden:

Besturingssysteem

Microsoft Windows Server 2008R2 of hoger (64-bits) (incl. Microsoft Reporting Services) met IIS versie 7, 7.5 of 8.

Microsoft .NET Framework 4.5 met het recentste Service Pack.

IIS dient geïnstalleerd te zijn met minimaal onderstaande features:

- ASPX enabled.
- IIS 6.0 Management Compatibility Components
- IIS Basic Authentication
- IIS Windows Authentication

MS SQL Server versie Microsoft SQL Server 2008R2 of hoger (alle versies*)

* Met uitzondering van de gratis SQL Express versie

De Quercis Portal wordt geïnstalleerd op de IIS web server en alle data zal worden opgeslagen in een SQL database, die geplaatst is op een Microsoft SQL Database Server. Wij adviseren u voor de IIS web server en de SQL database aparte servers in te richten. Bij een kleine installatie kunnen beiden geïnstalleerd worden op dezelfde machine.

NB: Voor het kunnen versturen van e-mail vanuit de applicatie is het van belang dat SMTP relaying wordt toegestaan door de mailserver.

Voor het kunnen versturen van e-mail vanuit de applicatie is het van belang dat database mail via MS SQL Server is toegestaan.

Voor optimaal functioneren van de Quercis templates wordt gebruik gemaakt van Custom SQL CLR's. Deze zorgen ervoor dat geavanceerde functionaliteiten binnen SQL beschikbaar worden gemaakt.

Login Portal

Wachtwoorden worden encrypted in de database opgeslagen. De gebruikte encryptiemethode wordt pas ondersteund vanaf SQL 2012. In overleg met de Quercis consultant kan hiervan worden afgeweken. Hij/Zij kan u wijzen op de mogelijke risico's en de aanpassingen in de software die deze wijziging met zich meebrengt.

De systeemeisen voor het werkstation zijn:

Ondersteunde webbrowser

- Internet Explorer (laatste versie)
- Google Chrome (laatste versie)

- Mozilla FireFox (laatste versie)
- Safari (laatste versie)

Besturingssysteem

- Microsoft Windows 7, 8/8.1, 10 *
- Mac OS X
- Schermresolutie
- minimaal 1280 x 1024

In verband met de gebruikte technieken en javascript zijn de processor en het interne geheugen van de werkplek ook van invloed op de performance van de applicatie. Wij adviseren dan ook het gebruik van een workstation met een moderne en recente processor, en minimaal 4 GB intern geheugen.

Extern toegang of toegang voor externe partijen Quercis verzorgt de inrichting (van de webserver) voor intern gebruik van de business portalen. Het kan zijn dat u deze tevens extern (van buiten het bedrijfsnetwerk) wilt benaderen en/of externe partijen zoals klanten toegang wilt verschaffen. In dat geval dient u voorzieningen te treffen om de business portalen buiten het bedrijfsdomein beschikbaar te stellen. Hier valt o.a. onder:

- (sub)domeinnaamregistratie,
- de Inrichting van een DNS,
- de juiste configuratie van software- en hardware matige firewalls, en
- eventuele software van derden die een beperkende factor kunnen zijn bij het benaderen van de business portalen (bijvoorbeeld virusscanners).

Bijlage 14 B: systeemeisen Quercis Process Optimizer

De Quercis Process Optimizer bestaat uit 2 verschillende onderdelen:

1. Service

De service handelt de jobs volgens een schema af. De gebruiker van de service dient derhalve toegang te hebben tot:

- a. Exact (voor bijv. importeren van gegevens).
- b. SQL Server (uitvoeren van query's)
- c. Exchange (indien e-mail moet worden verzonden t.b.v. notificaties)

2. Studio

De studio kenmerkt zich niet door specifieke systeemeisen.

De Quercis Process Optimizer heeft een eigen SQL-database nodig. De service hoeft NIET verplicht op de server te staan waar de database zich bevindt. Verder dient op deze server .NET Framework 2.0 te zijn geïnstalleerd.

De service van de Quercis Process Optimizer dient te worden opgestart met een account dat ook rechten heeft binnen Exact Globe & Exact Synergy.

Bij import van gegevens in Exact adviseren wij u de Quercis Process Optimizer met een eigen gebruikersaccount in Exact te laten werken. Toegevoegde of gewijzigde gegevens die via een XML import tot stand is gekomen, is op deze manier altijd te traceren naar de uitvoerder.

Gebruikersrechten

Tijdens de transitie dient Quercis over een gebruiker te beschikken die volledige rechten heeft in de genoemde componenten. Deze gebruiker dient in iedere geval in de implementatiefase remote toegang tot deze structuren te hebben.

Bijlage 14 C: eisen webportaal KOA

Systeemeisen Webportaal server

Portaal Productiemachine

Server	Cores/RAM/ SAN	Type	Service Offering	Omgeving/vlan	Service Window	OS	Uitwijk
KSA Portaal PRD WINxxxxVM	4c16gb/230g b N6	VM	KSA - KA - PROD	KSA - KA – WEB Portaal - PRD	24x7	W2019 GUI	Ja

Type	Omschrijving	Opslag type primair	Opslag type back-up	Retentie
N6	Ultra-snelle SAN opslag met 35 dagen aan back-ups op de andere locatie.	SSD	SATA	35 dgn

Server	Software
KSA – Portaal	Microsoft Windows Server 2019
	Microsoft .NET Framework 4.5 / IIS 7/7.5/8 of hoger
	Windows Antivirus
	Infrastructuur Performance Monitoring (NR-IPM)
	Overige Applicaties

IIS dient geïnstalleerd te zijn met minimaal onderstaande features:

- ASPX enabled.
- IIS 10.0 Management Compatibility Components
- IIS Basic Authentication
- IIS Windows Authentication

Mail

Voor het kunnen versturen van e-mail vanuit de applicatie is het van belang dat SMTP relaying wordt toegestaan door de mailserver. Voor het kunnen versturen van e-mail vanuit de applicatie is het van belang dat database mail via MS SQL Server is toegestaan.

Storage/Back-up/Uitwijk

Omschrijving	SAN disk type	Toelichting	Retentie	RTO	RPO
Primaire storage	SSD	Zeer snelle opslag voor de VM's in het primaire datacenter			
Backup storage	SATA	Backup wordt weggeschreven in het 2 ^e datacenter	35 dagen		
Uitwijk storage	SSD	Replicatie op Hypervisor niveau (VM's) met elk uur replicatie (Zerto Licentie benodigd).		< 1 uur	< 5 minuten

Connectiviteit

De Exact omgeving en Databases mogen alleen door KSA benaderd kunnen worden en niet direct vanaf het internet benaderbaar zijn (AL1). De nieuwe portaal servers komen vervolgens in de DMZ te staan zodat het publiek hierbij kan (TL1). De portaal servers maken een connectie naar de bestaande Database servers (Exact Synergy). Geconstateerd is dat op dit moment de productie database (WIN5701VM) in TL1 staat. De productie database server wordt naar het productie AL1 geplaatst, dus deze correctie valt binnen de scope van dit project. Bovengenoemde is een randvoorwaarde van dit project.

De VMs worden in de hieronder genoemde Trust-Levels geplaatst.

Trustlevel	Kenmerken	Type Server
TL1	Publiek toegankelijk, beveiligd en bewaakt op toegang en misbruik, met de mogelijkheid van prioriteitstelling. Trustlevel 1 bevat de platformen die direct benaderbaar moeten zijn voor bezoekers;	PORTAAL (DMZ)
AL1	Niet publiek toegankelijk, beveiligd en bewaakt op toegang en misbruik, met de mogelijkheid van prioriteitstelling. Via Accesslevel 1 worden applicaties aangeboden die niet publiek toegankelijk zijn en waarbij Authenticatie via LDAP of Radius koppelingen verzorgd wordt voor bijvoorbeeld informatiebewerkers en intranet. Al het verkeer via Accesslevel 1 wordt geencrypt verzonden over het Internet.	DATABASE- & APP- servers

Software

De exacte softwareversies worden binnen het project afgestemd met KSA.

Server Software Versie* Licentie

KSA – Portaal

Microsoft Windows Server 2019

Microsoft .NET Framework 4.5 / IIS 7/7.5/8 of hoger

Windows Antivirus

Infrastructuur Performance Monitoring (NR-IPM)

Overige Applicaties KSA

Deze lijst is niet volledig, de exacte software versies zullen binnen het project afgestemd worden.

IIS dient geïnstalleerd te zijn met minimaal onderstaande features:

- ASPX enabled.
- IIS 10.0 Management Compatibility Components
- IIS Basic Authentication
- IIS Windows Authentication

Mail

Voor het kunnen versturen van e-mail vanuit de applicatie is het van belang dat SMTP relaying wordt toegestaan door de mailserver. Voor het kunnen versturen van e-mail vanuit de applicatie is het van belang dat database mail via MS SQL Server is toegestaan.

.NET

<https://docs.microsoft.com/en-us/dotnet/framework/migration-guide/versions-and-dependencies>