



PROVINCIE FLEVOLAND

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding
met betrekking tot

Netwerk- en security beheer & onderhoudsdiensten

PFL- 2492493

Versie : Definitief
Datum : 27 juli 2020

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1	DE AANBESTEDING IN VOGELVLUCHT	8
1.1	Inleiding	8
1.2	Keuze aanbestedingsprocedure	8
1.3	Digitaal aanbesteden via TenderNed	8
1.4	Contact tijdens de aanbestedingsprocedure	10
1.5	Planning (indicatief)	10
1.6	Digitale schouw	10
1.7	Leeswijzer	11
HOOFDSTUK 2	OVER DE OPDRACHT	12
2.1	De Opdrachtgever	12
2.2	Achtergrond en aanleiding voor de aanbesteding	12
2.3	Doelstelling van de aanbesteding	13
2.4	Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	13
2.5	Aard van de Opdracht	14
2.6	Omvang van de Opdracht	15
2.7	Huidige situatie en voorgestelde fasering	16
2.7.1	Huidige situatie	16
2.7.2	Voorgestelde fasering	18
2.7.3	Impact migratie Hybrid Cloud Datacenter	18
2.8	Vorm en duur Overeenkomst	19
2.9	Werking van de Overeenkomst	19
2.10	Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid	20
HOOFDSTUK 3	PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORSCHRIFTEN	21
3.1	Algemene voorschriften voor de aanbesteding	21
3.2	Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit	21
3.3	Voorschriften voor het stellen van vragen	22
3.3.1	Het stellen van individuele vragen	23
3.3.2	Klachtenregeling	23
3.4	Vereisten voor het indienen van een Inschrijving	23
3.4.1	Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)	26
3.4.2	Het doen van een beroep op een Derde	27
3.4.3	Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding	28
3.4.4	Opmaak en indeling van de Inschrijving	28
3.5	Openingsprocedure	29
3.6	Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	29
HOOFDSTUK 4	TOETSING VAN DE INSCHRIJVING	31
4.1	Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften	31
4.2	Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	31
4.3	Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	32
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	33
4.3.2	Technische en beroepsbekwaamheid	33
4.3.3	Beroepsbevoegdheid	35
4.4	Stap 4: Toetsen of aan de specifieke eisen is voldaan	36
4.4.1	Minimumeis 1: ARBIT-2018	36
4.4.2	Minimumeis 2: Concept Raam- en Nadere overeenkomst ARBIT-2018	36
4.4.3	Minimumeis 3: Programma van eisen	36
4.4.4	Minimumeis 4: Concept Verwerkersovereenkomst	37
4.4.5	Minimumeis 5: Prijzenblad	37
HOOFDSTUK 5	EMVI: BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	39
5.1	Gunningscriterium	39
5.2	Beoordelingsprocedure	39
5.3	Subgunningscriterium Kwaliteit	40
5.3.1	Onderdeel K1: Dienstverlening en ontzorging	40
5.3.2	Onderdeel K2: Toekomstbestendige dienstverlening	43
5.3.3	Onderdeel K3: Transitie	45

5.4	Subgunningscriterium Prijs	47
CHECKLIST	48	
BIJLAGEN	49	
Bijlage 1 - Programma van Eisen		49
Bijlage 2 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument		54
Bijlage 3 – ARBIT -2018		55
Bijlage 4 – Concept Model Raamovereenkomst ARBIT - 2018		56
Bijlage 5 – Concept Model Nadere overeenkomst bij Raamovereenkomst ARBIT - 2018		57
Bijlage 6 – Concept Offerteaanvraag voor Nadere uitvraag		58
Bijlage 7 – Concept Verwerkersovereenkomst provincie Flevoland 2020		59
Bijlage 8 – Format voor het stellen van vragen		60
Bijlage 9 – Format Kerncompetenties		61
Bijlage 10 – Format Prijzenblad		62
Bijlage 11 – Digitale schouw PH		63

Definities

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst

Naam: Provincie Flevoland
Bezoekadres: Visarenddreef 1, 8232 PH LELYSTAD
Postadres: Postbus 55, 8200 AB LELYSTAD

Aanbestedingsleidraad

Het voorliggende Aanbestedingsstuk inclusief Bijlagen dat de voorwaarden en eisen bevat op basis waarvan Ondernemers een Inschrijving moeten indienen.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure. Dit betreft niet-uitsluitend deze Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen.

ARBIT-2018

De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 (ARBIT-2018), die zijn vastgesteld en in werking getreden per 15 mei 2018.

BPKV

Beste prijs-kwaliteitverhouding.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad.

Customer Intimacy

Een langetermijnstrategie gericht op het ontwikkelen, opbouwen en onderhouden van een relatie met de Opdrachtgever zodat adequaat op diens wensen kan worden ingespeeld.

Derde

Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver(s) met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Inschrijver

Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband (combinatie).

Inschrijving

Offerte uitgebracht door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

Managed Service

Het overhevelen van enkele bedrijfsprocessen naar een externe partij met als doel een hogere efficiëntie of lagere kosten. De organisatie die eigenaar is van de operaties of het systeem dat wordt beheerd door een ander, wordt de klant genoemd.

Nadere overeenkomst

Een afzonderlijke overeenkomst, die in aanvulling op en als verdere verbijzondering van de bepalingen van de Overeenkomst tussen een Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gesloten voor o.a. de optionele levering van hardware ten behoeve van netwerk en security en daaraan gerelateerde dienstverlening, waaronder Managed Services, aan de betreffende Opdrachtgever. Dit kan een getekende Nadere overeenkomst (op basis van het model Nadere overeenkomst) zijn of een getekende bestelopdracht met opdrachtbevestiging.

Netwerkinfrastructuur

Hieronder wordt in deze aanbesteding verstaan alle ICT-hardware welke gebruikelijk wordt toegepast voor doen functioneren van ICT Infrastructuur, waaronder zowel bedrade als onbedrade ICT Infrastructuur wordt begrepen. Hieronder dienen in ieder geval, maar niet limitatief, te worden verstaan: Network Routers, Network Switches, Network Firewalls en Gateways, Wifi Routers/-Modems (met uitzondering van KPN HotSpot), SmartTokens. Uitgesloten zijn expliciet de Desktop en Laptop computers, beeldschermen en tabletcomputers, headsets, telefoons, smartphones en bevestigingsmaterialen.

Nota van inlichtingen

Schriftelijke reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen. De Nota van inlichtingen kan ook mededelingen en kleine wijzigingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording van vragen in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener.

Opdracht

De leveringen en of diensten die door de winnende Inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden. De Opdracht is toegelicht in Hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst zal ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst als Opdrachtgever optreden.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De raamovereenkomst, dienstverleningsovereenkomst en/of overeenkomst tot leveringen op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd en op de totstandkoming waarvan deze aanbestedingsprocedure ziet.

Samenwerkingsverband (combinatie)

Een combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.

Schriftelijk(e)

Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, daaronder begrepen met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie.

Regievoerder

Een medewerker van de provincie Flevoland die als eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer fungeert.

Smart Sourcing Strategie

Strategie waarbinnen de provincie op een slimme manier kijkt naar de beste manier van sourcing. Binnen de strategie kan gekozen worden om bepaalde taken of processen zelf uit te voeren, deels uit te besteden (outtasking), of volledig uit te besteden (outsourcing). Steeds staat het maken van de juiste keuzes, bijvoorbeeld ten aanzien van kwaliteit, tijd en kosten, centraal.

TenderNed

Het elektronische systeem voor aanbestedingen als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie www.TenderNed.nl

Werkdag

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene Termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een aan een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag.

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor netwerk- en security beheer & onderhoudsdiensten. De Opdracht houdt in het beheer en onderhoud, op basis van Managed Services, van de Netwerkinfrastructuur van de provincie voor de verder in deze leidraad genoemde producten en diensten. Onderdeel van de Opdracht is ook de optionele levering van hardware ten behoeve van netwerk en security, inclusief daarop volgende inbeheername op basis van Managed Services.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.TenderNed.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (T.E.D.). Alle Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen worden van harte uitgenodigd een Inschrijving te doen, zelfstandig, in Samenwerkingsverband (combinatie) en eventueel door een beroep te doen op Derden.

In deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen worden de Opdracht, de aanbestedingsprocedure de eisen waaraan Inschrijvers en hun Inschrijvingen moeten voldoen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt gekozen toegelicht.

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Omdat de zogenoemde Europese drempelbedragen voor decentrale overheden en leveringen en diensten (in 2020: € 214.000 excl. BTW) wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn, dient een Europese aanbesteding gehouden te worden. Daarbij bestaat in beginsel de keuze tussen twee procedures: een openbare of een zogenaamde niet-openbare procedure.

Deze Europese aanbesteding betreft een openbare procedure, conform de Aanbestedingswet 2012 en de Europese richtlijn 2004/18/EG, betreffende coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten. Er is gekozen voor een openbare procedure vanwege de samenstelling van de markt en met name het aantal aanbieders in dit marktsegment. De toegang tot deze aanbesteding wordt voor het MKB dus niet beperkt.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a) Alle Aanbestedingsstukken kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b) Het stellen van vragen plaatsvindt via de berichtenfunctie van TenderNed (er wordt geen gebruik gemaakt van de vraag en antwoordfunctie) conform de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.
- c) Inschrijvingen digitaal dienen te worden ingediend conform de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.
- d) Ook alle verdere correspondentie vindt in beginsel plaats via de berichtenmodule van TenderNed.

Hierbij enkele tips met betrekking tot het gebruik van TenderNed:

- ✓ Om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het noodzakelijk dat de onderneming juist geregistreerd is en binnen de organisatie-account voldoende personen een passend autorisatieniveau wordt toegekend, ook met het oog op vakantieperiodes, ziekte et cetera. Indien sprake is van een Samenwerkingsverband is het raadzaam dat alle deelnemers hierin afzonderlijk geregistreerd zijn.
- ✓ Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen inloggen op TenderNed via eHerkenning. Zonder eHerkenning kunnen Ondernemers niet deelnemen aan deze aanbesteding. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 aan en koppel dit aan het TenderNed-account.
- ✓ Alleen als een Ondernemer in TenderNed op de groene knop “Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding” heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat Aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de Aanbestedende dienst. Het sec downloaden van de Aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.
- ✓ Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt Ondernemers aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving.
- ✓ Ten tijde van het indienen van een Inschrijving dienen Ondernemers rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd documenten te uploaden dienen deze geüpload te worden achter de tab ‘overige documenten’. Ondernemers vinden dit tabblad binnen het dashboard op TenderNed *achter het tabblad 'gunningscriteria'*.
- ✓ Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Dit vereist een separate handeling die bevestigd wordt met een SMS-code.

Via <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen> zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien Ondernemers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de Servicedesk van TenderNed zelf en niet met de Aanbestedende dienst. De Servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376) of servicedesk@TenderNed.nl.

In geval van een storing op TenderNed, waardoor het indienen van de Inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, zal de Aanbestedende dienst ervoor kiezen de kluis tot 24 uur na de uiterste inschrijftijd gesloten te houden. Indien de storing langer aanhoudt dan 24 uur zal de uiterste inschrijftijd nogmaals met 24 uur worden opgeschort.

Van deze mogelijkheid kan de Aanbestedende dienst alleen gebruik maken indien partijen tijdig, dus voor sluitingstijd (het tijdstip van openen van de kluis is nog niet gepasseerd) Schriftelijk hebben laten weten met technische problemen te kampen te hebben, die te wijten zijn aan TenderNed. De technische storing dient door TenderNed zelf bevestigd te worden door berichtgeving op de site of anderszins. De Aanbestedende dienst zal alle partijen zo snel als mogelijk aangeven dat van een dergelijke situatie sprake is.

Voor het overige blijft u te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van uw Inschrijving.

1.4 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

Tot op het moment van de definitieve gunning is mevr. C. Lindenberg, inkoopadviseur, voor Ondernemers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbestedingsprocedure. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk zijn, dan kunnen Ondernemers contact opnemen via inkoopadvies@flevoland.nl onder vermelding van EU Netwerk- en security beheer & onderhoudsdiensten.

1.5 Planning (indicatief)

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen Ondernemers op verschillende momenten tijdig acties te nemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht, in de vorm van een Nota van inlichtingen, dienen Ondernemers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Publiceren aankondiging op TenderNed	27 juli 2020	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 1 ^e ronde	20 augustus 2020 voor 11:00 uur	
Publicatie Nota van inlichtingen, 1 ^e ronde	27 augustus 2020	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 2 ^e ronde	3 september 2020 voor 11:00 uur	
Publicatie Nota van inlichtingen, 2 ^e ronde	10 september 2020	
Sluiting termijn voor het indienen van een Inschrijving	28 september 2020	11:00
Versturen mededeling Gunningsbeslissing	27 oktober 2020	
Start standstill-termijn	28 oktober 2020	
Einde standstill-termijn	18 november 2020	
Definitieve gunning	20 november 2020	
Ingangsdatum Overeenkomst	23 november 2020	

1.6 Digitale schouw

De Aanbestedende dienst wil Inschrijvers zoveel mogelijk gelegenheid geven zich optimaal te informeren over de Opdracht en de aanbestedingsprocedure. In verband met de huidige situatie (Coronavirus) waarin Nederland zich momenteel bevindt is een plenaire bijeenkomst en een gezamenlijke rondleiding door de gebouwen niet mogelijk. De Aanbestedende dienst biedt middels Bijlage Digitale schouw PH aanvullende informatie aan van Main Equipment Room (MER) en Satellite Equipment Rooms (SER's), het huidige netwerk infrastructuur en de stappen die worden genomen richting de Smart Sourcing Strategie. Eventuele vragen kunnen tijdens de vragenronde (Nota van inlichtingen) worden gesteld.

1.7 Leeswijzer

Het vervolg van deze Aanbestedingsleidraad bestaat uit vier hoofdstukken, een checklist en verschillende Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard, omvang en duur van de Opdracht en de context waarbinnen deze plaats vindt.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de minimumeisen waaraan Ondernemers moeten voldoen om een Inschrijving in te kunnen dienen in termen van uitsluitingsgronden, financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de eisen waaraan de Inschrijving moet voldoen, de gunningscriteria en wijze waarop de Inschrijvingen worden beoordeeld.
- Checklist: geeft alle documenten beknopt weer die bij de Inschrijving moeten worden overlegd.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

- 1. Programma van Eisen (zie Bijlage bij deze Aanbestedingsleidraad);
- 2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (separaat toegevoegd);
- 3. ARBIT-2018 (separaat toegevoegd);
- 4. Concept Model Raamovereenkomst ARBIT-2018 (separaat toegevoegd);
- 5. Concept Model Nadere overeenkomst bij Raamovereenkomst ARBIT-2018 (separaat toegevoegd);
- 6. Concept Offerteaanvraag voor Nadere uitvraag (separaat toegevoegd);
- 7. Concept Verwerkersovereenkomst provincie Flevoland 2020 (separaat toegevoegd);
- 8. Format voor het stellen van vragen (bewerkbaar format separaat toegevoegd);
- 9. Format Kerncompetenties (bewerkbaar format separaat toegevoegd);
- 10. Format Prijzenblad (bewerkbaar format separaat toegevoegd);
- 11. Bijlage Digitale schouw PH (separaat toegevoegd).

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

Dit hoofdstuk omschrijft de Opdracht, de achtergrond van de aanbesteding, de doelstellingen die de Aanbestedende dienst nastreeft, de aard en omvang van de werkzaamheden en de belangrijkste kenmerken van de Overeenkomst op basis waarvan de Opdracht zal worden uitgevoerd.

2.1 De Opdrachtgever

Provinciale Staten, Gedeputeerde Staten en de commissaris van de Koning vormen samen het bestuur van provincie Flevoland. Hun taak is niet gering. Gelukkig staan ze er niet alleen voor. Een ambtelijke organisatie ondersteunt de bestuurders op allerlei manieren. De organisatie van de provincie Flevoland bestaat uit ongeveer 400 medewerkers. Aan het hoofd staat de directie. Zij vormt de schakel tussen het bestuur en de ambtelijke organisatie. Voor meer informatie over de provincie kunt u ook de provinciale website bezoeken: www.flevoland.nl

Binnen de provincie is de afdeling Informatievoorziening (hierna IV) verantwoordelijk voor het vertalen van de informatiebehoefte van andere afdelingen naar de juiste informatievoorziening. Daarnaast is de afdeling verantwoordelijk voor het aanbieden van een geschikte werkplek, goede apparatuur en de juiste informatievoorziening. De afdeling bestaat uit drie clusters en twee adviseurs.

- Het cluster **Beleid & Architectuur** maakt beleid voor het IV-landschap, de ICT-infrastructuur, informatiebeheer en datamanagement;
- Het **cluster Informatiemanagement** bewaakt de aansluiting van de klantvraag op de dienstverlening van informatievoorziening. Dit betekent onder andere dat:
 - Zij de voortgang van ICT-projecten bewaakt;
 - Functioneel applicatiebeheer van belangrijke systemen van provincie Flevoland verzorgt;
 - Accountmanagement voor de afdeling IV uitvoert;
 - Business analyses verzorgt.
- Het cluster **Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)** beheert de huidige ICT-omgeving en handelt vragen, klachten en meldingen over de huidige ICT-omgeving af;
- De adviseur Informatieveiligheid en Privacy coördineert de informatiebeveiliging en privacy voor de gehele organisatie;
- De adviseur Kwaliteit verzorgt het kwaliteitsmanagement van de afdeling IV.

Het cluster ICT zal als primair aanspreekpunt voor de uitvoering na deze aanbesteding optreden.

2.2 Achtergrond en aanleiding voor de aanbesteding

Afdeling IV heeft op basis van haar visie, inrichting en doelstelling een aantal belangrijke stappen ondernomen. Een belangrijke stap die zij heeft genomen, is door te kiezen voor een Smart Sourcing Strategie. Hierdoor worden steeds meer taken en diensten afgenomen als een Managed Service, waarbij de medewerkers van de provincie een verandering meemaken van een uitvoerende rol naar een steeds grotere regierol. Daarnaast heeft de afdeling IV een Europese aanbesteding gehouden voor de levering, het ter beschikking stellen en op basis van een Service Level Agreement onderhouden van een Hybrid-cloud datacenteroplossing. Ook is de onderhavige aanbesteding, beheer en onderhoud van de Netwerk en -securityinfrastructuur als een Managed Service, op basis van Customer Intimacy, hiervan een goed voorbeeld.

De afgelopen vier jaar is het beheer van en de levering van Netwerkinfrastructuur en hardware uitgevoerd door één partij. Het contract met de huidige leverancier expireert d.d. 2 augustus 2020. Vanwege de expiratie van het contract en de aanhoudende behoefte van de dienstverlening zoals beschreven in dit document wordt deze Opdracht opnieuw in de markt gezet. Gezien de hoogte van ramingsbedrag dient hiervoor een Europese aanbestedingsprocedure te worden gevolgd.

2.3 Doelstelling van de aanbesteding

Met deze aanbesteding beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelstellingen te bereiken, namelijk het contracteren van één Opdrachtnemer die:

- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst de huidige Managed Services op bestaande hardware overneemt en in samenwerking met cluster ICT uitbreidt tot een compleet overzicht van de benodigde dienstverlening, waarmee de Smart Sourcing Strategie doelstelling wordt bereikt;
- Bij verlenging van de onderhoudscontracten (zie hiervoor paragraaf 2.7.1) deze onderhoudscontracten overneemt;
- Optioneel Hardware en Systeemsoftware op het gebied van Netwerkinfrastructuur levert, waarbij geldt dat op basis van de aanbidding van de hardware een marktconformiteitstoets door de Opdrachtgever kan worden uitgevoerd en als gevolg van de uitkomst van deze toets kan uitwijken naar derden;
- Nieuwe hardware in beheer neemt op basis van Managed Services. De Opdrachtnemer is daarbij verantwoordelijk voor de Service Level Agreements (hierna SLA) en Kritieke performance indicatoren (hierna KPI's) met betrekking tot de componenten die in de dienstverlening zijn opgenomen;
- De Opdrachtgever kan meenemen naar meer volwassenheid op het gebied van netwerk- en securitydiensten, welke proactief (gevraagd en ongevraagd, op basis van Customer Intimacy) advies geeft, met verbetervoorstellen komt, verantwoording neemt binnen de kaders van deze Opdracht en optimaal aansluit op de Smart Sourcing Strategie die door de provincie is ingezet;
- De Opdrachtgever kan ontzorgen op het gebied van netwerk en netwerksecurity aspecten, waarbij de netwerk en netwerksecurity omgeving als een Managed Service op basis van Customer Intimacy worden afgenomen en de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze Managed Service. Er wordt gestreefd naar een relatie met de Opdrachtnemer waarbij sprake is van een hoge mate van Customer Intimacy. Immers, het beheer en onderhoud van de Netwerk en -security infrastructuur is van groot belang voor de bedrijfsprocessen die aan de Opdrachtnemer worden toevertrouwd.

Deze doelstellingen zijn door de Aanbestedende dienst vertaald naar de afbakening van de Opdracht, de eisen die aan de uitvoering ervan gesteld worden, de eisen die aan Ondernemers worden gesteld om voor de Opdracht in aanmerking te komen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt geselecteerd.

2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht wel sprake van het samenvoegen van Opdrachten.

Deze samenvoeging is nodig om de volgende redenen: de aanschaf van netwerk en security hardware kan niet los worden gezien van de dienst op deze hardware, zonder hiervoor binnen de dienst extra kosten te genereren voor inbeheername van deze hardware. Hierbij is in ieder geval acht geslagen op:

- a) De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging voor de toegang voor voldoende MKB-bedrijven;
- b) De organisatorische gevolgen en risico's voor de provincie en de Ondernemer, bijvoorbeeld voor de provincie het hebben van meerdere leveranciers en voor de Ondernemer het afstemmen met verschillende samenwerkingspartners. Voor de Aanbestedende dienst is het onderhouden van meerdere contracten met als gevolg meerdere aanspreekpunten en contactmomenten niet realiseerbaar vanwege de beperkte beschikbare capaciteit binnen het contractmanagement.
- c) De mate van samenhang van de (deel)opdrachten. De provincie is van mening dat de gevraagde scope goed bij één leverancier ondergebracht kan worden, aangezien er een logische samenhang is tussen de verschillende (deel)opdrachten.

Binnen de Opdracht is geen onderscheid gemaakt in percelen. Er is voor gekozen om geen losse percelen uit te vragen, omdat (optionele) levering, beheer en onderhoud van bestaande en (optioneel) te leveren nieuwe hardware onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

2.5 Aard van de Opdracht

De provincie wordt steeds meer een regie organisatie en wil in de af te nemen diensten kiezen voor een Managed Services model, in een samenwerking met de leverancier op basis van Customer Intimacy. De Opdracht bestaat uit het beheer en onderhoud op basis van een Managed Service, van de Netwerkinfrastructuur en netwerksecurity Managed Services. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deze Managed Service op basis van een SLA. Als de Opdrachtnemer besluit één van de diensten bij Derden te beleggen, blijft deze primair verantwoordelijk en hiermee ook het aanspreekpunt.

De Managed Service heeft betrekking op ten minste de onderstaande onderwerpen en uitgevoerd al dan niet op locatie van de provincie.

- a) Firewalls - Managed Service;
- b) WIFI – access points - Managed Service;
- c) Spamfiltering - Managed Service;
- d) Citrix Application Delivery Controller, waaronder Load balancing, Application Delivery Controller en Web Application Firewall Delivery – Managed Service;
- e) Netwerkbeheer (waaronder Access Network) - Managed Service;
- f) Netwerk securitydiensten – Managed Service;
- g) RSA-tokens, Beheer als Managed Service;
- h) Levering network hardware, inclusief inbeheername (inclusief firmware upgrades, updates en patches, etc.) op basis van Managed Service;
- i) Levering security hardware, inclusief inbeheername (inclusief firmware upgrades, updates en patches, etc.) op basis van Managed Service;
- j) Advisering over milieuvriendelijke alternatieven bij voorgenomen hardware leveringen;
- k) Levering van en uitvoering realiseren van verlengde garantieovereenkomsten op hardware;
- l) Actieve en voortdurende verbetering van de overeengekomen dienstverlening;
- m) Beheer en onderhoud datacenter netwerk componenten van Hybrid Cloud Datacenter, betreft bv. racktopswitch in de colocatie.

De CPV-codes die van toepassing zijn op de Opdracht zijn:

- CPV-code 72700000-7 *Computernetwerkdiensten*;
- CPV-code 32422000-7 *Netwerkcomponenten*;
- CPV-code 50312300-8 *Onderhoud en reparatie datanetwerkuitrusting*.

Expliciet buiten de scope van de Opdracht vallen de volgende elementen:

- a) WAN-verbindingen: levering, beheer en onderhoud;
- b) Telefonie–infrastructuur, zowel vast als mobiel, waaronder Spidercloud;
- c) MDM-omgeving van Vodafone;
- d) Beheer en onderhoud Govroam WIFI netwerk;
- e) Beheer en onderhoud KPN Hotspot netwerk;
- f) Desktop en Laptop computers, beeldschermen en tabletcomputers, headsets, telefoons, smartphones en bevestigingsmaterialen;
- g) Qmanage.

Optioneel binnen de Opdracht is het volgende onderdeel:

Gedurende de Overeenkomst kan de provincie de o.a. benodigde nieuwe hardware middels een Nadere offerteaanvraag bij de Opdrachtnemer uitvragen. De Opdrachtgever kan - indien zij dit nodig acht - een marktconformiteitstoets uitvoeren. Het doel van een marktconformiteitstoets is om na te gaan of de hardware tegen marktconforme prijzen wordt aangeboden. De marktconformiteitstoets zal worden verricht door het raadplegen van diverse bronnen zoals internet en dergelijke. Indien uit de marktconformiteitstoets naar voren is gekomen dat de aangeboden prijzen voor de hardware niet marktconform zijn, kan de Opdrachtgever de benodigde hardware uitvragen bij derden. Het beheer van de nieuw aangeschafte hardware wordt niet ondergebracht bij derden. De Opdrachtnemer dient bij levering van alle nieuwe hardware, zowel van Opdrachtnemer als van derden dit in beheer op te nemen op basis van Managed Services. De Opdrachtnemer is daarbij verantwoordelijk voor de Service Level Agreements (hierna SLA) en Kritieke performance indicatoren (hierna KPI's) met betrekking tot de componenten die in de dienstverlening zijn opgenomen.

De minimeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, onvoorwaardelijk aan te conformeren hetgeen zij doen door het indienen van een Inschrijving.

2.6 Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht voor het netwerk- en security beheer en onderhoudsdiensten op basis van een Managed Service wordt gedurende de looptijd van Overeenkomst geschat op € 270.000,- per jaar excl. BTW. Dit ramingsbedrag is inclusief support en software-assurance door de hieronder (paragraaf 2.7.1) genoemde contracten. Daarnaast heeft de provincie een inschatting gemaakt voor de levering van hardware, welke uitkomt op € 120.000,- over de looptijd van vier jaar. De totale opdrachtwaarde komt daarmee uit op € 1.200.000,- en is gebaseerd op de totale duur van de Overeenkomst inclusief mogelijke verlengingen (dus vier jaar).

De hierboven genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie, Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan onttelen. Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW. De Aanbestedende dienst heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie.

2.7 Huidige situatie en voorgestelde fasering

2.7.1 Huidige situatie

In de huidige situatie heeft de provincie een raamovereenkomst met één leverancier. De huidige leverancier beheert de Netwerkinfrastructuur voor een groot deel op basis van een Managed Service. Daarbij is deze leverancier ook het aanspreekpunt voor een derde partij die zij hebben ingehuurd om diensten te leveren die zij zelf niet uitvoeren.

Op hoofdlijnen bestaat Managed Service uit monitoring, technisch beheer en operationeel, als geheel afgedekt door een SLA op basis van resultaatverplichtingen. Dit geldt voor de onderstaande onderhoudsovereenkomst die niet als Single Point of Contact (hierna SPOC) zijn afgesloten. Om aan de verplichtingen binnen deze SLA te kunnen voldoen, heeft de provincie een zevental onderhoudsovereenkomsten gesloten met vendors, via de Managed Services provider, die verantwoordelijk zijn voor de apparatuur in de installed base. De contracten die nu op basis van SPOC zijn afgesloten, zullen in de onderhavige Opdracht moeten worden overgezet naar een volwaardige Managed Service. Een korte opsomming van deze contracten is hieronder weergegeven.

- 1) Checkpoint (SPOC-SLA);
- 2) Cisco (Economy-SLA);
- 3) Cisco (Advanced-SLA);
- 4) Cisco Ironport (SPOC-SLA);
- 5) Citrix (SPOC-SLA);
- 6) Quantum (SPOC-SLA).

Onderstaande tabel geeft in meer detail de inhoud van de verschillende onderhoudsovereenkomsten c.q. SLA's weer:

Vendor:	Checkpoint	Type SLA:	SPOC
Contractdetails:	Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2020		
SLA:	Service Maintenance Center (24x7)		

Vendor:	Cisco	Type SLA:	Economy
Contractdetails:	Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2020		
SLA:	Service Maintenance Center (24x7) Functional support (8x5) Remote Technical Support (8x5) Basic Vendor Support		
Inbegrepen opties:	Spare delivery (8x5xNBD P1) Onsite Technical Support (8x5xNBD P1)		

Vendor:	Cisco	Type SLA:	Advanced
Contractdetails:	Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2020		
SLA:	Service Maintenance Center (24x7) Functional support (8x5) Remote Technical Support (24x7) Basic Vendor Support		

Inbegrepen opties:	Spare delivery (24x7x4 P1) Onsite Technical Support (24x7x4 P1) Software Upgrade Subscription (24x7)
---------------------------	--

Vendor:	Cisco Ironport	Type SLA:	SPOC
Contractdetails:	Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2020		
SLA:	Service Maintenance Center (24x7)		

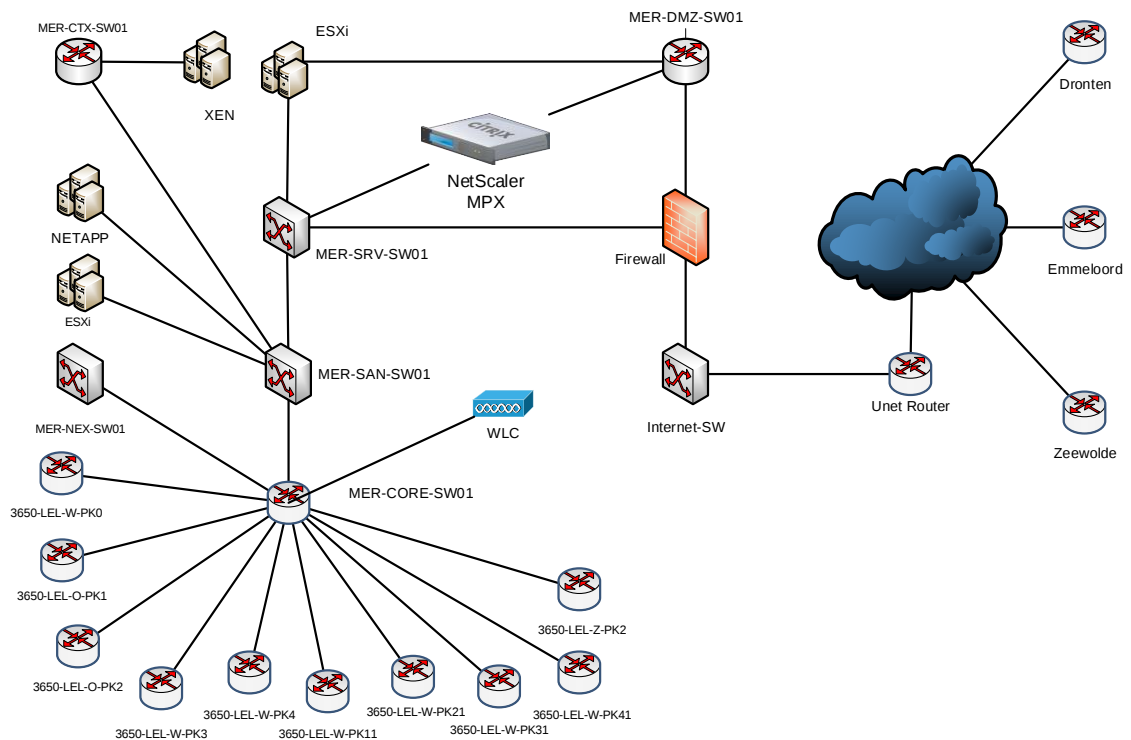
Vendor:	Citrix	Type SLA:	SPOC
Contractdetails:	Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2020		
SLA:	Service Maintenance Center (24x7)		

Vendor:	Quantum	Type SLA:	SPOC
Contractdetails:	Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2020		
SLA:	Service Maintenance Center (24x7)		

Voorts zijn de volgende componenten van belang en naar voren gekomen in de technische inventarisatie, welke op dit moment onderhouden worden door de Managed Services provider op basis van bovenstaande onderhoudsovereenkomsten:

Werkplek	:	Citrix Farm bestaande uit, maar niet uitputtelijk, MPX5000 appliance met Citrix Application Delivery Controller software - Delivery Controller - Storefront - Provisioning Server - XenApp - XenDesktop
Firewall	:	2 x checkpoint SG12200 (cluster) 2 x checkpoint SG4400 (cluster)
Switches	:	40 x Cisco Catalyst WS-C3650-48PD access switches 2 x Cisco Catalyst 2960G-24TC-L DMZ switch 2 x Cisco Nexus 10g Nexus 93108TC-EX storage 2 x Cisco WS-C3850-24XS-S 10G Coreswitch 4 x 5920AF-24XG SAN switch 4 x A5800AF-48G Server switch.
WIFI	:	100 x AIR-AP2802I-E-K9 2 x Cisco AIR-CT5520-50-K9 Wlan controller
Security devices	:	2 x Cisco Ironport C170 Spamfilter (cluster)
Fiber channel switches	:	2 x Brocade 300

Een schematische weergave van het netwerk is in de onderstaande figuur te vinden.



2.7.2 Voorgestelde fasering

Qua fasering ziet de provincie een tweefasen-model voor zich. In de eerste fase, welke zal duren vanaf de ondertekening van de Overeenkomst tot 31 december 2020, kan de Inschrijver een inventarisatie uitvoeren en zorgen voor een projectmatige transitie van de Managed Services en onderhoudsovereenkomst. Dit is tevens het moment voor verbetervoorstellen om te benutten tijdens de looptijd van het contract. Vanaf 1 januari 2021 zal de Opdrachtnemer dan verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de Managed Services conform de SLA, alsmede het uitvoeren van de (door hem) verlengde onderhoudsovereenkomsten.

2.7.3 Impact migratie Hybrid Cloud Datacenter

In het eerste kwartaal van 2020 heeft de provincie een omvangrijke Opdracht gegund aan KPN middels een Europese aanbesteding voor de migratie naar een Hybrid-Cloud Datacenter. Dit betekent dat een groot deel van de apparatuur die nu nog op locatie staat in het provinciehuis, zal worden afgenomen als een dienst, dan wel verhuisd wordt naar het hybride datacenter van KPN. Deze Opdracht heeft een behoorlijke impact op de onderhavige Opdracht, waardoor de provincie hieronder een beschrijving van de geplande werkzaamheden geeft, zodat Inschrijvers rekening met het volgende moeten houden:

- Faciliteren en adviseren rondom deze Opdracht;
- Managed Services uitvoeren op zaken in het provinciehuis, op de vestigingen en in het datacenter (colocatie en private cloud).

De voorbereidingsfase is inmiddels van start gegaan. De huidige en benodigde netwerkaanpassingen worden voorbereid en voor het grootste gedeelte uitgevoerd door de huidige Managed Service dienstverlener. De voorbereidingen zullen gedurende enkele maanden, naar verwachting tot aan begin juli getroffen worden. Na de voorbereidende fase, zal een uitvoerige testperiode in acht worden genomen. De planning voor ziet hier nu in, dat dit de gehele maand juli in beslag neemt. Na een

succesvolle testperiode, zal aanstalten gemaakt worden voor de daadwerkelijke migratie. De migratie op zich, zal relatief in een korte periode uitgevoerd worden. Dit is voorzien in een 'big bang' scenario. Ofwel, alle functionaliteiten, hardware en services die gemigreerd moeten worden, zullen op één nader te specificeren moment worden overgezet naar de hybride cloud datacenter leverancier.

In deze migratie zullen ook diensten en hardware waar support op worden geleverd door de huidige netwerk en netwerksecurity leverancier worden verplaatst van het provinciehuis naar het hybride cloud datacenter. Denk hierbij aan de firewall(s), netwerktoegang als Router en Switches. De exacte lijst van diensten die dit betreft, zal nog worden afgestemd met de huidige leverancier. Echter hier dient rekening te worden gehouden in de schouw of inventarisatie ten behoeve van de nieuw te selecteren Managed Service dienstverlener voor de in deze aanbesteding genoemde scope.

Voor de uitvoering van de Managed Services van de genoemde kavels betekent dit een gedeelte van de hardware in het provinciehuis achterblijft, denk hier bij aan de access switches, en een gedeelte op de nieuwe locatie(s) van het hybride datacenter van KPN terecht gaat komen. Binnen het hybride datacenter, kan dit ook betekenen dat dit geplaatst kan gaan worden op de verschillende twee (2) locaties van KPN.

Na de migratie naar het hybride cloud datacenter zal de beheerfase van KPN starten. Als dit enige tijd stabiel is, zal KPN in overleg met de provincie een aantal (nu nog niet definieerbare) verbeterstappen door kunnen gaan voeren. Het is hierbij niet uitgesloten dat deze verbeteringen ook de kavels binnen deze aanbesteding zullen raken. Op dat moment zal er gezamenlijk gekeken en besloten worden, wat de beste aanpak is en zal er advies gevraagd worden aangaande de aanpassingen van de binnen de scope van deze aanbesteding benoemde kavels. De regierol zal dan door de provincie hierin genomen worden.

De migratie naar het datacenter zal nauwelijks van invloed zijn op de vestigingen van de provincie. Ook deze vestigingen vallen binnen deze scope van deze aanbesteding.

2.8 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een raamcontract voor leveringen en/of Managed Services met een initiële looptijd van 24 maanden. Na het verstrijken van deze periode heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid de Opdracht twee (2) maal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 12 maanden.

2.9 Werking van de Overeenkomst

De Overeenkomst heeft het karakter van een raamovereenkomst. Gelijktijdig met de ondertekening van de Raamovereenkomst komt de Nadere overeenkomst tot stand voor de in paragraaf 2.7.1 genoemde support contracten. Daarnaast heeft Opdrachtgever het recht om door middel van een Nadere offerteaanvraag en het sluiten van een Nadere overeenkomst o.a. nieuwe hardware af te nemen bij Opdrachtnemer. Zie tevens hoofdstuk 2.5. Dit betekent dat de voorwaarden inzake te plaatsen Nadere Opdrachten weliswaar in meer of mindere mate zijn vastgelegd. Indien zich een concrete, werkelijke behoefte voordoet bij de Aanbestedende dienst kan hierin worden voorzien door Opdrachtnemer op basis van een nadere opdracht, die past binnen de kaders van de Overeenkomst.

Enkele, maar nog niet alle voorwaarden inzake Nadere Opdrachten zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Aan een Nadere Opdracht gaat altijd een Nadere offerteaanvraag van de Opdrachtgever en een nadere offerte van Opdrachtnemer vooraf. De Nadere Opdracht komt niet eerder tot stand dan na Schriftelijke acceptatie van de Nadere offerte van de

Opdrachtnemer door de Opdrachtgever door ondertekening van de Nadere overeenkomst.

2.10 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid

De Aanbestedende dienst volgt de per 1 november 2018 landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) beschikbaar via een gebruiksvriendelijke webtool. Klik daarvoor [hier](#). De tool geeft criteria op drie ambitieniveaus, zodat inkopers en opdrachtgevers zo goed mogelijk en zo duurzaam mogelijk kunnen gaan inkopen. De tool is ontwikkeld door Royal HaskoningDHV, CE Delft en Swis in opdracht van Rijkswaterstaat, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Voor de onderhavige Opdracht zijn geen duurzaamheidscriteria voorhanden.

Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten rondom de aanbesteding besproken en de aanbestedingsvoorschriften uiteengezet. Indien en voor zover deze voorschriften betrekking hebben op Ondernemers, dienen zij hieraan te voldoen. Indien dit niet het geval is kan de Aanbestedende dienst besluiten de Ondernemer uit te sluiten van deelname.

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen.
2. De Aanbestedende dienst vergoedt op geen enkele wijze kosten die Ondernemers maken in relatie tot deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen, dan heeft de betrokken Ondernemer geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. De Ondernemer mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: (mogelijke) deelname aan de aanbesteding.
2. De Ondernemer is gehouden de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een Ondernemer zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen Derden, bijvoorbeeld een adviesbureau dat Ondernemer begeleidt bij het doen van de Inschrijving of een Derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de aanbestedingsprocedure van kracht.
3. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze aanbesteding door of namens de Ondernemer, lopende of na afloop van de aanbestedingsprocedure, is slechts toegestaan na voorafgaande Schriftelijk toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is de Ondernemer niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door de Ondernemer binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen. Het is niet toegestaan inzake de aanbesteding

rechtstreeks te communiceren met andere medewerkers en adviseurs van de provincie. Indien de Aanbestedende dienst een dergelijke constatering doet, dan leidt dit tot uitsluiting van de procedure.

5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader van tijdens een eventuele schouw c.q. voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog Schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende dienst in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.
6. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

De Aanbestedende dienst nodigt Ondernemers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, plaatsen van opmerkingen et cetera. Hierbij dienen de volgende voorschriften in acht te worden genomen:

1. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, zijn de Ondernemers gehouden de Aanbestedende dienst **uiterlijk voor de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning** ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Het moment van ontvangst van de vragen is maatgevend. Op vragen die na de termijn zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden. Ondernemers dienen vragen over de Overeenkomst en de voorwaarden uiterlijk voor de eerste sluitingsdatum voor het stellen van vragen (de eerste vragenronde) zoals opgenomen in de planning te stellen. Voor de tweede vragenronde mogen in principe alleen vragen worden gesteld over de beantwoording van de Nota van inlichtingen, 1e ronde.
2. Indien een Ondernemer verzuimt de Aanbestedende dienst tijdig te waarschuwen voor kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, verwerkt hij zijn rechten dienaangaande en zijn de mogelijke gevolgen voor rekening en risico van de Ondernemer. In dat geval kan een Ondernemer op een later moment tijdens of na de aanbesteding dus niet meer met succes klagen, zowel bij de Aanbestedende dienst als in rechte, over deze onderwerpen.
3. Vragen dienen gesteld te worden middels het **FORMAT VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN** dat als Bijlage bij deze Aanbestedingsleidraad is gevoegd. Deze ingevulde Bijlage kan tot uiterlijk het in de planning genoemde moment toegezonden worden via een TenderNed-bericht o.v.v. 'Vragen aanbesteding Netwerk- en security beheer & onderhoudsdiensten'. Hiervoor dient de aanbesteding in TenderNed toegevoegd te zijn aan 'Mijn aanbestedingen', waarna op het dashboard geklikt kan worden op "Verstuur een bericht."

4. Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
5. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.

3.3.1 Het stellen van individuele vragen

1. Op grond van art. 2.53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Ondernemers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij de Ondernemer naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Ondernemer van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
2. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde individuele vragen die naar haar oordeel individueel beantwoord kunnen worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

3.3.2 Klachtenregeling

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Ondernemers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend bij kmpa@flevoland.nl. Voor de procedure bij eventuele klachten klikt u [hier](#).
2. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding per definitie niet op. Dit is ter beoordeling van de Aanbestedende dienst.

3.4 Vereisten voor het indienen van een Inschrijving

1. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.
2. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 90 kalenderdagen gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding eindigt de termijn van gestanddoening dertig kalenderdagen na uitspraak in kort geding.
3. Varianten worden niet geaccepteerd.

4. Een Ondernemer mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie). Indien een Ondernemer inschrijft, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Ondernemer. Hetzelfde geldt voor afzonderlijke werkmaatschappijen binnen een holding; binnen een holding is dus sprake van meerdere Ondernemers.

Een Derde mag wel als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk acteren met betrekking tot deze aanbesteding en Opdracht. Een Derde mag wel voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

5. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
6. De complete Inschrijving dient vóór de in de recentste planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Ondernemers.
7. In geval van een storing op TenderNed, waardoor het indienen van de Inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, zal de Aanbestedende dienst ervoor kiezen de kluis tot 24 uur na de uiterste inschrijftermijn gesloten te houden en de inschrijftermijn dus met 24 uur te verlengen. Indien de storing langer aanhoudt dan 24 uur zal de uiterste inschrijftermijn nogmaals met 24 uur worden opgeschort.

Van deze mogelijkheid kan de Aanbestedende dienst alleen gebruik maken indien partijen tijdig, dus voor sluitingstijd (het tijdstip van openen van de kluis is nog niet gepasseerd) Schriftelijk hebben laten weten met technische problemen te kampen te hebben, die te wijten zijn aan TenderNed. De technische storing dient door TenderNed zelf bevestigd te worden door berichtgeving op de site of anderszins.

De Aanbestedende dienst zal alle partijen zo snel als mogelijk aangeven dat van een dergelijke situatie sprake is. **Voor het overige blijft u te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van uw Inschrijving.**

8. Indien de Inschrijving niet compleet is, kan de Aanbestedende dienst besluiten deze niet in behandeling te nemen.
9. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats zoals die bij de aanbesteding beschikbaar zijn gesteld.
10. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn geldt navolgende rangorde:
 - a) Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;

b) Deze Aanbestedingsleidraad, inclusief Bijlagen;

Inschrijvers moeten terdege inhoudelijk kennis nemen van alle Aanbestedingsstukken aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent immers de volledige acceptatie door de Inschrijver zonder enig voorbehoud van alle voorwaarden als gesteld in de Aanbestedingsstukken. Algemene voorwaarden van de Inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Suggesties ten aanzien van de contractuele voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan conform de wijze waarop vragen kunnen worden gesteld binnen de termijn als gesteld in de planning. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

11. Inschrijvers dienen het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen.
12. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen namens de als Inschrijver optredende Ondernemer(s) dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient Inschrijver op verzoek een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving, te overleggen. Indien Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen, of bestuurders moeten gezamenlijk ondertekenen.
13. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt voorts verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de betreffende documenten zijn gescand.
14. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking verzoeken. Deze toelichting dient Schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de Inschrijving.
15. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door de Ondernemer verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
16. Inschrijvingen zullen na afloop van deze aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

3.4.1 Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)

Een Samenwerkingsverband van Ondernemers (combinatie) kan deelnemen als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband (combinatie) gelden onderstaande aanvullende bepalingen.

1. In de Inschrijving dient een Samenwerkingsverband (combinatie), de vorm en de samenstelling van het Samenwerkingsverband vermeld te worden, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht over deze entiteiten.
2. Alle Ondernemers die deelnemen in het Samenwerkingsverband (combinatie) (ook wel combinanten genoemd) dienen individueel een zelfstandig Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving te voegen.
3. Alle combinanten dienen in het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel II A, sub e, punten a en b)** de namen van de overige combinanten op te geven. Tevens dient opgegeven te worden welke Ondernemer de leiding van het Samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband (combinatie) jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de Ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Onder II A, sub e, punten a en b dienen combinanten op te geven voor welke geschiktheidseisen binnen het Samenwerkingsverband (combinatie) een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** verklaart elke combinant dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst. Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er één is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).
5. Een Samenwerkingsverband (combinatie) in oprichting of een Samenwerkingsverband (combinatie) dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband (combinatie) geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. De afzonderlijke combinanten dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband (combinatie) als geheel én voor de individuele combinanten. Indien een uitsluitingsgrond op één van de combinanten van toepassing is leidt dit tot uitsluiting van het gehele Samenwerkingsverband (combinatie).
7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband (combinatie) met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband (combinatie) alleen zijn samenstelling wijzigen na Schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

3.4.2 Het doen van een beroep op een Derde

Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde:

- I. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of
- II. (uitsluitend) rondom de uitvoering van de Opdracht.

Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Inschrijver behoort en een andere Ondernemer waarmee de Inschrijver een Overeenkomst heeft. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden, onderstaande aanvullende bepalingen:

1. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient in zijn **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** bij II C op te geven op welke Derde hij een beroep doet voor welke geschiktheidseis(en).
2. Derden hoeven bij Inschrijving niet individueel en zelfstandig een **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** te voegen.
3. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen dan dient deze op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen een Schriftelijke en rechtsgeldig ondertekende verklaring van deze Derde te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver over de noodzakelijke middelen van deze Derde kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht, en dat tevens geen uitsluitingsgronden op de Derde van toepassing zijn, onverlet het recht van de Aanbestedende dienst nadere bewijsstukken op te vragen.
4. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor Derden.
5. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
6. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de Derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
7. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overgelegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern / de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.

8. Indien de Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
9. Bij gunning van de Overeenkomst aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
10. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.
11. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
12. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver.
13. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derden dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na Schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

3.4.3 Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding

1. Vanuit een holding mogen meerdere Ondernemers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig, als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie) of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken entiteiten op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat de Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.4.4 Opmaak en indeling van de Inschrijving

Met betrekking tot opmaak en indeling van de Inschrijving gelden de volgende voorschriften:

1. Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een “expert” die de Opdracht doorgrondt weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.
2. Elk onderdeel van de Inschrijving dient conform de Checklist die onderaan deze leidraad is weergegeven in TenderNed bijgevoegd te worden als separaat bestand. Alle documenten dienen te worden geüpload als pdf-bestand. Het Format Prijzenblad daarentegen dient geüpload te worden in zowel pdf- als .xls(x)-formaat.

3.5 Openingsprocedure

De volgende procedure zal worden gevolgd voor het openen van de kluis met Inschrijvingen:

1. De (digitale) kluis met Inschrijvingen wordt na de in de planning genoemde sluitingsdatum geopend door de Aanbestedende dienst.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.
3. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet inhoudelijk behandeld.
4. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is slechts een formaliteit.

3.6 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

Na opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar kunnen maken. Hierop zien de volgende voorschriften:

1. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en Schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
2. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
3. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald, zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.
4. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Gunningsbeslissing zoals hiervoor bedoeld dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig kalenderdagen, Schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen.

Indien door een Inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kan deze Inschrijver geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten ter zake verwerkt. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om een (bodem)procedure in te stellen, bijvoorbeeld tot een vordering tot schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende Inschrijving.

5. De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver(s) hier Schriftelijk over heeft geïnformeerd.

6. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving is uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan de in deze Aanbestedingsleidraad neergelegde voorschriften. Indien een Inschrijving hier niet aan voldoet, kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de persoon van Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deelneming aan deze aanbestedingsprocedure rechtvaardigen. Indien één van de uitsluitingsgronden van toepassing is, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Alle verplichte en facultatieve wettelijke uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn op deze aanbesteding van toepassing. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een Ondernemer op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel III van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** en dat de Aanbestedende dienst na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken opvraagt bij de winnende Inschrijver(s). In voorkomende gevallen vraagt de Aanbestedende dienst de bewijsstukken ook op bij de tweede in de rangorde. Aan het opvragen van de bewijsstukken kan een Inschrijver geen rechten ontleen. Dit neemt niet weg dat Aanbestedende dienst hier op elk moment eerder in de procedure aan Inschrijvers om kan verzoeken teneinde vast te stellen of Inschrijvers niet moeten worden uitgesloten, indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure.

Een Inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen nadere bewijsstukken te kunnen overleggen om het verklaarde voor wat betreft de uitsluitingsgronden te staven. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet of de benodigde bewijsstukken niet tijdig kan overleggen, kan hij alsnog worden uitgesloten. Indien dit na de Gunningsbeslissing plaatsvindt, komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand. Als Inschrijver op de hoogte is van feiten en/of omstandigheden die zich hebben voorgedaan in de periode nadat het ten bewijs dienende Schriftelijke stuk is

afgegeven die eventueel tot het toepassen van de uitsluitingsgrond zouden kunnen leiden, dient hij dit aan de Aanbestedende dienst te melden.

Uitsluitingsgrond	#	Nadere bewijsstukken
Geen crimineel verleden	III A	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012 ¹ , niet ouder dan twee jaar ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen faillissement	III C	Uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen gerechtelijke uitspraak beroepsgedragsregel	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen ernstige beroepsfout	III C	Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven.
Betalen belastingen en premies	III B	Verklaring van de belastingdienst, niet ouder dan zes maanden ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen valse verklaringen	III C	Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven
Geen schending verplichtingen o.b.v. milieu, - sociaal of arbeidsrecht	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen vervalsing van de mededinging	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.

4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van een aantal eisen die gesteld worden aan zijn financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de financiële capaciteiten en de technische en beroepsbekwaamheid beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, kan de Inschrijving ter zijde worden gelegd. Voor wat betreft de bewijsvoering rondom het voldoen aan de geschiktheidseisen wordt aangesloten bij het regime dat is beschreven in de vorige paragraaf ten aanzien van de uitsluitingsgronden. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van **het Uniform**

¹ Een gedragsverklaring aanbesteden is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. De gedragsverklaring moet aangevraagd worden Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG). Zie verder: <http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaring-aanbesteden/>. De besteltermijn is 4 weken voor een natuurlijk persoon en 8 weken voor een rechtspersoon.

Europees Aanbestedingsdocument, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. In de volgende subparagrafen worden de nadere bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat Aanbestedende dienst met het contracteren van één partij voor netwerk en security een essentieel deel van de ICT uit handen geeft. Het is daarom van belang dat de ondernemingen voldoende continuïteit kunnen bieden op het gebied van hun eigen voortbestaan.

Inschrijver verklaart dat zijn organisatie zich adequaat heeft verzekerd, en zich gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst (inclusief de verlengingsopties) verzekerd zal houden voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van één (1) miljoen Euro per aanspraak en een minimale uitkering van 200% van dit bedrag per jaar.

Financiële en economische draagkracht	Onderdeel UEA	Nadere bewijsstukken
Verzekering tegen beroepsrisico's	Deel IV	Kopie van geldig verzekeringsbewijs of polis of een gecertificeerde verklaring waaruit blijkt dat Inschrijver aan de voorgeschreven eis voldoet.

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de uiteindelijke Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de volgende geschiktheidseisen gesteld:

4.3.2.1 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover de Inschrijver naar haar oordeel moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties waarover Inschrijver moet beschikken, en waartoe hij één of zoveel referenties als noodzakelijk, met als maximum het aantal gevraagde kerncompetenties, moet overleggen:

- *Kerncompetentie 1 : Kennis van en ervaring met het leveren van een netwerk- en securitydiensten.*
Inschrijver heeft gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 24 maanden diensten (Managed Services) op het gebied van netwerk en security geleverd aan een Opdrachtgever met minimaal 250 medewerkers.
- *Kerncompetentie 2 : Kennis van en ervaring met het leveren van hardware en virtuele appliances voor netwerk- en security.*
Inschrijver heeft producten van een A-merk op het gebied van netwerk en security geleverd aan een Opdrachtgever, met een gemiddelde waarde van € 25.000 per contractjaar.

- *Kerncompetentie 3 : Kennis van en ervaring met het adviseren bij een (semi) overheid (belastingdienst, onderwijsinstellingen, waterschap etc.) op het gebied van netwerk en security.*
Inschrijver heeft adviesdiensten op het gebied van netwerk en security geleverd aan een Opdrachtgever, met een gemiddelde omvang van 50 uur per contractjaar.
- *Kerncompetentie 4 : Kennis van en ervaring met het overnemen van bestaande netwerk en security omgevingen (incl. onderhoudsovereenkomsten), het operationeel houden en vernieuwen en het uitbreiden hiervan.*
Inschrijver heeft een reeds bestaande netwerk en security omgeving (minimaal 250 gebruikers) in beheer genomen, inclusief voorzetting van bestaande onderhoudsovereenkomsten, en heeft deze vervolgens operationeel gehouden en vernieuwd.

Behalve het invullen van **het Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (deel IV) dient Inschrijver één referentie per kerncompetentie te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden conform opdracht van de referentie-organisatie zijn uitgevoerd. Het gaat dus om maximaal vier (4) referenties. Het overleggen van meer referenties dan noodzakelijk, kan tot uitsluiting leiden.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van het beschikbaar gestelde FORMAT KERNCOMPETENTIES. NB. Indien Inschrijver een referentie-opdracht gebruikt om aan te tonen dat hij aan meerdere kerncompetenties voldoet, dan dient hij dit helder aan te geven in de beschrijving en de referentieopdracht in relatie tot alle gevraagde competenties afzonderlijk te overleggen.

Voor de te overleggen referentie-opdrachten gelden, naast de inhoudelijke aspecten die terug moeten keren, de volgende minimumvereisten. Als niet aan deze vereisten is voldaan, kan de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetenties zijn conform opdracht van de referentie-organisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdrachten de actuele contactgegevens van de contactpersonen volledig en correct te worden opgegeven. Deze controle kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersonen van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd;
3. Indien de verklaring van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de verklaring van Inschrijver of de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldoen, kan de referentie als ongeldig beschouwd worden met uitsluiting tot gevolg;
4. Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) is dit een der combinanten waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde;

5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan 1/3 in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Zij is daartoe niet verplicht.

4.3.2.2 Certificeringen

Voorts dient Inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

- a) Een ISO 9001 certificering, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat de kwaliteitsborging van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt. Bij Inschrijving dient een kopie van het geldige certificaat, alsmede de van toepassing verklaring (Statement of Applicability) bij te worden gevoegd. Na gunning kan Aanbestedende dienst ook de rapportage van de meest recente audit opvragen.
- b) Een ISO 14001 certificering, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat er voldoende aandacht wordt besteed aan de organisatie, uitvoering en bewaking van milieumanagement. Bij Inschrijving dient een kopie van het geldige certificaat te worden overlegd. Na gunning kan Aanbestedende dienst ook de rapportage van de meest recente audit opvragen.
- c) ISO 27001 certificering, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat de informatieveiligheid van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt. Bij Inschrijving dient een kopie van het geldige certificaat, alsmede de van toepassing verklaring (Statement of Applicability) bij te worden gevoegd. Na gunning kan Aanbestedende dienst ook de rapportage van de meest recente audit opvragen.
- d) SOC2 verklaring, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat assurance over risicomanagement en interne beheersing afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.

Indien de Inschrijving wordt verzorgd door een Samenwerkingsverband of in combinatie met Derden, dan geldt bovenstaande in ieder geval voor de hoofdaannemer voor wat betreft de drie ISO-certificeringen.

Bij de Inschrijving volstaat het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (zie deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband (combinatie) en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Dat Inschrijver voldoet aan deze eisen rondom

beroepsbevoegdheid dient bij Inschrijving verklaard te worden bij deel IV van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**. Daarnaast dient binnen vijf werkdagen op verzoek van de Aanbestedende dienst een uittreksel van de inschrijving in het betreffende handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden bijgevoegd te worden. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

4.4 Stap 4: Toetsen of aan de specifieke eisen is voldaan

Met uw Inschrijving gaat u expliciet akkoord met alle in de aanbestedingstukken gestelde voorwaarden en eisen. De Aanbestedende dienst hanteert voor Inschrijving de volgende vijf (5) minimumeisen:

M1: Akkoordverklaring ARBIT-2018;

M2: Akkoordverklaring Concept Overeenkomst ARBIT-2018;

- Raamovereenkomst;
- Nadere overeenkomst.

M3: Akkoordverklaring Programma van Eisen;

M4: Akkoordverklaring Verwerkersovereenkomst;

M5: Prijzenblad, bijgevoegd in Inschrijving conform de minimumeisen en -voorwaarden.

4.4.1 Minimumeis 1: ARBIT-2018

Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de ARBIT-2018. De relatie tussen de ARBIT-2018 en de Overeenkomst is, dat in geval van een tegenstrijdigheid tussen een bepaling over hetzelfde onderwerp de inhoud van de Overeenkomst op dat punt prevaleert boven de ARBIT-2018.

4.4.2 Minimumeis 2: Concept Raam- en Nadere overeenkomst ARBIT-2018

Tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst komt na definitieve gunning een Overeenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in de Bijlage. De concept Raam- en Nadere overeenkomst ARBIT-2018 is bedoeld als het model waar de Inschrijver bij de Inschrijving van uit dient te gaan. De Aanbestedende dienst realiseert zich echter, dat een Inschrijver over de inhoud hiervan wellicht vragen heeft. De Inschrijver wordt dan ook uitgenodigd om tijdens de Nota van inlichtingen fase wijzigingsvoorstellen hiervoor te doen indien de Inschrijver meent, dat de concept Raam- en Nadere overeenkomst ARBIT-2018 niet realistisch (genoeg) is, gegeven de Opdracht uitvoering en/of de huidige marktsituatie. De Inschrijver dient er echter van uit te gaan, dat het uiteindelijk de Aanbestedende dienst bepaalt of een voorgestelde wijziging wordt doorgevoerd waarbij het uitgangspunt is, dat in ieder geval geen grote ingrijpende wijzigingen worden doorgevoerd. Hetgeen omtrent de concept Raam- en Nadere overeenkomst ARBIT-2018 vermeld wordt in de Nota van inlichtingen is dan leidend. De Inschrijver gaat door indiening van de Inschrijving akkoord met de concept Raam- en Nadere overeenkomst ARBIT-2018 conform de laatste Nota van inlichtingen.

4.4.3 Minimumeis 3: Programma van eisen

Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van het programma van eisen, zoals opgenomen in de Bijlage bij deze Aanbestedingsleidraad. Door in te schrijven op deze aanbesteding stemt Inschrijver in met alle hier gestelde eisen. Er geldt dat de Inschrijver tot en met de datum zoals vermeld in paragraaf 'Voorschriften voor het stellen van vragen' de mogelijkheid heeft

om vragen te stellen en op- en aanmerkingen te plaatsen bij het programma van eisen. De Aanbestedende dienst neemt deze punten in overweging en behoudt zich het recht voor het programma van eisen aan te passen. Daarna geldt het programma van eisen als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van het programma van eisen betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst kan besluiten een aangepast programma van eisen als Herziene Documentatie met de Nota van inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers.

4.4.4 Minimumeis 4: Concept Verwerkersovereenkomst

Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de concept Verwerkersovereenkomst, zoals opgenomen in de Bijlage bij deze Aanbestedingsleidraad. Door in te schrijven op deze aanbesteding stemt Inschrijver in met alle hier gestelde eisen en voorwaarden. Er geldt dat de Inschrijver tot en met de datum zoals vermeld in paragraaf 3.3. de mogelijkheid heeft om vragen te stellen en op- en aanmerkingen te plaatsen bij de concept Verwerkersovereenkomst. De Aanbestedende dienst neemt deze punten in overweging en behoudt zich het recht voor de concept Verwerkersovereenkomst aan te passen. Daarna geldt de concept Verwerkersovereenkomst als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de concept Verwerkersovereenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst kan besluiten een aangepast concept Verwerkersovereenkomst als Herziene Documentatie met de Nota van inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers.

4.4.5 Minimumeis 5: Prijzenblad

Bij zijn Inschrijving heeft Inschrijver achter de tab 'Documenten' in de digitale kluis bijgevoegd een ingevuld prijzenblad.

Na opening van de kluis in TenderNed wordt dit prijzenblad door de Inkoopadviseur of diens waarnemend collega getoetst op:

- tijdig en compleet ontvangen (zie paragraaf 'Planning')
- voldoet aan de gestelde voorwaarden voor indiening van de inschrijfprijs, te weten:
 1. Alle groengekleurde velden zijn ingevuld;
 2. De kosten zijn in het Format Prijzenblad ingevuld conform de beschrijving in paragraaf 5.4.

Indien de Aanbestedende dienst constateert dat wat Inschrijver in het prijzenblad heeft ingevuld mogelijk strijdig is met de ARBIT-2018 en/of uitgangspunten in deze Aanbestedingsleidraad met Bijlagen – met inbegrip van de voornoemde uitgangspunten één tot en met twee - dan kan de Aanbestedende dienst in deze een onrechtmatigheid vaststellen en kan zij besluiten de Inschrijving terzijde te leggen.

Een prijzenblad dat voldoet wordt door de Aanbestedende dienst gescheiden van de overige Inschrijving bewaard. Pas na het afronden van de beoordeling en het vaststellen van de totaal behaalde score op de kwaliteitscriteria, wordt door de Inkoopadviseur het prijzenblad van de Inschrijver getoetst op het voldoen aan de bovenstaande minimumeisen en zo ja, daarna voorgelegd aan de beoordelingscommissie ter vaststelling ten behoeve van het opstellen van de Gunningsbeslissing.

Het ontbreken van de Bijlage Format Prijzenblad in de Inschrijving, of een niet of niet volledig ingevuld, of niet onvoorwaardelijk prijsvoorstel geldt als een niet herstelbaar gebrek en zal tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure leiden. Indien sprake is van een niet herstelbaar gebrek als voornoemd wordt dit door de Inkoopadviseur aan de projectleider voorgelegd ter vaststelling ten behoeve van het opstellen van de Gunningsbeslissing.

Hoofdstuk 5 EMVI: beoordeling van de Inschrijvingen

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver.

5.1 Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van het criterium BPKV 'beste prijs-kwaliteitverhouding', waarbij de Inschrijving op zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld wordt. 'Gunnen op Waarde' zal worden toegepast als beoordelingsmethodiek, waarbij aan elk kwalitatief gunningscriterium een fictieve monetaire waarde is toegekend. De invulling die Inschrijver geeft aan een kwalitatief onderdeel wordt gewaardeerd door de inschrijfprijs van Inschrijver te verhogen of verlagen met deze fictieve monetaire waarde. De Inschrijving met de laagste fictieve inschrijfprijs wordt aangemerkt als de economisch meest voordelige inschrijving.

In totaal is een maximale fictieve aftrek van € 800.000 te behalen voor de onderstaande kwalitatieve gunningscriteria. In onderstaande tabel is per kwalitatief criterium weergegeven welke fictieve aftrek maximaal kan worden behaald.

Gunningscriteria	Onderdeel	Maximale fictieve aftrek
Kwaliteit	K1: Dienstverlening en ontzorging	€ 320.000
	K2: Toekomstbestendige dienstverlening	€ 200.000
	K3: Transitie	€ 280.000
Maximaal te behalen fictieve aftrek op de inschrijfprijs		€ 800.000

Tabel 1: EMVI

5.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingscommissie bestaande uit materiedeskundigen van de Aanbestedende dienst. De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal drie leden die de volgende disciplines vertegenwoordigen:

- 1) Clustermanager ICT;
- 2) Technisch beheer;
- 3) Service Level Manager.

Onderstaande beschrijving biedt de Inschrijver inzicht in de beoordelingswerkwijze van de Aanbestedende dienst:

Stap 1: De beoordelingsprocedure bestaat uit twee stappen. Bij stap 1 worden de volgende drie punten door een inkoopadviseur van Aanbestedende dienst beoordeeld:

1. of de Inschrijving tijdig is ingediend;
2. of bij de Inschrijving al de in de Aanbestedingsleidraad gevraagde gegevens en bescheiden zijn toegevoegd; een onvolledige Inschrijving is ongeldig;
3. of de Inschrijving is geschied in overeenstemming met de eisen gesteld in de Aanbestedingsleidraad; Inschrijvingen die niet aan deze eisen voldoen zijn ongeldig en worden terzijde gelegd en komen niet meer voor gunning in aanmerking.

Stap 2: Indien de Inschrijving aan het bepaalde in de eerste stap voldoet, wordt de Inschrijving door de beoordelingscommissie individueel beoordeeld op de onderdelen K1. Dienstverlening en ontzorging, K2. Toekomstbestendige dienstverlening en K3. Transitie van het subgunningscriterium Kwaliteit. Leden van de beoordelingscommissie beoordelen de kwalitatieve documenten (de Inschrijving op de gunningscriteria) dus onafhankelijk van elkaar en op basis van eigen deskundigheid, waarna binnen de beoordelingscommissie de scores en motivaties in consensus tot één eindscore (waardering) wordt vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van het prijzenblad.

Om tot een eindscore te komen en derhalve de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving te kunnen bepalen, hanteert de Aanbestedende dienst een weging tussen de gunningscriteria conform tabel 1 EMVI, die is afgebeeld in paragraaf 5.1.

Indien de som van beoordelingen op de onderdelen van subgunningscriterium Kwaliteit uitmondt in een bijtelling op de inschrijfprijs of een "E- Slecht" (knock-out) scoort op een subgunningscriterium (K1, K2 of K3), wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Uitsluitend Inschrijvingen met een fictieve aftrek dan wel een neutrale score komen in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Na vaststelling van de beoordeling van het gehele subgunningscriterium Kwaliteit wordt de behaalde kwaliteitswaarde in fictieve aftrek/bijtelling verrekend met de inschrijfprijs en komt een totale fictieve inschrijfprijs per Inschrijver tot stand.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijke fictieve inschrijfprijs gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft de beoordeling op het gunningscriterium K1. – *Dienstverlening en ontzorging*, de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het gunningscriterium K3. *Transitie* de doorslag geven. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft, zal er worden geloot.

5.3 Subgunningscriterium Kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium Kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze Inschrijver hier invulling aan kan geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden. Inschrijvers worden gevraagd de beantwoording op de gevraagde onderdelen SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) te formuleren.

5.3.1 Onderdeel K1: Dienstverlening en ontzorging

Eén van de belangrijkste doelstellingen die de provincie met deze aanbesteding najaagt, is het contracteren van een professionele Opdrachtnemer die de provincie kan ontzorgen door het aanbieden van Managed Services op basis van Customer Intimacy en pro-activiteit. Hierdoor moet een verschuiving plaatsvinden van de operationele werkzaamheden die door medewerkers van de provincie worden uitgevoerd, naar het voeren van regie op de werkzaamheden die Opdrachtnemer uitvoert voor de provincie. De provincie is dan ook op zoek naar een Opdrachtnemer die hier ervaring mee heeft,

die deze gedachte heeft omarmd en als kern van haar dienstverlening opgenomen heeft en die hierover een duidelijke visie heeft.

Inschrijver dient voor dit onderdeel K1. Dienstverlening en ontzorging een plan van aanpak uit te werken. De Inschrijver dient minimaal onderstaande punten te beschrijven. De gevraagde beschrijving bij de punten dienen als aparte kopjes per punt te worden beschreven.

1. De visie achter het dienstverleningsmodel van de Inschrijver, met welke filosofie zijn de diensten opgezet, inclusief de visie op Customer Intimacy, wat zijn de kernwaarden voor de dienstverlening en waar staat de Inschrijver voor? Beschrijf uw dienstverleningsmodel en geef aan hoe deze aansluit bij de doelstellingen van de provincie zoals beschreven in paragraaf 2.3.
2. Relevante (technische) ontwikkelingen die voor de provincie interessant kunnen zijn of andere ontwikkelingen die bijdragen aan de route naar regie (Managed Services), cloud en het verlagen van de beheerlast.
3. Hoe ziet de Inschrijver de invulling van de in scope zijnde producten en diensten van de aanbesteding voor zich, kan hij hier zelf aan voldoen of heeft hij hiervoor onderaannemer(s) voor nodig, en zo ja, hoe gaat deze samenwerking in zijn werk.
4. Hoe ziet Inschrijver de samenwerking met KPN als leverancier van de Hybrid Cloud voor zich? Beschrijf hierbij minimaal hoe u de inrichting van de samenwerking met de leverancier van de Hybrid Cloud voor u ziet met daarbij de taken en rollen van u en de leverancier Hybrid, met welke valkuilen en welke beheersmaatregelen treft u hiervoor? N.B. De provincie verwacht hier nog geen vooroverleg, een intentieovereenkomst of zelfs vastgelegde afspraken tussen Inschrijver en KPN. Voor de beantwoording mag de Inschrijver nadrukkelijk geen contact opnemen met KPN.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 6 A4 (enkelzijdig) gebruiken.

Genoemde punten zijn geen (sub)subgunningscriteria. De beoordelingscommissie kent per kwalitatief gunningscriterium één waardering toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van het document dat aan de hand van dit subgunningscriterium wordt beoordeeld.

De Schriftelijke beoordeling van subgunningscriterium K1: Dienstverlening en ontzorging gebeurt conform onderstaande beoordelingskader.

Beoordelingskader		
Waardering	Fictieve aftrek/bijtelling	Toelichting
A Uitstekend	€320.000 Fictieve aftrek	Inschrijver beschrijft alle gevraagde punten zeer duidelijk en concreet met een overtuigende beschrijving. Het plan van aanpak geeft inzicht in invulling van de dienstverlening en ontzorging gedurende de Opdracht en heeft een uitstekend positief onderscheidend karakter. De beschrijving is uitermate solide en voldoet boven verwachting en bevat verrassende elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de provincie.
B Goed	€ 160.000 Fictieve aftrek	Inschrijver beschrijft alle gevraagde punten duidelijk en concreet met een goede beschrijving. Het plan van aanpak geeft inzicht in de invulling van de dienstverlening en ontzorging

		gedurende de Opdracht. De beschrijving is helder en voldoet aan de verwachting en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de provincie.
C Voldoende	€ 0 Aftrek/bijtelling	Inschrijver beschrijft alle gevraagde punten met een voldoende beschrijving. Het plan van aanpak geeft inzicht in de invulling van de dienstverlening en ontzorging gedurende de Opdracht. De beschrijving voldoet aan de verwachting en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de provincie.
D Matig	€ 160.000 Bijtelling	Inschrijver beschrijft een deel van de gevraagde punten. Het plan van aanpak geeft matig inzicht in de invulling van de dienstverlening en ontzorging gedurende de Opdracht. De beschrijving voldoet niet geheel aan de verwachting van de provincie.
E Slecht	Knock-out	Inschrijver beschrijft een aantal van de gevraagde punten. Het plan van aanpak geeft slecht tot geen inzicht in de invulling van de dienstverlening en ontzorging gedurende de Opdracht. De beschrijving voldoet niet aan de verwachting van de provincie.

Beoordelingskader – onderdeel K1: Dienstverlening en ontzorging

De beschrijving wordt beoordeeld op leesbaarheid, volledigheid, inhoudelijke aanpak, aansluiting op de provinciale werkwijze en de faciliteiten die de Aanbestedende dienst u beschikbaar dient te stellen voor het verrichten van deze werkzaamheden (inclusief de duur daarvan).

De door Inschrijver aangeleverde beantwoording van dit onderdeel wordt in zijn totaliteit beoordeeld op de mate waarin deze SMART is gemaakt, dat wil zeggen op de volgende vijf aspecten:

- Specifiek: welke activiteiten worden uitgevoerd? Wat wordt er bereikt? Wie zijn erbij betrokken? Waar worden de activiteiten uitgevoerd? Is de communicatie benoemd?
- Meetbaar: wanneer en op welke wijze koppelt Opdrachtnemer terug aan welke vertegenwoordiger van Opdrachtgever? Wordt door Opdrachtnemer een voortgangsrapportage met betrekking tot het controleproces opgeleverd, zo ja met welke frequentie?
- Acceptabel: is de door Opdrachtnemer voorgestelde inbreng van Opdrachtgever acceptabel voor Opdrachtgever? Is de door Opdrachtnemer voorgestelde planning acceptabel voor Opdrachtgever? Is de voorgestelde communicatie acceptabel voor Opdrachtgever?
- Realistisch: is de door Inschrijver voorgestelde planning haalbaar en uitvoerbaar met aanvaardbare inspanningen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever? Zet Opdrachtnemer de juiste deskundigheid en capaciteit in?
- Tijdgebonden: is in een tijdlijn aangegeven wanneer welke activiteit plaatsvindt? Is er een start- en eindtermijn gedefinieerd en zijn in de tussenliggende periode duidelijke mijlpalen geformuleerd?

Indien de beoordelingscommissie aan een Inschrijving op het subgunningscriterium, onderdeel K1, een "E- Slecht" (knock-out)" toekent, dan wordt deze Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere procedure. De Inschrijver komt dus niet meer voor

gunning in aanmerking. Op de subgunningscriterium, onderdelen K2 en K3 vindt dan geen beoordeling meer plaats.

5.3.2 Onderdeel K2: Toekomstbestendige dienstverlening

De provincie wil een leverancier selecteren die niet alleen de huidige situatie goed kan onderhouden en servicen, maar ook een toekomstbestendige oplossing kan leveren en de provincie kan ondersteunen op de reeds ingezette weg richting het steeds meer werken in de Cloud en werken op basis van regie. Om dit te kunnen bereiken wil de provincie een Opdrachtnemer contracteren die meedenkt, een (pro-)actieve rol inneemt in het (gevraagd en ongevraagd) adviseren over verbetermogelijkheden in de netwerk- en security infrastructuur of de beheerprocessen. Om de kwaliteiten van Inschrijver op dit onderdeel K2 Toekomstbestendige dienstverlening te beoordelen dient de Inschrijver een visiedocument aan te leveren. In dit visiedocument dient Inschrijver de ontwikkelingen ten aanzien van het netwerk en security voor de provincie de komende jaren voor zich ziet te beschrijven.

De Inschrijver dient minimaal onderstaande punten te beschrijven. De gevraagde beschrijving bij de punten dienen als aparte kopjes per punt te worden beschreven.

1. De mogelijkheid om vanuit de Cloud (delen van de) netwerk- en security infrastructuur af te nemen in plaats van deze on-premise te hebben en te laten beheren.
2. Welke relevante ontwikkeling u ziet in de markt en hoe deze voor de provincie kunnen worden ingezet voor een toekomstbestendige dienstverlening. Beschrijf hierbij hoe u zou waarborgen dat de kwaliteitseisen (zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen) worden gehandhaafd bij veranderingen in de netwerk- en security infrastructuur en hoe u afstemt met de provincie als een transitie wordt uitgevoerd.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 4 A4 (enkelzijdig) gebruiken.

Genoemde punten zijn geen (sub)subgunningscriteria. De beoordelingscommissie kent per kwalitatief gunningscriterium één waardering toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van het document dat aan de hand van dit subgunningscriterium wordt beoordeeld.

De Schriftelijke beoordeling van subgunningscriterium K2: Toekomstbestendige dienstverlening gebeurt conform onderstaande beoordelingskader.

Beoordelingskader		
Waardering	Fictieve aftrek/bijtelling	Toelichting
A Uitstekend	€200.000 Fictieve aftrek	Inschrijver beschrijft alle gevraagde punten zeer duidelijk en concreet met een overtuigende beschrijving. Het visiedocument geeft inzicht in de wijze van advisering over ontwikkelingen m.b.t. netwerk en security gedurende de Opdracht en heeft een uitstekend positief onderscheidend karakter. De beschrijving is uitermate solide en voldoet boven verwachting en bevat verrassende elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de provincie.

B Goed	€ 100.000 Fictieve aftrek	Inschrijver beschrijft alle gevraagde punten duidelijk en concreet met een goede beschrijving. Het visiedocument geeft inzicht in de wijze van advisering over ontwikkelingen m.b.t. netwerk en security gedurende de Opdracht. De beschrijving is helder en voldoet aan de verwachting en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de provincie.
C Voldoende	€ 0 Aftrek/bijtelling	Inschrijver beschrijft alle gevraagde punten met een voldoende beschrijving. Het visiedocument geeft inzicht in de invulling van de wijze van advisering over ontwikkelingen m.b.t. netwerk en security gedurende de Opdracht. De beschrijving voldoet aan de verwachting en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de provincie.
D Matig	€ 100.000 Bijtelling	Inschrijver beschrijft een deel van de gevraagde punten. Het visiedocument geeft matig inzicht in de wijze van advisering over ontwikkelingen m.b.t. netwerk en security gedurende de Opdracht. De beschrijving voldoet niet geheel aan de verwachting van de provincie.
E Slecht	Knock-out	Inschrijver beschrijft een aantal van de gevraagde punten. Het visiedocument geeft slecht tot geen inzicht in de wijze van advisering m.b.t. netwerk en security gedurende de Opdracht. De beschrijving voldoet niet aan de verwachting van de provincie.

Beoordelingskader – onderdeel K2: Toekomstbestendige dienstverlening

De beschrijving wordt beoordeeld op leesbaarheid, volledigheid, inhoudelijke aanpak, aansluiting op de provinciale werkwijze en de faciliteiten die de Aanbestedende dienst u beschikbaar dient te stellen voor het verrichten van deze werkzaamheden (inclusief de duur daarvan).

De door Inschrijver aangeleverde beschrijving van dit onderdeel wordt in zijn totaliteit beoordeeld op de mate waarin deze SMART is gemaakt, dat wil zeggen op de volgende vijf aspecten:

- Specifiek: welke activiteiten worden uitgevoerd? Wat wordt er bereikt? Wie zijn erbij betrokken? Waar worden de activiteiten uitgevoerd? Is de communicatie benoemd?
- Meetbaar: wanneer en op welke wijze koppelt Opdrachtnemer terug aan welke vertegenwoordiger van Opdrachtgever? Wordt door Opdrachtnemer een voortgangsrapportage met betrekking tot het controleproces opgeleverd, zo ja met welke frequentie?
- Acceptabel: is de door Opdrachtnemer voorgestelde inbreng van Opdrachtgever acceptabel voor Opdrachtgever? Is de door Opdrachtnemer voorgestelde planning acceptabel voor Opdrachtgever? Is de voorgestelde communicatie acceptabel voor Opdrachtgever?
- Realistisch: is de door Opdrachtnemer voorgestelde planning haalbaar en uitvoerbaar met aanvaardbare inspanningen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever? Zet Opdrachtnemer de juiste deskundigheid en capaciteit in?
- Tijdgebonden: is in een tijdlijn aangegeven wanneer welke activiteit plaatsvindt? Is er een start- en eindtermijn gedefinieerd en zijn in de tussenliggende periode duidelijke mijlpalen geformuleerd?

Indien de beoordelingscommissie aan een Inschrijving op het subgunningscriterium, onderdeel K2, een "E- Slecht" (knock-out)" toekent, dan wordt deze Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere procedure. De Inschrijver komt dus niet meer voor gunning in aanmerking. Op de subgunningscriterium, onderdeel K3, vindt dan geen beoordeling meer plaats.

5.3.3 Onderdeel K3: Transitie

De provincie heeft groot belang bij een soepele overgang van de beheeractiviteiten door de huidige leverancier naar de Opdrachtnemer. Om die reden vindt de provincie het van belang een leverancier te selecteren die de kwaliteiten bezit die volgens haar noodzakelijk zijn om een soepele overgang te kunnen bewerkstelligen. Voor deze beoordeling wordt Inschrijver gevraagd een transitieplan aan te leveren.

De Inschrijver dient minimaal onderstaande punten te beschrijven. De gevraagde beschrijving bij de punten dienen als aparte kopjes per punt te worden beschreven.

1. Hoe u zou waarborgen dat de kwaliteitseisen conform Bijlage Programma van Eisen worden gehandhaafd tijdens de transitieperiode?;
2. Kunt u de wijze waarop de transitie tussen partijen bij aanvang en einde van dienstverlening zal worden georganiseerd? Beschrijf hierbij minimaal de wijze waarop u de transitie gaat inrichten, inclusief de wijze van communiceren met de andere partijen.
3. Welke inspanning verwacht u van de Opdrachtgever tijdens de transitie en welke informatie heeft u van de Opdrachtgever nodig?
Beschrijf hierbij minimaal welke inspanning u van de Opdrachtgever verwacht gedurende de implementatie van Netwerk- en security beheer & onderhoudsdiensten en welke inhoud, format wijze en wijze van overdracht u nodig van de Opdrachtgever over de gegevens omtrent bestaande hardware en lopende onderhoudscontracten?
4. Hoe ziet uw concept planning met daarin een stappenplan voor het transitieproces eruit? Hierbij dient er rekening te worden gehouden met de voorgestelde fasering zoals omschreven in paragraaf 2.7.2 van dit document.
5. Beschrijf welke risico's u ziet tijdens het transitieproces voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever en welke beheersmaatregelen worden daarbij genomen?

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 5 A4 (enkelzijdig) gebruiken, inclusief concept planning.

Genoemde punten zijn geen (sub)subgunningscriteria. De beoordelingscommissie kent per kwalitatief gunningscriterium één waardering toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van het document dat aan de hand van dit subgunningscriterium wordt beoordeeld.

De Schriftelijke beoordeling van subgunningscriterium K3: Transitie gebeurt conform onderstaand beoordelingskader.

Beoordelingskader		
Waardering	Fictieve aftrek/bijtelling	Toelichting
A Uitstekend	€280.000 Fictieve aftrek	Inschrijver beschrijft alle gevraagde punten zeer duidelijk en concreet met een overtuigende beschrijving. Het transitieplan geeft inzicht in de aanpak van de transitie gedurende de transitieperiode en heeft een uitstekend positief onderscheidend karakter. De beschrijving is uitermate solide en voldoet boven verwachting en bevat verrassende elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de provincie.
B Goed	€ 140.000 Fictieve aftrek	Inschrijver beschrijft alle gevraagde punten duidelijk en concreet met een goede beschrijving. Het transitieplan geeft inzicht in aanpak van de transitie gedurende de transitieperiode. De beschrijving is helder en voldoet aan de verwachting en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de provincie.
C Voldoende	€ 0 Aftrek/bijtelling	Inschrijver beschrijft alle gevraagde punten met een voldoende beschrijving. Het transitieplan geeft inzicht in de aanpak van de transitie gedurende de transitieperiode. De beschrijving voldoet aan de verwachting en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de provincie.
D Matig	€ 140.000 Bijtelling	Inschrijver beschrijft een deel van de gevraagde punten. Het transitieplan geeft matig inzicht in de aanpak van de transitie gedurende de transitieperiode. De beschrijving voldoet niet geheel aan de verwachting van de provincie.
E Slecht	Knock-out	Inschrijver beschrijft een aantal van de gevraagde punten. Het transitieplan geeft slecht tot geen inzicht in aanpak van de transitie gedurende de transitieperiode. De beschrijving voldoet niet aan de verwachting van de provincie.

Beoordelingskader – onderdeel K3: Transitie

De beschrijving wordt beoordeeld op leesbaarheid, volledigheid, inhoudelijke aanpak, aansluiting op de provinciale werkwijze en de faciliteiten die de Aanbestedende dienst u beschikbaar dient te stellen voor het verrichten van deze werkzaamheden (inclusief de duur daarvan).

De door Inschrijver aangeleverde beantwoording van dit onderdeel wordt in zijn totaliteit beoordeeld op de mate waarin deze SMART is gemaakt, dat wil zeggen op de volgende vijf aspecten:

- Specifiek: welke activiteiten worden uitgevoerd? Wat wordt er bereikt? Wie zijn erbij betrokken? Waar worden de activiteiten uitgevoerd? Is de communicatie benoemd?
- Meetbaar: wanneer en op welke wijze koppelt Opdrachtnemer terug aan welke vertegenwoordiger van Opdrachtgever? Wordt door Opdrachtnemer een

voortgangsrapportage met betrekking tot het controleproces opgeleverd, zo ja met welke frequentie?

- **Acceptabel:** is de door Opdrachtnemer voorgestelde inbreng van Opdrachtgever acceptabel voor Opdrachtgever? Is de door Opdrachtnemer voorgestelde planning acceptabel voor Opdrachtgever? Is de voorgestelde communicatie acceptabel voor Opdrachtgever?
- **Realistisch:** is de door Opdrachtnemer voorgestelde planning haalbaar en uitvoerbaar met aanvaardbare inspanningen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever? Zet Opdrachtnemer de juiste deskundigheid en capaciteit in?
- **Tijdgebonden:** is in een tijdlijn aangegeven wanneer welke activiteit plaatsvindt? Is er een start- en eindtermijn gedefinieerd en zijn in de tussenliggende periode duidelijke mijlpalen geformuleerd?

Indien de beoordelingscommissie aan een Inschrijving op het subgunningscriterium, onderdeel K3, een "E- Slecht" (knock-out) toekent, dan wordt deze Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere procedure. De Inschrijver komt dus niet meer voor gunning in aanmerking.

5.4 Subgunningscriterium Prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde **Format Prijzenblad** volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden als .xls(x)- en .pdf-bestand. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief BTW te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in.

Het eerdergenoemde format bestaat uit twee tabbladen. In het eerste tabblad wordt Inschrijver verzocht een prijsopgave op te bouwen, welke als vergelijkingsprijs voor de Inschrijving geldt. De vergelijkingsprijs bestaat uit twee onderdelen, te weten (1) de kosten die betrekking hebben op de transitie en (2) de jaarlijks terugkerende kosten voor Managed Services en de onderliggende onderhoudsovereenkomsten. Binnen het tabblad wordt Inschrijver gevraagd om alleen de groengekleurde cellen in te vullen. Evenwel is het toegestaan om rijen toe te voegen aan het prijzenblad, houdt hierbij rekening met de formules die in het tabblad zijn opgenomen. In het tweede tabblad dient Inschrijver een onderbouwing te laten zien van de in tabblad 1 genoemde jaarprijzen. Het indienen van deze onderbouwing is verplicht, maar vormvrij. Het niet indienen van de onderbouwing kan leiden tot uitsluiting van uw Inschrijving.

Indexering van prijzen is wel mogelijk conform het bepaalde in Bijlage 4 Concept Model Raamovereenkomst ARBIT – 2018, artikel 6 lid 2.

De prijsopgave zoals deze blijkt uit het prijzenblad, wordt gebruikt als vergelijkingsprijs voor de Inschrijving. Deze vergelijkingsprijs is de basis waarop de fictieve aftrek of bijtelling van de kwaliteitscriteria worden toegepast, conform de beschrijving in paragraaf 5.1 en de beoordelingstabellen bij de verschillende kwaliteitscriteria.

CHECKLIST

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen.

Checklist - documenten die de Inschrijver dient te overleggen	
Document	Actie
Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.	
Eigen Verklaring	Bijlage het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen, eventueel rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen. <u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient separaat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te worden ingediend.
Format Kerncompetenties	Format Kerncompetenties invullen en bijvoegen.
Gunningscriteria	Actie
Kwaliteit	K1: Dienstverlening en ontzorging , in .pdf
	K2: Toekomstbestendige dienstverlening, in .pdf
	K3: Transitie, in .pdf
Prijs	Volledig ingevuld prijzenblad in .xls(x)- en .pdf-bestand

BIJLAGEN

Bijlage 1 - Programma van Eisen

Het betreft hier minimale eisen, waarbij geldt dat:

- het niet voldoen aan een eis leidt onherroepelijk tot uitsluiting;
- een toelichting toevoegen is niet toegestaan.

Met het indienen van een Inschrijving in het kader van deze Europese Aanbesteding veronderstelt dat Inschrijver zonder enig voorbehoud akkoord gaat met de onderstaande eisen.

Deel 1: Eisen aan de diensten

#ID	Beschrijving van de gevraagde dienstverlening
1.1	Opdrachtnemer neemt het beheer en de ondersteuning op de huidige installed base (zie paragraaf 2.7.1 van deze Aanbestedingsleidraad) één op één over van de huidige leverancier.
1.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gecontroleerde go-live uiterlijk 1 januari 2021 (of hiervoor).
1.3	In geval Opdrachtnemer goederen heeft geleverd waarvan de Opdrachtgever van mening is dat zij voor beheer noodzakelijke kennis ontbeert, dan zal Opdrachtnemer binnen 14 dagen na opdrachtverlening daartoe zorgdragen voor een 1-daagse workshop om de in haar ogen meest relevante kennis aan vertegenwoordigers van de Opdrachtgever te informeren. Deze 1-daagse workshops dienen tegen een vaste prijs te worden geoffreerd. N.B. neem deze prijs op in het prijzenblad, tabblad 1, onderdeel A, onder opleidingen.

Deel 2: Eisen aan de leveringen

#ID	Beschrijving
Thema: leveringen en levertijden	
2.1	Er geldt geen minimum ordergrootte in aantal of bedrag bij Nadere offerteuitvragen bestellingen van de Opdrachtgever.
2.2	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de door Opdrachtnemer uitgebrachte Nadere offertes te doen toetsen op marktconformiteit. Indien uit de marktconformiteitstoets blijkt dat offertes niet marktconform zijn, dan staat het Opdrachtgever vrij om offertes bij derden uit te vragen. Opdrachtgever heeft het recht (en niet de plicht) om offertes bij Opdrachtnemer uit te vragen voor levering van hardware en bijbehorende systeemsoftware.
2.3	Opdrachtnemer brengt nooit opslagkosten in rekening bij de Opdrachtgever.
2.4	Prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten zoals verzend- en verpakingskosten, overheadkosten, administratiekosten.
2.5	Na ondertekening van een offerte mogen geen additionele kosten, anders dan expliciet overeengekomen, worden gefactureerd.
2.6	Definitieve leveringen dienen minimaal 24 uur van tevoren worden aangemeld bij de Opdrachtgever.
2.7	Opdrachtnemer levert bij aflevering van apparatuur een overzicht van garantie-afspraken, serie- en servicenummers aan Opdrachtgever.
2.8	De Opdrachtnemer verklaart dat apparatuur die binnen een maand na levering gebreken vertoont valt onder de zogenaamde DOA regeling (Dead

	on Arrival) en zal door de Opdrachtnemer geheel voor zijn rekening binnen één (1) Werkdag vervangen worden.
2.9	Opdrachtnemer levert bij aflevering van apparatuur en software een overzicht in digitale vorm van garantie-afspraken, serie- en servicenummers en/of licentiecodes aan Opdrachtgever.
Thema: compatibiliteit met de huidige omgeving	
2.10	De apparatuur moet kunnen worden aangesloten op de bestaande glas- en UTP CAT 6A infrastructuur.
2.11	De aangeboden apparatuur dient, waar dit niet expliciet anders is aangegeven, optimaal te functioneren in de bestaande infrastructuur.
2.12	De aangeboden apparatuur dient opgenomen te kunnen worden in de bestaande kasten 19" Rack.
Thema: beheerbaarheid	
2.13	De apparatuur dient (gescheduled) intern en extern remote te kunnen worden beheerd ten behoeve van installatie van upgrades, patches, etc.
2.14	Centraal en op afstand 'embedded' software (Firmware, Bios e.d.) kunnen beheeren (parameteriseren, updaten, vervangen e.d.).
2.15	Centraal en op afstand kunnen monitoren en loggen van hardware status van de apparatuur dient mogelijk te zijn.
Thema: beschikbaarheid en betrouwbaarheid	
2.16	De apparatuur dient minimaal één (1) jaar standaard fabrieksgarantie te hebben met mogelijkheid voor verlenging naar vier (4) jaar.
2.17	Gedurende de garantieperiode dient de apparatuur leverbaar te zijn of een vervangend model met minimaal dezelfde configuratie/specificatie.
Thema: beveiliging	
2.18	De embedded software (bios e.d.) en configuratiefiles dienen minimaal middels een complex wachtwoord te kunnen worden beveiligd.
2.19	Input/output poorten dienen op systeemniveau te kunnen worden opengesteld of afgesloten.
2.20	Indien gebruik gemaakt wordt van remote diensten om aanpassingen in de apparatuur aan te brengen, dan dient dit steeds te geschieden d.m.v. encrypt berichten verkeer tussen het apparaat en de bedien console.
Thema: toekomstbestendigheid en schaalbaarheid	
2.21	De apparatuur moet een technische levensduur kennen van minimaal vijf jaar.
2.22	Bij de advisering omtrent aanschaf van apparatuur zal steeds door Opdrachtnemer moeten worden aangegeven op welke wijze toekomstvastheid en schaalbaarheid binnen de alsdan bekende infrastructuur van de Opdrachtgever zal zijn gewaarborgd.
Thema: marktstandaarden en standaardisatie	
2.23	Op de apparatuur moeten ook componenten van derden, mits geconformeerd aan algemene standaarden binnen de industrie, kunnen worden aangesloten.
Thema: duurzaamheid van leveringen	
2.24	De Opdrachtnemer dient voor alle aangeboden apparatuur te specificeren wat het door de apparatuur opgenomen vermogen is (in kWh).
Thema: documentatie	
2.25	De Opdrachtnemer moet in de Nederlandse en/of Engelse taal gestelde gebruikers- en installatiehandleidingen van alle geleverde apparatuur en software aanleveren.
2.26	Bij iedere installatie van (en of wijziging van de installatie en configuratie op) apparatuur dient de Opdrachtnemer een volledige beschrijving van de installatie + configuratie op te leveren in een nader overeen te komen format.

Deel 3: Eisen aan de doorlopende diensten

#ID	Beschrijving van het geëiste
Thema: algemeen	
3.1	De Opdrachtnemer moet adequate service, met betrekking tot de uitvoering van de (verlengde) de garantieperiode, aan de Opdrachtgever kunnen bieden. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer ervoor dient te zorgen dat de garantiedienstverlening zodanig in samenwerking met de Opdrachtgever wordt ingericht, dat geen netwerkkapparatuur langer dan één (1) Werkdag buiten gebruik zal zijn als gevolg van de doorlooptijd van garantieherstel inclusief transport en aflevering. E.e.a. vastgelegd in een door Opdrachtnemer opgestelde Service Level Agreement (SLA). Garantie en/of SLA gebaseerde verzoeken dienen daartoe op Werkdagen steeds tussen 08.00 uur en 18.00 uur moeten kunnen worden ingediend.
3.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn beheerprocessen conform een best practice (bijvoorbeeld ITIL of ISO20000) worden uitgevoerd en zoveel als mogelijk aansluiten bij de processen die bij Opdrachtgever zijn ingericht.
Thema: monitoring	
3.3	Opdrachtnemer monitort als onderdeel van de Managed Service de operationele beschikbaarheid van de componenten, bijvoorbeeld op basis van polling, die hij namens de provincie in beheer heeft.
3.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij als onderdeel van de monitoring automatisch meldingen ontvangt bij verstoringen in de eerdergenoemde componenten.
3.5	Opdrachtnemer monitort eveneens de eerdergenoemde componenten ten aanzien van vooraf afgesproken treshholds, zoals bijvoorbeeld capaciteit of performance.
3.6	Tijdens kantoortijden onderzoekt de Opdrachtnemer events die zich voordoen binnen de eerdergenoemde componenten en komt de Opdrachtnemer met vervolgactie.
3.7	Buiten kantoortijden onderzoekt de Opdrachtnemer high-priority events die zich voordoen in de eerdergenoemde componenten en komt de Opdrachtnemer met vervolgacties.
3.8	Monitoring van de Opdrachtgever (op basis van Gensys-tooling) moet naast de monitoring van de Opdrachtnemer actief kunnen zijn.
Thema: configuratiebeheer	
3.9	Als onderdeel van de Managed Service zal Opdrachtnemer de CMDB up-to-date houden na wijzigingen in componenten, firmware, versies, softwareversies, configuratie-instellingen, configuratiebestanden, etc.
3.10	Opdrachtnemer stemt in met een periodieke controle, op verzoek van de provincie, waarbij werkelijk geïnstalleerde configuratie-items worden vergeleken met de in het CMDB opgenomen configuratie-items, ten einde betrouwbaarheid van de gegevens te verifiëren.
Thema: technisch beheer	
3.11	Opdrachtnemer bevestigt dat het vastleggen, autoriseren, uitvoeren, accepteren, documenteren en evalueren van standaard wijzigingen onderdeel is van de Managed Service en dus niet apart zal worden gefactureerd.
3.12	Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende lijst met standaard wijzigingen: 1. Poortinstellingen wijzigingen; 2. Firmware/software updates; 3. Aanpassing security / firewall regels; 4. Toevoegen stack-node; 5. Toevoegen Wifi-access point; 6. Vervangen Stack-node; 7. Vervangen Wifi-node;

	8. Update virus/spam/pattern/categorisatie regels.
3.13	Voor alle wijzigingen die niet als standaard wijziging (zie vorige eis) kunnen worden uitgevoerd, geldt dat deze als niet-standaard wijziging worden aangemerkt.
3.14	Voor niet-standaard wijzigingen geldt dat het vastleggen, autoriseren, uitvoeren, accepteren, documenteren en evalueren op basis van een offerte vooraf (inclusief impact, afspraken en back-upplan) worden ingediend en worden afgehandeld via het change proces van de Opdrachtgever.
3.15	Niet-standaard wijzigingen komen alleen in aanmerking voor vergoeding wanneer er een door de provincie goedgekeurde en getekende offerte aan ten grondslag ligt.
Thema: patchbeheer	
3.16	Opdrachtnemer is gedurende de Overeenkomst verantwoordelijk voor het overzicht van beschikbare patches voor componenten die in beheer zijn genomen door hem in het kader van deze Opdracht.
3.17	Opdrachtnemer is eveneens verantwoordelijk voor de beoordeling van patches, waaronder (maar niet uitsluitend) impact, noodzaak en urgentie.
3.18	Opdrachtnemer maakt bij het beoordelen van patches gebruik van een tweetal niveau's, te weten urgente patches en normale patches.
3.19	Beoordeling van een patch door Opdrachtnemer kan leiden tot het archiveren van een patch, dan wel het opstellen van een wijzigingsverzoek. In dit laatste geval gaat het wijzigingsverzoek altijd gepaard met minimaal een inschatting van de duur en een impactanalyse.
3.20	Onderscheid wordt gemaakt tussen standaard wijzigingen (welke in het contract zijn inbegrepen) en niet-standaard wijzigingen, welke als project worden opgepakt en voorzien dienen te worden van een offerte en tijdsplanning (incl. risico-analyse) vooraf.
Thema: versiebeheer	
3.21	Opdrachtnemer is gedurende de Overeenkomst verantwoordelijk voor het overzicht van beschikbare software-updates voor componenten die in beheer zijn genomen door hem in het kader van deze Opdracht.
3.22	Opdrachtnemer is eveneens verantwoordelijk voor de beoordeling van software-updates, waaronder (maar niet uitsluitend) impact, noodzaak en urgentie.
3.23	Beoordeling van een software-update door Opdrachtnemer kan leiden tot het archiveren van de update, dan wel het opstellen van een wijzigingsverzoek. In dit laatste geval gaat het wijzigingsverzoek altijd gepaard met minimaal een inschatting van de duur en een impactanalyse.
3.24	Het vrijgeven van een software-update gaat in ieder geval gepaard met een planning, bouw van de testomgeving, testen, distributie, impact analyse, fall-back plan, inschatting duur en kosten.
3.25	De distributie van een software-update gaat in ieder geval gepaard met een distributieplanning, bepalen acceptatietesten, implementatie, acceptatie en support gedurende één (1) week.
Thema: operationeel beheer	
3.26	Opdrachtnemer stelt aan de Opdrachtgever een telefonische helpdesk ter beschikking, welke bereikbaar is tijdens het service window voor beheerders van de Opdrachtgever en waarmee Opdrachtnemer vragen vastlegt, beoordeelt en afhandelt.
3.27	Tevens biedt Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een remote service, waardoor beheerders van de Opdrachtgever remote ondersteuning kunnen krijgen voor vragen, incidenten en verstoringen op de in beheer genomen componenten.
3.28	Opdrachtnemer biedt on-premise ondersteuning wanneer dit nodig blijkt. Dit wordt in gezamenlijk overleg met de Opdrachtgever bepaald. On-premise geldt zowel op de locaties van de Opdrachtgever, alsook op haar datacenter-locatie waar de centrale ICT-infrastructuur zich bevindt.

Thema: Service (level) management	
3.29	Opdrachtnemer garandeert dat hij binnen 14 dagen na afloop van de kalendermaand, een SLA-rapportage opstelt en deze aan de servicelevel manager van Aanbestedende dienst verstuurt. De SLA-rapportage bevat in ieder geval: - aantal, prioriteit, soort melding (tenminste incidenten, servicerequests en wijzigingen); - prestatieoverzichten van afhandeling meldingen (duur openstaande melding, responstijd, hersteltijd, per categorie); - aantal, soort en beschrijving beveiligingsincidenten (inclusief rapportages uit antivirus programma, firewall en/of intrusion detection systemen); - aantal, soort en beschrijving integriteitsincidenten; - oordeel en/of advies n.a.v. rapportage; - maatregelen ter verbetering van service levels indien deze beneden het vereiste niveau zijn of dreigen te raken.
3.30	Opdrachtnemer garandeert dat eenmaal per kwartaal overleg plaatsvindt met de Regievoerder of Service Level Manager van de Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: - Bespreking SLA-rapportages en opvolging voorgestelde maatregelen; - Problem management in overleg met de Regievoerder van de Opdrachtgever; - Actueel houden technische- en beheerdocumentatie; - Trendanalyses.

Bijlage 2 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 3 – ARBIT - 2018

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 4 – Concept Model Raamovereenkomst ARBIT - 2018

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 5 – Concept Model Nadere overeenkomst bij Raamovereenkomst ARBIT - 2018

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 6 – Concept Offerteaanvraag voor Nadere uitvraag

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 7 – Concept Verwerkersovereenkomst provincie Flevoland 2020

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 8 – Format voor het stellen van vragen

Deze is als bewerkbaar document separaat te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 9 – Format Kerncompetenties

Deze is als bewerkbaar document separaat te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 10 – Format Prijzenblad

Deze is als bewerkbaar document separaat te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 11 – Digitale schouw PH

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl