

Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
"Moderne Digitale Werkplek" ten behoeve van
HECHT

Status	: versie 1.0
Uitgevoerd door	: Peter Stolk en Het NIC, Mitchell van Meggelen
In opdracht van	: HECHT, te Leiden
Datum	: 7 december 2022

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1. INLEIDING	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst	3
1.2.1 Ambitie en visie	4
1.3 Aanleiding en doelstellingen	5
1.3.1. <i>Aanleiding</i>	5
1.3.2. <i>Doelstellingen</i>	5
1.4 Omschrijving van de opdracht	6
1.4.1 <i>Reguliere dienstverlening</i>	6
1.4.2 <i>Eenmalige diensten</i>	8
1.4.3. <i>Buiten scope</i>	8
1.5 Raming van de Opdracht	8
1.6 Duur en afloop Overeenkomst	8
1.7 Wijze van aanbesteding	8
1.7.1 Keuze procedure	8
1.7.2 Indeling in percelen	9
1.8 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	9
1.8.1. Contractpartij	9
1.8.2 Rol van aanbestedingsadviseur	9
1.8.3. Klachtafhandeling	9
1.9 Planning	9
2 INSCHRIJVINGSPROCEDURE	11
2.1 Inlichtingen	11
2.2 Wijze van aanbieden inschrijving	11
2.3 Voorwaarden	11
3 EISEN AAN DE ONDERNEMING	12
3.1 Uitsluiting en geschiktheid	12
3.2 Geschiktheidseisen	12
3.2.1. Financiële en economische draagkracht	12
3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid / Kerncompetenties	12
3.2.3. Eisen aan maatregelen die gegadigde treft om de kwaliteit te waarborgen	13
4 EISEN- EN WENSENPAKKET, BIJZONDERE VOORWAARDEN EN OVERZICHT BIJLAGEN	15
4.1 Eisen en wensen	15
4.2 Overige gegevens en bijlagen	15
5 BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	16
5.1 Beoordelingsprocedure	16
5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen	16
5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)subgunningscriteria	16
5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium Kwaliteit	17
5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium Prijs	18
5.2 Gunningprocedure	19

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de **openbare procedure** voor de levering van diensten voor de Moderne Digitale Werkplek voor HECHT, hierna te noemen 'de aanbestedende dienst, met aanbestedingskenmerk TN389074.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC' maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document en is separaat te vinden.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl).

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Hecht is een gemeenschappelijke regeling binnen de openbare zorg- en veiligheidsketen en werkt in opdracht van 18 gemeentes in Hollands Midden. Hecht omvat de volgende Programma's:

- De Gemeentelijke Gezondheid Dienst Hollands Midden (GGD HM)
- De Regionale Ambulance Voorziening Hollands Midden (RAV HM)
- De Geneeskundige Hulpverlening Organisatie in de Regio (GHOR HM)
- Het Zorg- en Veiligheidshuis Hollands Midden (ZVH HM).

Vestigingsadres: omdat het kantoorpand van Hecht aan de Parmentierweg 49 in Leiden momenteel wordt verbouwd verzoeken wij u gebruik te maken van onderstaand postadres.

Postadres

Naam: HECHT
Adres: Postbus 121
Plaats: 2300 AC Leiden

In deze aanbesteding worden de volgende begrippen gehanteerd:

- **Hecht:** dit is de Gemeenschappelijke Regeling als aanbestedende rechtspersoon waarin alle activiteiten worden uitgevoerd;
- **RDOG:** dit is het gedeelte van Hecht wat gebruik maakt van de tenant rdoghm.nl. Dit bestaat uit de Programma's GGD HM en ZVH HM;
- **RAV:** dit is het gedeelte van Hecht wat gebruik maakt van de tenant ravhm.nl. Dit bestaat uit het Programma RAV HM;
- **GHOR:** dit is het gedeelte van Hecht wat gebruik maakt van de tenant ghorhm.nl. Dit bestaat uit het Programma GHOR HM.

De medewerkers van Hecht werken op 57 locaties binnen 18 gemeentes (zie onderstaand overzicht) waaronder 10 locaties exclusief voor de RAV.

Gemeentes	
Alphen aan den Rijn	Lisse
Bodegraven-Reeuwijk	Nieuwkoop
Gouda	Noordwijk
Hillegom	Oegstgeest
Kaag en Braassem	Teylingen

Gemeentes	
Katwijk	Voorschoten
Krimpenerwaard	Waddinxveen
Leiden	Zoeterwoude
Leiderdorp	Zuidplas

Tabel 1 De 18 gemeentes die opdrachtgever zijn voor Hecht



Figuur 1: De 18 opdracht gevende gemeentes van Hecht op kaart

1.2.1 Ambitie en visie

Filosofie van Hecht

‘Een beter leven in Hollands Midden door gezondheid, veiligheid en kansen voor iedereen. Dat bereiken we alleen als we samendoen wat nodig is. Als we een open blik hebben en denken in oplossingen met een duidelijk doel voor ogen. Dit is de kern van ons handelen.’ Dat is in het kort het profiel van Hecht”

Hecht onderscheidt drie (3) kernwaarden: samendoen wat nodig is, denken in oplossingen en een open blik.

Ambitie Hecht

Hecht heeft de ambitie een wendbare, moderne en klantgerichte organisatie te zijn, waarbij een grote variatie aan diensten wordt aangeboden in de regio Hollands Midden. Zij kan meebewegen met veranderingen in de maatschappij en met integrale gezondheidsdeskundigheid blijven bijdragen aan een beter leven van inwoners in Hollands Midden: meer gezondheid, meer veiligheid en meer kansen. Daarin heeft zij extra oog voor inwoners in kwetsbare situaties. De Moderne Digitale Werkplek biedt optimale ondersteuning aan de meer dan 1.200 medewerkers, zodat zij op een simpele en doeltreffende manier hun werk kunnen uitvoeren. Dat werk heeft tot

doel om de ambitie van Hecht concreet te maken voor inwoners, organisaties, ketenpartners en gemeenten in Hollands Midden.

Visie Hecht

Wij geloven dat gezond zijn meer is dan 'niet ziek zijn'. We geloven dat gezondheid niet alleen fysiek is. Het gaat ook om hoe mensen in hun omgeving functioneren, of ze voldoende rust en zekerheid hebben, of ze mentaal in balans zijn, of ze alles uit hun leven kunnen halen. Natuurlijk is dat grotendeels een persoonlijke situatie – maar niet iedereen kan alles zelf. Als maatschappelijke organisatie werken wij daarom steeds aan de voorwaarden voor gezondheid en veiligheid op meerdere gebieden. Dat vraagt om een brede blik.

Veiligheid is daarnaast een gegeven en een gevoel. Mensen voelen zich veilig als ze begrijpen wat er gebeurt of kan gebeuren en daar controle over hebben. Bijvoorbeeld als ze weten dat de zorg voor gezondheid en veiligheid in hun regio goed geregeld is. En als ze weten wat ze zelf kunnen doen en wie voor ze klaarstaat in de gevallen dat het mis gaat. Wij kijken altijd vooruit om te zien wat er kan gebeuren. Zo werken we aan een veilige omgeving voor onze inwoners.

Als maatschappij willen wij dat mensen zich kunnen ontwikkelen. Daarom delen wij onze kennis over gezondheid, veiligheid en welzijn. We voeren regelingen uit die zorgen dat mensen deel kunnen zijn van de samenleving. Wij bieden mensen kansen op een beter leven.

1.3 Aanleiding en doelstellingen

Hecht staat aan de vooravond van de transformatie naar het moderne werken wat op basis van de huidige planning in 3e kwartaal 2023 gerealiseerd dient te zijn. Hecht organiseert hiertoe de Europese aanbesteding voor de Moderne Digitale Werkplek. Parallel loopt een traject voor de aanbesteding van LAN/WAN dienstverlening. De uitkomsten van deze twee aanbestedingen dienen in samenhang het 'moderne digitale werken' binnen Hecht mogelijk te gaan maken.

1.3.1. Aanleiding

Primaire aanleiding voor de aanbesteding van de Moderne Digitale Werkplek is dat het support en technische continuïteit van 75% van het centrale servercluster (12 van de 16 blade-servers met daarop Citrix) tot november 2023 verzekerd is. Vervangen van deze 12 servers is vanaf november 2023 technisch niet meer mogelijk en vormt een onacceptabel continuïteitsrisico voor Hecht. Daarnaast voorziet Hecht de komende jaren een aantal interne en externe ontwikkelingen die effect hebben op de interne proces- en bedrijfsvoering die ze door middel van het inzetten van een Moderne Digitale Werkplek beter kunnen faciliteren. Met de betreffende levering en dienstverlening is Hecht in staat om nog beter invulling te geven aan haar ambitie, visie en haar taken zoals omschreven in paragraaf 1.2. In Bijlage 13 wordt zowel ingegaan op de huidige situatie als de gewenste situatie na gunning.

1.3.2. Doelstellingen

Het doel van de aanbesteding is om een Overeenkomst te sluiten met één Dienstverlener voor de levering van de Moderne Digitale Werkplek concept en aanverwante dienstverlening. De Moderne Digitale Werkplek moet veilig, betrouwbaar en schaalbaar zijn en goede prestaties bieden.

Overal en altijd kunnen werken

Ongeacht waar – op een vaste Hecht-locatie, bij een cliënt, thuis of onderweg – en wanneer – kantoor tijden, 's nachts of tijdens een plotse crisis – wordt gewerkt, de voor de medewerker relevante informatie en toegang tot applicaties zijn altijd beschikbaar.

De Moderne Digitale Werkplek maakt het mogelijk om ongeacht de locatie of het gebruikte device – laptop, tablet of telefoon – te kunnen (samen)werken en de voor het werk benodigde informatie en documenten te gebruiken en bewerken. Op- en afschalen van vaste als tijdelijke medewerkers (bijv. in het geval van een epidemie als Corona) is eenvoudig en daarmee flexibel inspelen op de behoefte van de organisatie ook.

Centraal startpunt

Binnen Hecht werken veel collega's met grote variatie in achtergrond, werkwijze én behoeften rond de Moderne Digitale Werkplek. Voor hen allemaal vormt één centrale portal- en landingspagina het hart van de Moderne Digitale Werkplek. Op termijn moet de landingspagina voldoen aan de digitoegankelijkheidseisen van de overheid. Vanuit dit centrale punt heeft, binnen vooraf opgestelde profielen van medewerkers, iedereen de mogelijkheid de startpagina te personaliseren. Hierin is de voor de medewerker met dat profiel belangrijke en noodzakelijke informatie over zowel het eigen werk als vanuit werkgever Hecht eenvoudig te vinden. Via dit startpunt komen

collega's tevens bij alle relevante applicaties en documenten. Deze integratie biedt de medewerker alle digitale zaken die nodig zijn voor het uitvoeren van werkzaamheden en voor laagdrempelig contact met collega's. De profielen maken het makkelijk nieuwe collega's snel wegwijs te maken binnen Hecht als geheel en in de eigen werkomgeving inclusief het toekennen van de juiste rechten. Het is mogelijk de inhoud op maat te maken voor bijv. teams en werklocaties.

Verbinding

De Moderne Digitale Werkplek is gericht op verbinding rond samenwerken, interactie, overleg, onderlinge betrokkenheid en kennis delen. Werken op het consultatiebureau in de Krimpenerwaard, bij Veilig Thuis of rijden op de ambulance in Leiden: Hecht zijn we samen! Daarom is het belangrijk dat de Moderne Digitale Werkplek uitgebreide interactie tussen collega's promoot en soepel ondersteunt. Het zelf opzetten van communities (sociaal en/of professioneel), een chatfunctie (met mogelijkheid tot besloten chatgroepen en privéchats), een goede personeelsgids/smoelenboek, tips & tricks om van te leren en het delen van verhalen bijv. via blogs hoort hierbij. Gebruikers kunnen zelf content creëren (User Generated Content) en plaatsen en daarbij zelf bepalen voor wie dit zichtbaar is. Ook kunnen zij laagdrempelig reageren op berichten van anderen.

Informatie organiseren en vinden

Hecht ontvangt, verwerkt en creëert veel informatie, waaronder ook bijzondere persoonsgegevens van burgers in de daarvoor bestemde cliëntvolgsystemen. De grote variatie aan overige bestanden wordt op één logische plek binnen de Moderne Digitale Werkplek opgeslagen, van waaruit ze gedeeld kunnen worden binnen organisatie-eenheden, teams, regio's, individuen en externen. Doorlopend voldoen aan de AVG wordt hiermee effectief ondersteund. Snel vinden van informatie is mogelijk door effectieve zoektechnologie te gebruiken. Uitvoering van de officiële archief functie (o.a. Archiefwet, WOO) inclusief handhaving op bewaartermijnen wordt makkelijker, zowel door het vinden van informatie alsook de connectie met de specifiek daarvoor gebruikte applicatie.

Gebruiksvriendelijk en visueel aantrekkelijk

De Moderne Digitale Werkplek is voor elke medewerker gebruiksvriendelijk en eenvoudig in gebruik. De combinatie van gebruikte applicaties, gekozen standaardinrichting, persoonlijke vrijheid en de adoptiestrategie moet passen bij alle niveaus van digivaardigheid.

De persoonlijke landingspagina samen met het sociaal intranet is visueel aantrekkelijk. Een prettige 'look en feel' o.b.v. de huisstijl, niet te vol en dus overzicht in één oogopslag. Intuïtief gebruik is vanzelfsprekend en iedereen voelt zich welkom. Ook het contractmanagement systeem is gebruiksvriendelijk in de zin van WYSIWYG. De editor is responsief op ieder device (meeschalen op ieder apparaat). Video's, afbeeldingen in de gangbare formaten kunnen eenvoudig worden geplaatst en afgespeeld of getoond worden.

De medewerker heeft altijd de beschikking over de laatste versies qua werkplek en applicaties, (door)ontwikkeling en innovatie zijn binnen ieders bereik. De medewerker ervaart een uitstekende performance zonder zandlopers en kan linkjes openen naar video's.

Veilig en compliant

De Moderne Digitale Werkplek voldoet aan wet- en regelgeving, is en blijft uitstekend beveiligd tegen cybercriminaliteit en helpt medewerkers echt om informatieveilig werken duurzaam in praktijk te brengen. Slimme integratie combineert veiligheid (bijv. MFA) en eenvoud (denk aan SSO) zodat gebruikers daadwerkelijk ontzorgd worden.

1.4 Omschrijving van de opdracht

Onderdeel van de scope van de Opdracht zijn de onderstaande reguliere en eenmalige diensten.

1.4.1 Reguliere dienstverlening

Inschrijver is met betrekking tot de Moderne Digitale Werkplek verantwoordelijk voor de onderstaande reguliere (terugkerende) dienstverlening.

- **Moderne Digitale Werkplek.** Inschrijver levert een goed functionerende, gecontroleerde en veilig Moderne Digitale Werkplek concept op, waarvoor het principe "Microsoft tenzij ..." van toepassing is. Dit betekent dat Hecht eindgebruikers beschikking krijgen over lokale functionaliteiten als Teams, Office en Outlook Online welke breed binnen Hecht moeten worden toegepast. De Moderne Digitale Werkplek biedt centrale toegang tot de Hecht applicaties (legacy, published, web & SaaS, lokaal) die op verschillende manieren voor gebruik

worden ontsloten. De look and feel van de Moderne Digitale Werkplek is per Hecht entiteit (RDOG, GHOR en RAV) configureerbaar. Verder biedt de Moderne Digitale Werkplek onder meer (i) een Azure landing zone, applicatiedistributie, werkplek (Endpoint) security, data encryptie, en (ii) Opslag van toegankelijke (geautoriseerde) persoonlijke- en afdelingsdata, waarbij het uitgangspunt geldt dat het beheer van de folder structuur en rechten bij applicatiebeheer MS365 ligt, en dat de geldende back-up frequentie en retentie van Hecht data gehandhaafd blijft (RPO/RTO).

- **Cloud IAAS-platform.** Beheren en doorontwikkelen van het bestaande IAAS cloudplatform binnen Microsoft 365 om (niet SaaS) applicaties te hosten in Microsoft Azure. Daarnaast zal voor de onderdelen van de virtuele (Citrix) omgeving die virtueel moeten blijven Azure Virtual Desktop als vervanging ingezet kunnen worden. Doelstelling van Hecht is om de Citrix omgeving(en) als resultaat van de Migratie volledig uit te faseren.
- **Active Directory Management.** Inschrijver borgt het beheer op de AD-objecten en Hecht blijft eigenaar van de AD-gegevens.
- **Identity & Acces management:** Inschrijver is op basis van de identiteiten en rollen voor de onderstaande activiteiten verantwoordelijk:
 - Het inrichten van toegangsbeheer van applicaties via Azure Active Directory.
 - Het inrichten van configuratiebeheer (evt. middelen (passen, certificaten) koppelen).
 - Het inzichtelijk krijgen en houden wat identiteiten mogen.
- **2^e lijn Service Support.** De supportdiensten van de Inschrijver omvatten een resultaatgerichte 2e lijn ondersteuning, en borgt de afhandeling van m.n. incidenten en problemen die afkomstig zijn van de 1e lijn Servicedesk van Hecht. De 2e lijndiensten omvatten het door Inschrijver uit te voeren proces rondom het aannemen en afhandelen van meldingen. Daarmee wordt bedoeld het aannemen, beoordelen, behandelen, dispatchen naar derden (vanuit service integratie verantwoordelijkheid) en terugkoppelen en afsluiten van de 2e lijn meldingen. Inschrijver rapporteert periodiek over de performance van de dienstverlening. Inschrijver zorgt dat de 1e lijn servicedesk van Hecht over de juiste informatie, kennis en middelen beschikt om de juiste werking van de Moderne Digitale Werkplek (beter) te doorgronden. Zodat zoveel mogelijk meldingen direct bij een eerste contact met de eindgebruiker kan worden opgelost. Zie Bijlage 10 voor de minimale Service Level requirements. Het koppelen van Topdesk als het servicemanagementsysteem van Hecht met het systeem van de Inschrijver is tijdens de looptijd van de overeenkomst wenselijk om up-to-date informatie te kunnen uitwisselen over de (status van) de configuration Items.
- **Service Integratie.** De verantwoordelijkheid is om tot een geïntegreerd Moderne Digitale Werkplek omgeving binnen het IT-landschap van Hecht te komen. Inschrijver coördineert en initieert vanuit zijn rol als Service Integrator overleggen tussen de coördinatoren van de diverse oplosgroepen om – naar aanleiding van een melding - operationele werkzaamheden af te stemmen. De service integratie is m.n. gericht op de onderstaande koppelvlakken:
 - Datacenters. Hecht maakt afhankelijk van de entiteit gebruik van datacenters, wel of niet gehost door een externe partner.
 - Randapparatuur. De mogelijkheid om te reguleren welke randapparatuur wel en welke niet kan worden toegepast.
 - Printing. Follow-me printen en scannen (naar applicaties)), waarbij het follow-me systeem wordt beheerd door de print leverancier. Inschrijver draagt zorg dat het follow-me concept landt op de Moderne Digitale Werkplek. De printers moeten via de Moderne Digitale Werkplek ontsloten kunnen worden waarbij er gebruik wordt gemaakt van mogelijkheden om printopdrachten van een eindgebruiker alleen na authenticatie op de printer op te kunnen halen.
- **Service Management.** Cross functionele diensten zijn van toepassing op de Moderne Digitale Werkplek en bestaan op basis van de geldende ITIL® V4 minimaal uit de volgende processen zoals change & release management, incident management en problem management.
- **Generieke informatiebeveiliging.** Inschrijver levert generieke informatiebeveiliging diensten oftewel operationeel securitymanagement, met de nadruk op het ontwerpen, inrichten, implementeren, beheren van informatiebeveiligingsdiensten, waarmee de beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van de Hecht informatievoorziening en wel specifiek op de Moderne Digitale Werkplek is geborgd. Dit behelst het leveren van een collectie aan diensten waaronder logging (logdata) en vulnerability scans om data van Hecht te beschermen tegen potentiële bedreigingen.

De dienstverlening ten behoeve van de Moderne Digitale Werkplek wordt door Opdrachtnemer zoveel mogelijk geleverd in een p*q model (prijs * hoeveelheid), wat inhoudt dat Hecht eenvoudig werkplekken kan opschalen of afschalen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De huidige en gewenste situatie en de gewenste scope van de Opdracht is uitgewerkt in Bijlage C (Omschrijving huidige en gewenste situatie) en Bijlage G (Programma van Eisen).

Optioneel in scope is **on site-support** in de vorm van ondersteuning van de Hecht eindgebruiker op de werkplek op basis van IMACD (Install, Move, Add, Change en Dispose) activiteiten inclusief het voorraadbeheer van devices. Indien deze optie daadwerkelijk opportuun wordt voor Hecht, kan deze gedurende de looptijd van de Overeenkomst in opdracht worden gegeven. Vooralsnog is hier nog niets concreet over te zeggen omdat verschillende factoren daarbij een rol spelen. Hier moet gedacht worden aan o.a. budget Hecht, aanbestedingsregels, capaciteit en de stand van zaken op dat moment. Opdrachtnemer kan er geen rechten aan ontleen, en Hecht is geheel vrij om deze optie wel of niet in opdracht te geven conform het gestelde in de Overeenkomst. De optie wordt wel uitgevraagd in het Prijzenblad maar weegt niet mee bij de beoordeling.

1.4.2 Eenmalige diensten

- **Migratie**
De migratie is fase 1 van de Transitie en is gericht op de bouw en inrichting van de Moderne Digitale Werkplek als de datamigratie van de persoonlijke data en afdelingsdata.
- **Adoptie**
De adoptie is fase 2 van de Transitie en is erop gericht, om eindgebruikers te trainen en te begeleiden in het gebruik van de Moderne Digitale Werkplek zodat maximaal rendement kan worden behaald in de toepassingsmogelijkheden.
- **Re-transitie**
De re-transitie is erop gericht om in het geval van (gedeeltelijke) tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst of na afloop van de Overeenkomst (onderdelen van) de dienstverlening binnen scope over te dragen van de Inschrijver naar Hecht of naar een door Hecht aan te wijzen nieuwe verkrijgende partij.

1.4.3. Buiten scope

HECHT voert parallel een Europese aanbesteding uit voor de 'Netwerk en Security Infrastructuur' (NSI). Scope en inhoud van voornoemde NSI-aanbesteding vallen vanzelfsprekend buiten die van de onderhavige aanbesteding Moderne Digitale Werkplek. Zie Bijlage 13 wat nog meer buiten scope valt.

1.5 Raming van de Opdracht

De opdracht wordt geraamd op € 800.000, - excl. BTW per jaar. Over de volledige, maximale contractduur van 4+2 jaar komt de raming uit op € 4.800.000, - excl. BTW.

1.6 Duur en afloop Overeenkomst

Hecht beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de duur van vier (4) Jaren met de eenzijdige optie voor Hecht tot verlenging van een periode van twee (2) Jaren. De maximale looptijd van de Overeenkomst komt daarmee op 6 jaar, als alle verlengopties worden ingeroepen. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 01 augustus 2023. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Overeenkomst is 31 juli 2027.

1.7 Wijze van aanbesteding

1.7.1 Keuze procedure

Er is gekozen voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Bij deze procedure kunnen alle Inschrijvers het beschrijvend document met eventuele Bijlagen inzien en een inschrijving doen. De aanbestedingsdocumenten worden beschikbaar gesteld via TenderNed. Er is gekozen voor het volgen van een openbare procedure. Omdat de aanbestedende dienst van mening is dat de Opdracht één (1) overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig een economische en een

technische eenheid en functie vervullen. Deze zijn met elkaar verknoot en verknocht. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012.

1.7.2 Indeling in percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. De reden hiervoor is:

- Het betreft een homogene dienst.

1.8 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.8.1. Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten van deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.8.2 Rol van aanbestedingsadviseur

Via het Nederlands Inkoop Centrum (NIC) treedt Peter Stolk op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst.

- De coördinatie en uitvoering van de aanbesteding wordt uitgevoerd door Het NIC.
- De beoordeling wordt begeleid door Het NIC.
- De beoordeling zal worden uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit zeven rollen/functies:

1) Functioneel beheerder, 2) Systeembeheerder, 3) Proces- en informatie adviseur 4) manager Financiën & ICT, 5) business controller, (6) inkoopadviseur en (7) Projectmanager. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerkers te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare rol en expertise.

Adviesbureau	Het NIC		
Procesbegeleider	Peter Stolk	Functie	Procesleider
E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed		
Plaatsvervanger	Mitchell van Meggelen	Functie	Inkoopconsultant
E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed		

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform		
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed		
Telefoonnummer	0800 8363 376	Mailadres	Servicedesk@TenderNed.nl

1.8.3. Klachtafhandeling

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals aangegeven in de definitieve versie 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden'. Voor de inhoud van deze regeling verwijst de aanbestedende dienst naar: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf>.

Indien er klachten zijn, dan kunt u dit conform 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden' indienen per mail naar het volgende mailadres: juristen@rdoghm.nl. De afhandeling van eventuele klachten zal plaats vinden conform het gestelde in III.4 zoals opgenomen in 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden'.

Deze klachtenafhandeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijking met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijk tot het stellen van vragen (zie paragraaf 1.10 hieronder voor de deadline(s) voor het stellen van vragen).

1.9 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. Onderstaande data kunnen mogelijk beïnvloed worden door de tijdlijn voor de aanbesteding Netwerk en Security Infrastructuur van Hecht die parallel loopt aan deze

aanbesteding voor MDW (moderne digitale werkplek). Mocht dit aan de orde zijn, dan zullen wij dit via de berichtenmodule van TenderNed aan u communiceren.

7 december 2022	Verzending aankondiging van opdracht aan TenderNed; publicatie zichtbaar op het aanbestedingsplatform na maximaal 48 uur
21 december 2022; 12:00 uur	Sluitingsdatum vragen NvI-1
11 januari 2023	Streefdatum publicatie antwoorden NvI-1
18 januari 2023; 12.00 uur	Sluitingsdatum vragen NvI-2
25 januari 2023	Streefdatum publicatie antwoorden NvI-2
8 februari 2023, 12:00 uur	Sluitingsdatum voor inschrijven op deze aanbesteding MDW
9 februari 2023	Start evaluatie en beoordeling inschrijvingen
15 februari 2023	Verwachte datum/week van de voorlopige gunningsbeslissing
8 maart 2023	Verwachte datum/week van einde bezwaartermijn
20 maart 2023	Verwachte datum/week van tekenen overeenkomst met gegunde inschrijver
1 april 2023	Beoogde ingangsdatum overeenkomst
1 augustus 2023	Beoogde start dienstverlening

2 INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daartoe beschikbaar gestelde format.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan de aanbestedende dienst besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in paragraaf 1.10 Planning bij 'Sluiting inschrijvingstermijn'. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen zeven (7) werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een 'natte' handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan ertoe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Annex 1	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: 'Naam inschrijver – UEA'</i> Bijlage 1.B Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend na voorlopige gunning) <i>Voorgestelde bestandsnaam: 'Naam inschrijver – Referentieopdracht'</i>
Annex 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: 'Naam inschrijver – Verklaring omtrent inschrijving'</i>
Annex 3	'Self service' beoordelingsformulier <i>Voorgestelde bestandsnaam: 'Naam inschrijver – 'Self service' beoordelingsformulier'</i>
Annex 4	'SMART' verantwoordingsdocument behorend bij 'Self service' beoordelingsformulier <i>Voorgestelde bestandsnaam: 'Naam inschrijver – SMART verantwoordingsdocument'</i>
Annex 5	Uitwerking criterium K1 - Architectuur en Oplossing
Annex 6	Uitwerking criterium K2 - Security en Compliance
Annex 7	Uitwerking criterium K3 - Regie en Service Integratie
Annex 8	Uitwerking criterium K4 - Migratie
Annex 9	Uitwerking criterium K5 - Adoptie
Annex 10	Uitwerking criterium K6 - Financiële aspecten in relatie tot kwaliteit
Annex 11	Uitwerking criterium K7 - Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
Annex 12	Uitwerking criterium K8 - Samenwerking

Zie 5.1.3 Toelichting op het subgunningscriterium Kwaliteit voor een nadere toelichting hierop!

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de NIC Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3 EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, binnen zeven dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht

- ✓ Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlenging, te waarborgen;
- ✓ Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- ✓ Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- ✓ De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- ✓ Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's;
- ✓ Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid / Kerncompetenties

✓ 1. Informatiebeveiligingsmanagementsysteem

Uit de referentie moet blijken dat uw dienstverlening en uw proces volledig is ingericht op de Wet Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) die vanaf 5 december 2018 van kracht is. Inschrijver dient in lijn met gestelde eis A-015 in Bijlage 4 Programma van Eisen deze competentie aan te tonen door middel van een (op het tijdstip van Aanmelding niet ouder dan 6 maanden) kopie van een geldig certificaat voor informatiebeveiliging op basis van het ISO NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 & NEN-EN-ISO/IEC 27002:2017 of en hieraan gelijkwaardige certificering die betrekking heeft op het managementsysteem voor informatiebeveiliging van een organisatie in relatie tot de aard van de Opdracht.

✓ **2. Levering Moderne Digitale Werkplek en dienstverlening**

Uit de referentie moet blijken dat Inschrijver een Modern Digitaal Werkplek concept op basis van Microsoft 365 platform (suite) heeft opgeleverd, waarbij de aanverwante dienstverlening grotendeels vergelijkbaar is met de reguliere dienstverlening zoals uitgevraagd in deze aanbesteding.

✓ **3. Migratie**

Uit de referentie moet blijken dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de volledige migratie naar een Moderne Digitale Werkplek waarbij de referent met vergelijkbare uitdagingen te kampen had/heeft als Hecht, waaronder streven naar uniformiteit over meerdere organisatieonderdelen (lees: entiteiten), een uiteenlopend applicatielandschap (van client-server, lokaal tot en met SaaS) en het binnen afzienbare tijd uitfasen van de Citrix omgeving. Dit voor een (vergelijkbare) organisatie met een vergelijkbaar aantal medewerkers of hoger en voor meerdere entiteiten c.q. locaties in Nederland.

✓ **4. Adoptie**

Uit de referentie moet blijken dat Inschrijver aantoonbaar in staat is maximaal rendement te halen uit het begeleiden van eindgebruikers om de nieuwe manier van (digitaal) werken met de Moderne Digitale Werkplek en samenwerken eigen te maken. Inschrijver heeft op basis van de verschillende digitale vaardigheden onder eindgebruikers een op maat gemaakt opleidingsprogramma en passende tools beschikbaar gesteld. Hierbij heeft Inschrijver (in beperkte mate) met zogenoemde digi-coaches c.q. ambassadeurs samengewerkt en een grote verantwoordelijkheid genomen in het succesvol uitvoeren van de adoptie en nazorg.

✓ **5. Samenwerking met Hecht regieorganisatie**

Uit de referentie moet blijken dat Inschrijver aantoonbaar in staat is flexibel en constructief samen te werken met een ICT-organisatie van de aanbestedende dienst die een kanteling maakt in het volwassen worden als regieorganisatie. En dienen in partnership de Moderne Digitale Werkplek diensten aan de opdrachtgever te leveren.

Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van twee (2) referenties. Deze dienen in ieder geval na (voorlopige) gunning beschikbaar en rechtsgeldig getekend te zijn.

De referenties voldoen aan de volgende eisen:

- ✓ De referentie bevat de naam van de opdrachtgever.
- ✓ De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- ✓ De omvang van de referentieopdracht is minimaal [€ 500.000, -] per jaar voor de dienstverlening Moderne Digitale Werkplek.
- ✓ De referentie is niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- ✓ Er mogen alleen afgeronde en lopende opdrachten – o.b.v. de Moderne Digitale Werkplek - als referentie worden opgegeven.
- ✓ De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.
- ✓ Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.

3.2.3. *Eisen aan maatregelen die gegadigde treft om de kwaliteit te waarborgen*

De onderneming treft voldoende maatregelen om kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt de onderneming over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat èn leidinggevend èn uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt de onderneming over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.

Als inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven, maakt inschrijver alleen gebruik van onderaannemers op wie geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is. Echter verloopt de communicatie en bijbehorende verantwoordelijkheden enkel met de inschrijver. Inschrijver dient het voornemen om gebruik te maken van (een) onderaannemer(s) te beschrijven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

De aanbestedende dienst kan voorafgaand aan de gunning aan de winnende inschrijver vragen een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen van de onderaannemer(s), die hij bij de uitvoering van de opdracht wil inzetten. In dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende onderaannemer(s), moet zijn verklaard dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te worden ondertekend door de betreffende onderaannemer.

4 EISEN- EN WENSENPAKKET, BIJZONDERE VOORWAARDEN EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen en wensen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in Bijlage 4 Programma van gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief Bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient Inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar Inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze Inschrijver aan elk kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 'Self service' beoordelingsformulier.

Inschrijver wordt gevraagd een antwoord te geven op de Kwaliteitswensen door het invullen van het tabblad Wensen in het 'Self service' beoordelingsformulier dat als Bijlage 3 is bijgesloten. De instructie hiervoor staat beschreven in Hoofdstuk 5 Beoordelings- en gunningsprocedure.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij 'Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document' tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien (10) dagen voor de datum als vermeld in de paragraaf Planning bij 'Sluiting inschrijvingstermijn' zal de aanbestedende dienst door middel van een Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast (of niet). Deze (aangepaste) versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de conceptovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op aanbestedingsplatform TenderNed:

- Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC
- Bijlage 1A Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 1B Referentieopdracht
- Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving
- Bijlage 3A Subgunningscriterium Kwaliteit
- Bijlage 3B 'Self service' beoordelingsformulier
- Bijlage 4 Programma van Eisen
- Bijlage 5 Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 6 Format voor het stellen van vragen
- Bijlage 7A GIBIT-voorwaarden 2020
- Bijlage 7B Toelichting op GIBIT-voorwaarden 2020
- Bijlage 8 Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 9 Dienstverleningsovereenkomst
- Bijlage 10 Service Level Requirements
- Bijlage 11 Prijzenblad
- Bijlage 12 Gedragscode voor Re-transitie
- Bijlage 13 Beschrijving huidige en gewenste situatie
- Bijlage 14 Voorbeeld SMART-verantwoording

5 BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van deel B (Aanbestedingsvoorwaarden).

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Deze inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver op basis van de inschrijvingsdocumenten beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld. De inschrijvingen van inschrijvers die geschikt zijn bevonden worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subsubgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Dit zijn criteria met betrekking tot de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs.

Samengevat zijn de stappen achtereenvolgens:

- Stap 1. Inschrijvingseisen
- Stap 2. Uitsluitingsgronden
- Stap 3. Geschiktheidseisen
- Stap 4. Het Programma van Eisen
- Stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding)

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding in de vorm van de hoogste gewogen kwaliteitsscore.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de dienstverlening volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)subgunningscriteria

Inschrijver kan door het invullen van het 'Self service' beoordelingsformulier (Bijlage 3) een voorstel doen voor de beoordeling van de (sub)subgunningscriteria. Dit door het toekennen van een – door inschrijver voorgestelde – score voor het criterium in kwestie op een schaal van 1-5 conform de SMART 'self service' beoordelingsinstructie die onder 5.1.3 is uitgewerkt. Opdrachtgever zal mede op basis hiervan de beoordeling vaststellen voor de betreffende inschrijver.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit de in onderstaande tabel aangegeven zes rollen/functies met daarachter opgesomd de subsubgunningscriteria – nader uitgewerkt onder '5.1.3. Toelichting op subgunningscriterium Kwaliteit' – die door de betreffende rol/functie worden beoordeeld:

Rol/functie	Subsubgunningscriteria K1 t/m K8
Functioneel Beheerder	K3, K4, K5
Systeembeheerder	K1 t/m K4
Proces- en informatieadviseur	K1, K2, K4, K5, K6, K8
Contentspecialist	K5
Manager Financiën & ICT	K1 t/m K8
Projectmanager	K4, K5, K8
Servicedeskmedewerker	K3, K4, K6
Business Controller	K6
Inkoopadviseur	K6, K7, K8

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub)subcriterium altijd plaatsvinden door dezelfde rollen/funcies/personen.

Beoordeling vindt plaats op de volgende wijze:

- Op individuele basis waarbij ieder lid van het beoordelingsteam voor de aan hem/haar toebedeelde subsubgunningscriteria – zie tabel hiervoor - de voorgestelde scores van de inschrijvers in het 'Self service' beoordelingsformulier aan de hand van de bijbehorende SMART-uitwerkingen beoordeelt. Dit kan leiden tot honorering van een voorgestelde score door de individuele beoordelaar, maar ook tot bijstelling van de score in positieve en negatieve zin.
- Na afronding van de individuele beoordelingsronde worden rekenkundig gemiddelde waarden berekend per subsubgunningscriterium. In een plenair consensusoverleg met de beoordelaars van het betreffende subsubgunningscriterium worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waarderingen besproken, alsmede de hieruit voortvloeiende gemiddelde waarden/scores en opvallende individuele afwijkingen.
- Als uit de individuele beoordelingen naar voren is gekomen dat de door inschrijver voorgestelde score redelijkerwijs in het geheel niet te rechtvaardigen is, kijkend naar de SMART-uitwerking, kan de aanbestedende dienst in het plenaire consensusoverleg besluiten een score van '0' toe te kennen aan het betreffende subsubgunningscriterium.
- Daarna kunnen de individuele beoordelaars op basis van de uitkomsten van het consensusoverleg hun individuele waardering desgewenst bijstellen. Van de dan tot stand gekomen scores worden per subsubgunningscriterium opnieuw rekenkundig gemiddelde waarden berekend. Middeling vindt op de volgende wijze plaats: per beoordelaar wordt de score/waarde bepaald. Deze waarden worden opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars voor het betreffende subsubgunningscriterium.
- Het resultaat hiervan (score tussen 0 en 5) wordt geplaatst in een Conclusiematrix waarbij alle subsubgunningscriteria voor alle inschrijvers voorzien zullen worden van een definitieve score. De Conclusiematrix laat vervolgens zien welke inschrijver de hoogste gewogen kwaliteitsscore heeft behaald. De gewogen kwaliteitsscore komt tot stand door deling van het aantal kwaliteitspunten (subgunningscriterium Kwaliteit) op de inschrijfprijs (TK: subgunningscriterium Prijs). De formule hiervoor kunt u terugvinden in het 'Self service' beoordelingsformulier, tab Conclusiematrix.
- De inschrijving met de hoogste gewogen kwaliteitsscore zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Dit vormt de basis voor voorlopige gunning aan de betreffende inschrijver.

5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium Kwaliteit

Inschrijver wordt gevraagd om voor onderstaande subsubgunningscriteria K1 t/m K8 uitwerkingen op te leveren conform het gestelde en gevraagde in het 'Self service' beoordelingsformulier.

	Subsubgunningscriterium	Maximale omvang voorstel/uitwerking in pagina's A4
K1	Architectuur en oplossing	8 x A4 per wens o.b.v. SMART-verantwoording
K2	Security en Compliance	4 x A4
K3	Regie en Service Integratie	4 x A4
K4	Migratie	10 x A4
K5	Adoptie	6 x A4
K6	Financiële aspecten in relatie tot Kwaliteit	2 x A4
K7	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	2 x A4
K8	Samenwerking	1 x A4

De uitwerking van de subsubgunningscriteria in een voorstel/plan/analyse/reactie e.d. moet vergezeld gaan van een SMART-verantwoording op maximaal 1 pagina A4 (enkelzijdig) waarbij inschrijver het voorstel/plan/analyse/reactie o.b.v. SMART analyseert en op basis hiervan een score voorstelt die door inschrijver wordt ingevuld in het 'Self service' beoordelingsformulier. Inschrijver dient in deze SMART-verantwoording van de volgende SMART-betekenis uit te gaan:

- ✓ Specifiek: beschrijf in hoeverre inschrijver de gevraagde norm/prestatie kan leveren
- ✓ Meetbaar: beschrijf op welke wijze inschrijver kan aantonen dat de gevraagde prestatie/norm is/wordt behaald.
- ✓ Acceptabel: beschrijf hoe de gevraagde prestatie bijdraagt aan het grotere geheel, lees succesvolle dienstverlening o.b.v. Moderne Digitale Werkplek aan Hecht?
- ✓ Realistisch: beschrijf welke kennis, capaciteit en middelen nodig zijn om de gevraagde prestatie/norm te leveren en in welke mate inschrijver hierover beschikt voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening?
- ✓ Tijdgebonden: beschrijf op welke wijze de prestatie/norm tijdig qua planning past in het grotere geheel met een beoogde start dienstverlening per 1 juni 2023.

Het bepalen van de door u voorgestelde score op een schaal van 1-5 voor de wensen K1 t/m K8 geschiedt op basis van de mate waarin inschrijver zelf van mening is dat de uitwerking van het voorstel/plan/analyse/reactie voor de subsubgunningscriteria voldoende recht doet aan de SMART-uitgangspunten zoals hiervoor aangegeven. Adequate adressering van alle vijf de aspecten van SMART kan dan leiden tot een voorgestelde score van 5 punten, adequate adressering van vier aspecten van SMART tot 4 punten etc.

Let op: een al te opportunistische houding bij het doen van voorstellen voor scores kan leiden tot een score van 0 voor het criterium in kwestie. Dit ter beoordeling van het beoordelingsteam.

Zoals aangegeven en uitgewerkt onder paragraaf 5.1.2. hiervoor is het aan het beoordelingsteam van opdrachtgever om de door inschrijver voorgestelde – en in het 'Self service' beoordelingsformulier ingevoerde – scores te beoordelen aan de hand van de ingediende uitwerkingen van de voorstellen/plannen/analyses/reacties met bijbehorende SMART-verantwoordingen. Voor alle duidelijkheid, de beoordeling door Hecht vindt dus plaats o.b.v. uw reactie/antwoord op onze Wensen en dus NIET o.b.v. het ingevulde SMART-verantwoordingsformulier. Dit laatste is slechts een hulpmiddel bij de beoordeling. Als bijlage 14 hebben we een voorbeeld bijgesloten van een (fictieve) wens en een (fictieve) reactie hierop met bijbehorende SMART-verantwoording.

5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium Prijs

Hecht verzoekt Inschrijver het prijsvoorstel conform de instructies in Bijlage 11 Prijzenblad volledig in te vullen en de structuur strikt te hanteren. Hecht verwacht een scherp prijsvoorstel voor de kostprijs van de Moderne Digitale Werkplek en een voorstel voor de eenmalige kosten voor de Transitie (fase 1 migratie en fase 2 adoptie). Dit levert een Totale Kosten (TK) bedrag op dat automatisch vanuit het Prijzenblad wordt gekopieerd naar het 'Self service' beoordelingsformulier waar de kwaliteitsscore uit volgt. Deze kwaliteitsscore die volgt uit de beoordeling van de subsubgunningscriteria voor Kwaliteit wordt gedeeld door de TK-som met als resultaat een gewogen kwaliteitsscore. Deze score dient als uitgangspunt voor de (voorlopige) gunning op basis van (Beste prijs-kwaliteitverhouding BPKV) Het TK-bedrag van het Prijzenblad is feitelijk uw inschrijfsom en dient gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW en inclusief eventuele belastingen en/of heffingen. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Hecht wenst een volledig, reëel en waarheidsgetrouw beeld te krijgen van de prijsopbouw. Alle opgegeven bedragen dienen compleet, exclusief btw en marktconform te zijn. In het format van Bijlage 11 zijn per tabblad de relevante instructies en uitgangspunten opgenomen voor het invullen van de prijzen. De in te vullen tabbladen zijn:

Tabblad 1. Aannames. Inschrijver vult hier alle relevante en gemaakte aannames in en geeft per aanname een duidelijke omschrijving en wat de financiële impact is.

Tabblad 2. Totale Kosten (TK). Deze tabbladen worden automatisch gevuld door onderliggende tabbladen 3, 4 en 5 en geeft de jaarlijkse kosten weer inclusief de totale kosten over een potentiële looptijd van de Overeenkomst voor vier (4) jaar en bij verlenging van 1 x 2 jaar.

Tabblad 3. Inschrijver vult in dit tabblad van de 2 werkplek varianten (1. Gestandaardiseerde werkplek en 2. Light werkplek) de prijs per werkplek in. De prijs per werkplek is gebaseerd op de componenten van de reguliere dienstverlening. De Microsoft licentiekosten (zie tabblad 6) zijn geen onderdeel van de prijs per werkplek variant.

Tabblad 4. Inschrijver vult in dit tabblad de relevante migratie (deel)projecten in die gemoeid zijn met de migratie van de huidige werkplek van RAV, GHOR en RDOG naar de nieuwe Moderne Digitale Werkplek voor Hecht. Inschrijver specificeert hierin per deelproject de migratiekosten.

Tabblad 5. Inschrijver vult in dit tabblad de relevante adoptieactiviteiten zodat alle Hecht gebruikers de Moderne Digitale Werkplek in gebruik kunnen nemen. Inschrijver specificeert hierin de kosten.

Tabblad 6. Inschrijver wordt gevraagd op basis van de twee (2) geschetste werkplekvarianten (zie Bijlage 13) een advies te geven over de toe te passen Microsoft licenties inclusief de licentieprijs. Hecht overweegt nog op welke wijze de Microsoft licenties worden afgenomen, via de huidige ESA of op andere wijze. Hecht wenst middels de invulling van tab. 6 hiervoor een voorstel van Inschrijver te ontvangen, om tot een zorgvuldige afweging te komen. De MS-licentiekosten worden ten behoeve van de prijsbeoordeling niet meegenomen in de TK.

Tabblad 7. Hecht heeft het recht om de Dienstverleningsovereenkomst tussentijds deels of in zijn geheel op te zeggen (termination for convenience). Inschrijver wordt verzocht per kwartaal van ieder contractjaar de beëindigingsvergoeding te specificeren per uitgevraagde Dienst. De kosten van een eventuele beëindiging worden ten behoeve van de prijsbeoordeling niet meegenomen in de TK

Tabblad 8 Inschrijver vult in dit tabblad de maximale uurtarieven voor de verschillende profielen in waar Hecht met betrekking tot de uitvoering van toekomstige projecten rekening moet houden. De kosten worden ten behoeve van de prijsbeoordeling niet meegenomen in de TK.

Tabblad 9. Inschrijver vult in dit tabblad een zo realistisch mogelijk plafond van de te verwachten kosten in, waar rekening mee te houden in het geval van een re-transitie. De kosten van de re-transitie worden ten behoeve van de prijsbeoordeling niet meegenomen in de TK.

Tabblad 10. Inschrijver vult in dit tabblad de kosten in voor de optionele dienst "Onsite support". De kosten van deze optionele dienst wordt ten behoeve van de prijsbeoordeling niet meegenomen in de TK. Hecht behoudt de mogelijkheid om deze dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst af te nemen.

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

Opdrachtgever wenst met de nummer 2 van de aanbesteding een wachtkamerovereenkomst aan te gaan. Deze is als Bijlage 8 bijgesloten.