



Beschrijvend document
IT-dienstverlening

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Datum:	05-04-2022
Versienummer:	1.0
Kenmerk:	406226

Inhoud

1.	Inleiding	4
1.1	Begrippen	4
1.2	Aanleiding en context van de Aanbesteding.....	4
1.3	De aanbestedende dienst.....	4
1.4	Ondersteunende partijen bij de aanbesteding	5
1.5	Doelstellingen	5
1.6	Marktconsultatie	5
2.	Inhoud van de Opdracht.....	7
2.1	Binnen de scope van de Opdracht	7
2.2	Buiten de scope van de Opdracht.....	7
2.3	Perceelindeling	7
2.4	Omvang van de Opdracht	7
2.5	Varianten.....	7
2.6	Contractvorm	8
3.	Verloop van de Aanbesteding	9
3.1	Aanbestedingsprocedure.....	9
3.2	Planning	9
3.3	Communicatie gedurende de Aanbesteding	9
3.4	Informatieverstrekking	9
3.5	Indienen van de Inschrijving	10
3.6	Opening van de Inschrijvingen	10
3.7	Beoordeling van de Inschrijvingen	10
3.8	Gunningsbeslissing	11
3.9	Verificatie	11
3.10	Wachtkamerregeling	11
4.	Eisen aan de Inschrijver.....	12
4.1	Inleiding	12
4.2	Aanbiedingsbrief.....	12
4.3	Uitsluitingsgronden	12
4.4	Geschiktheidseisen	14
4.5	Bij te voegen documenten en bewijsstukken	16
5.	Toetsing van de Inschrijving	17
5.1	Inleiding	17
5.2	Akkoordverklaring toetsingscriteria T1 t/m T6	17
6.	Beoordeling van de Inschrijving – hoe beoordelen we?	18
6.1	Gunningsmethode: gewogenfactormethode.....	18
6.2	Beoordelingscommissie	18
6.3	Wijze van beoordeling	18
6.4	Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten	18
6.5	Berekenen van de eindscores	19
7.	Beoordeling van de Inschrijving – wat beoordelen we?	20
7.1	Overzicht van alle Gunningscriteria	20
7.2	Gunningscriteria kwaliteit	20
7.3	P1: Totaalprijs.....	25
7.4	P2: Uurtarieven	27
8.	Voorschriften en voorwaarden	28
8.1	Gebruik Aanbestedingsplatform	28
8.2	Voorbehouden van de Aanbestedende dienst.....	28
8.3	Toepasselijk recht.....	28
8.4	Nederlandse taal.....	28
8.5	Inschrijven in een Samenwerkingsverband.....	28

8.6	Inschrijven met Onderaannemers	28
8.7	Inschrijven conform de Aanbestedingsstukken	29
8.8	Inschrijven onder voorwaarden	29
8.9	Gedeeltelijk inschrijven	29
8.10	Opgave van prijzen, tarieven en kosten	29
8.11	Manipulatief inschrijven	29
8.12	Geldigheidsduur van de Inschrijving	30
8.13	Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving	30
8.14	Aantal malen inschrijven.....	30
8.15	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving	31
8.16	Medewerking onderzoek	31
8.17	Kostenvergoeding	31
8.18	Status informatie in de Aanbestedingsstukken.....	31
8.19	Merkenamen.....	31
8.20	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken.....	31
8.21	Intellectueel eigendom	32
8.22	Uitsluiting van Inschrijvers.....	32
8.23	Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname.....	32
8.24	Communicatie gedurende de Aanbesteding	32
8.25	Beïnvloeding van de beoordeling.....	32
8.26	Mededeling van de gunningsbeslissing.....	33
8.27	Rechtsmiddel	33
8.28	Klachtafhandeling	33
9.	Begrippen.....	35
10.	Bijlagen.....	38
	Bijlage A: Programma van eisen.....	38
	Bijlage B: Concept van de Overeenkomst	38
	Bijlage C: Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (Arbit 2022)	38
	Bijlage D: Indienen vragen en opmerkingen	38
	Bijlage E: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	38
	Bijlage F: Ervaring Inschrijver.....	38
	Bijlage G: Prijsopgaveformulier	38
	Bijlage H: Installed Base	38
	Bijlage I: Concept van de Verwerkingsovereenkomst	38
	Bijlage J: Applicatielandschap	38
	Bijlage K: Werkplek- en wachtwoordbeleid	38
	Bijlage L: Aantal meldingen	38
	Bijlage M: Concept van de wachtkamerovereenkomst	38
	Bijlage N: Protocol en samenvatting marktconsultatiegesprekken	38

1. Inleiding

In dit Beschrijvend document staat informatie over de Europese aanbesteding van IT-beheer voor Rijnbrink. Rijnbrink wenst een Overeenkomst te sluiten met één (1) ondernemer. In dit document en de overige Aanbestedingsstukken vindt u meer over wat we willen bereiken en waarom, en wat we hierbij belangrijk vinden. En u leest hoe we precies te werk gaan en wat de spelregels zijn.

We nodigen u van harte uit om een Inschrijving in te dienen.

1.1 Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken gebruiken we begrippen die zijn aangeduid met een beginhoofdletter. Deze begrippen hebben de betekenis die hieraan is gegeven in de Begrippenlijst, zie hoofdstuk 9.

1.2 Aanleiding en context van de Aanbesteding

Tot op heden verzorgt Rijnbrink haar eigen IT-beheer. Daarnaast levert Rijnbrink ook IT-beheerdiensten aan tien bibliotheekstichtingen in de regio's Gelderland en Overijssel. De afgelopen periode heeft Rijnbrink geconstateerd dat zij minder vernieuwend is dan andere IT-dienstverleners in de markt. Om IT-dienstverlening professioneler te organiseren, is besloten de gehele IT-dienstverlening uit te besteden. In deze aanbesteding gaat het enkel om de IT-dienstverlening voor Rijnbrink zelf. De bibliotheekstichtingen aan wie Rijnbrink IT-diensten levert nemen niet deel aan deze aanbesteding.

Naar aanleiding van het besluit om de IT-dienstverlening te gaan uitbesteden, heeft eind 2022 een vrijwel volledige uitstroom plaatsgevonden van betrokken personeel. Om de continuïteit te kunnen garanderen is gekozen voor de inzet van externe partijen tot het moment, dat in het kader van de nieuwe Overeenkomst de IT-dienstverlening definitief zal zijn belegd.

1.3 De aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst is Rijnbrink. Rijnbrink is een Provinciale Ondersteuningsinstelling (POI) voor bibliotheken in Gelderland en Overijssel. We ondersteunen bibliotheken en culturele organisaties met subsidiegelden die wij ontvangen van de provincies Gelderland en Overijssel. In opdracht van de provincie Overijssel zijn we daarnaast ook uitvoerder van de projecten Cultuureducatie met Kwaliteit en Cultuur aan de Basis in Overijssel. Zowel in Gelderland als in Overijssel werken we voor en met maatschappelijke organisaties, zoals bibliotheken en culturele organisaties. Ook maken lokale en provinciale overheden gebruik van onze denk- en daadkracht. Rijnbrink is een netwerkpartner en innovator.

We geloven in een leefbare samenleving waaraan iedereen kan meedoen. We zijn ervan overtuigd dat goed geïnformeerd zijn, beschikken over basisvaardigheden als taal en gebruik van media en alle vormen waarin we ons cultureel uiten, essentieel zijn om in verbinding te zijn én te blijven met de samenleving. We zien bibliotheken en culturele organisaties als een onmisbare, verbindende schakel hierin. Daarom zetten we ons iedere dag met passie in om samen met bibliotheken, taalhuizen, muziekverenigingen, scholen en cultuuraanbieders, inwoners te verrijken met taal-, digitale of creatieve vaardigheden. Want hoe vaardiger je als burger bent, hoe meer je zelf vorm kunt geven aan je leven.

We ondersteunen en adviseren bibliotheken, partners van bibliotheken, culturele organisaties, amateurmusici en orkesten in Gelderland en Overijssel, zowel inhoudelijk als facilitair, op diverse gebieden zoals educatie, cultuur en samenleving. Daarnaast bieden we een pakket van advies- en ondersteuningsmogelijkheden op het gebied van bedrijfsvoering.

Typering van de organisatie

Rijnbrink is een publiekrechtelijke instelling (Stichting), welke voor een belangrijk deel wordt gefinancierd met publieke gelden. Rijnbrink heeft daarmee een verantwoordelijkheid richting de maatschappij en gedraagt zich daarnaar. Dit uit zich in een verantwoord omgaan met financiën, het zich voortdurend afvragen van maatschappelijke relevantie etc.

De cultuur van Rijnbrink laat zich met de volgende trefwoorden omschrijven: open, transparant, vriendelijk, persoonlijk en sociaal. Zeker geen harde, zakelijke “afrekencultuur”, we blijven altijd in dialoog met elkaar. Rijnbrink heeft (veel) meer het karakter van een MKB-achtig familiebedrijf dan van een grote commerciële organisatie.

Qua leeftijdsopbouw ligt het gemiddelde van Rijnbrink boven de 50 jaar met medewerkers, die veelal al lange tijd werkzaam zijn bij Rijnbrink of haar rechtsvoorgangers. Het gros van de medewerkers is digitaal niet bijzonder vaardig en heeft relatief vaak hulp nodig. De medewerkers van Rijnbrink zijn gewend IT vragen dan ook direct te kunnen stellen bij de servicedesk. Dit doen zij veelal door binnen te lopen bij de nu nog fysiek aanwezige IT-collega's.

1.4 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding

We laten ons ondersteunen door Significant Synergy. Significant Synergy levert inkoop- en aanbestedingsexpertise voor deze Aanbesteding en zal op geen enkele wijze als Inschrijver, als Onderaannemer of als adviseur van een Inschrijver betrokken zijn bij deze Aanbesteding.

1.5 Doelstellingen

We wensen met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren.

Doelstelling	Toelichting
1. Soepele overgang van huidige naar nieuwe situatie	Rijnbrink wenst een zo soepel mogelijke overgang van de huidige situatie (waarin Rijnbrink de IT-dienstverlening zelf verzorgt) naar de nieuwe situatie (waarin de IT-dienstverlening door opdrachtnemer wordt verzorgd). Het uitgangspunt hierbij is dat de gebruiker zo min mogelijk hinder ondervindt van de overgang naar de nieuwe situatie.
2. Positieve gebruikerservaring	Tevredenheid van de eindgebruikers staat bij Rijnbrink hoog in het vaandel. De IT-dienstverlening moet dan ook bijdragen aan een positieve gebruikerservaring.
3. Veilig werken	Gebruikers moeten veilig kunnen werken met eigen of door Rijnbrink beschikbaar gestelde IT-middelen in de omgeving van Rijnbrink.
4. Probleemloos tijd- en plaats onafhankelijk werken	Gebruikers moeten probleemloos kunnen werken in de IT-omgeving van Rijnbrink, ongeacht de tijd en plaats.
5. Gefaciliteerd worden in MS365	Gebruikers worden gefaciliteerd in het gebruik van de MS365 omgeving. Gebruikers kunnen vragen stellen over het werken met de functionaliteiten van MS365. Ondersteuning op eindgebruiker niveau.
5. Integrale dienstverlening en één aanspreekpunt	Rijnbrink wenst de verschillende onderdelen van IT-dienstverlening als één integrale opdracht uit te besteden en wenst daarbij één centraal aanspreekpunt voor alle onderdelen die bij de opdracht horen.
6. Partnerschap	Rijnbrink wenst een langdurig partnerschap aan te gaan met de opdrachtnemer. Rijnbrink ziet opdrachtnemer als gelijkwaardige partner en wil proactief geadviseerd en geïnformeerd worden over bijvoorbeeld ontwikkelingen in de markt.
7. Schaalbaarheid	Rijnbrink wenst een technische infrastructuur die op een flexibele manier kan groeien en schalen met de veranderende behoeften en eisen van onze gebruikers en omgeving, zonder aan prestaties en beschikbaarheid in te leveren. Het prijsmodel dient dit te reflecteren.

1.6 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze Aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden in de vorm van een drietal een-op-een gesprekken met leveranciers. In bijlage N is het protocol voor deze

gesprekken opgenomen, waarmee wij een level playing field borgen. In bijlage N is daarnaast samengevat wat de voornaamste inzichten uit de gesprekken zijn en in hoeverre deze inzichten verwerkt zijn in de aanbestedingsdocumenten.

2. Inhoud van de Opdracht

2.1 Binnen de scope van de Opdracht

De Opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- Inrichting en beheer van de volgende onderdelen:
 - Servicedesk
 - Werkplekken en toebehoren op basis van Microsoft365/Intune
 - Ondersteuning van gebruik MS365 applicaties, zoals Word, Excel, PowerPoint, Teams.
 - MS365 tenant bij Microsoft
 - Netwerkvoorzieningen
 - Wifi-voorziening
 - Follow-me print faciliteit
 - Servers, gehost als IaaS
 - De externe datalijnen van de twee locaties
 - Firewall
 - (Interne) bekabeling in de technische ruimtes op de 2 Rijnbrink locaties aan de Hunneperkade in Deventer
- Het leveren en vervangen van hardware ten behoeve van de infrastructuur (zoals switches/routers, wifi/access points, bekabeling en printers) binnen de gebouwen van Rijnbrink en de werkstations (bestaande uit diverse apparatuur: company owned, Microsoft en Apple).

Overname huidige situatie en inzet eigen oplossingen

In eerste instantie zal het beheer 'as-is' worden overgenomen, dus op basis van de bestaande installed base, zie bijlage H 'Installed Base'. Opdrachtnemer doet het operationele beheer van contracten met derden en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening zoals follow-me printing of Wifi. Bij aflopen van contracten c.q. afschrijvings- of lease-/huurtermijnen kan Opdrachtnemer haar eigen oplossingen (in overleg) implementeren, uiteraard voor zover deze afwijken van de huidige inrichting. Dit kan gelden voor zaken als werkplek, netwerk, hosting, firewall, Wifi en Follow-me printing.

2.2 Buiten de scope van de Opdracht

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de Opdracht, maar behoren niet tot de scope:

- Vaste en mobiele telefonie
- Het IT-beheer van de tien bibliothekenstichtingen voor wie Rijnbrink momenteel het de IT-dienstverlening levert.

2.3 Perceelindeling

De Opdracht is niet verdeeld in Percelen omdat Rijnbrink dit niet passend acht, gezien de aard van de Opdracht waarbij de onderdelen van de scope van de Opdracht sterk afhankelijk zijn van elkaar. Daarnaast wenst Rijnbrink met deze aanbesteding doelstellingen te behalen die niet realistisch zijn als er sprake is van een Perceelindeling. Hierbij doelend op doelstellingen zoals het uitbesteden van de IT-dienstverlening als integrale dienstverlening met één aanspreekpunt.

2.4 Omvang van de Opdracht

De Opdracht heeft op het moment van publicatie betrekking op 180 gebruikers. De geraamde waarde is € 875.000 voor de maximale looptijd.

Aan deze raming kunt u geen rechten ontleen.

2.5 Varianten

Een variant is een niet-besteksconforme inschrijving, dat wil zeggen: een andere oplossing voor de behoefte dan gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Het toestaan van aanbieden van varianten leidt ertoe dat in het Beschrijvend document duidelijk moet worden beschreven op welke wijze de

aangeboden varianten zullen worden beoordeeld en hoe de varianten ten opzichte van de opties die voldoen aan het Programma van eisen en de Gunningscriteria worden beoordeeld. Varianten zijn niet toegestaan.

2.6 Contractvorm

2.6.1 Type en duur van de Overeenkomst

Wij zijn voornemens om één (1) Overeenkomst af te sluiten.

De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 augustus 2023 en eindigt van rechtswege op 31 juli 2027, zonder verlenging. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities tweemaal te verlengen met drie (3) jaar. De totale looptijd kan derhalve tien (10) jaar bevatten.

3. Verloop van de Aanbesteding

3.1 Aanbestedingsprocedure

We volgen een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning hanteren we: de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; u kunt er geen rechten aan ontleen. We behouden ons het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Verzenden van de aankondiging van de Opdracht	5 april 2023	
Sluiting vragenronde 1: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	17 april 2023 20 april 2023	Vóór 12:00 uur
Publicatie eerste Nota van inlichtingen	24 april 2023 26 april 2023	
Sluiting vragenronde 2: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	1 mei 2023 8 mei 2023	Vóór 12:00 uur
Publicatie tweede Nota van inlichtingen	8 mei 2023 12 mei 2023	
Sluiting termijn indienen Inschrijvingen (deadline)	24 mei 2023	Vóór 12:00 uur
Openen van Inschrijvingen	24 mei 2023	Na 12:00 uur
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	15 juni 2023	
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk vijf Werkdagen na verzending gunningsbeslissing	
Einddatum opschortende termijn	20 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing	
Ingangsdatum Overeenkomst	1 augustus 2023	

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie in het kader van de Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. We nemen berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling. Zie hierover ook paragraaf 8.24.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 Indienen van vragen en opmerkingen

U heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. We verwachten een proactieve houding van u. Als u vragen of opmerkingen heeft, dient u deze zo spoedig mogelijk te stellen. Voor het stellen van vragen maakt u gebruik van Bijlage D 'Indienen vragen en opmerkingen'. Vragen die u op een andere manier indient of die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, beantwoorden wij in de regel niet.

We verzoeken u om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. We publiceren de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en we behouden ons het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. We geven geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vragensteller kan worden afgeleid.

Als u vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. U kunt een gemotiveerd verzoek indienen om een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door bij uw vraag te vermelden: '*Commercieel vertrouwelijk – Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen*'. We zullen dat zorgvuldig beoordelen. Als wij van oordeel zijn dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van

aard is, delen we dit aan u mee. U kunt de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door ons laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

3.4.2 Beantwoorden vragen in Nota's van inlichtingen

We sluiten een vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en onze antwoorden daarop. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maken wij melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

We publiceren de Nota's van inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan versturen we geen notificatie; u dient er zelf voor te zorgen dat de informatie tot u komt.

We hanteren als uitgangspunt dat een Geïnteresseerde eerst een vraag stelt voordat hij een klacht indient. Indien u niet tevreden bent met een bepaalde toelichting in de Nota van inlichtingen kunt u een klacht indienen. Zie paragraaf 8.28 voor meer informatie over klachtafhandeling.

3.5 Indienen van de Inschrijving

U moet de Inschrijving digitaal indienen via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals aangegeven in de planning op het Aanbestedingsplatform.

We raden aan om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Wij beschouwen een niet tijdig ingediende Inschrijving als niet ingediend en nemen deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor uw rekening. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform.

U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst, de aanbieder van het Aanbestedingsplatform en Significant Synergy zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

3.6 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen zijn voor ons niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd openen wij de Inschrijvingen. U kunt niet aanwezig zijn bij de opening van Inschrijvingen.

3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening controleren en beoordelen wij de Inschrijvingen.

Controle volledigheid en vormvereisten

We controleren of uw Inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten leggen we in de regel als ongeldig terzijde en sluiten we uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Toetsing

We toetsen of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of uw onderneming voldoet aan de Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4) en of uw Inschrijving voldoet aan de toetsingscriteria (zie hoofdstuk 5). Een Inschrijving die niet voldoet aan de hiervoor genoemde punten leggen we in de regel als ongeldig terzijde en sluiten we uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Inhoudelijke beoordeling

Vervolgens beoordelen we uw Inschrijving op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop wij dat doen is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maken wij de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Inschrijvers. Aan de gunningsbeslissing kunt u geen rechten ontlenen, noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kunnen wij bewijs opvragen om de informatie die u in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren.

Om de administratieve last te beperken mag een aanbestedende dienst bij inschrijving aan inschrijvers in eerste instantie alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) vragen, in plaats van alle bewijsstukken. Een uitzondering geldt voor de referentieopdrachten en voor de inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister, die moet u wel toevoegen aan uw Inschrijving. De overige bewijsstukken die vallen onder het UEA vragen wij in de regel alleen bij u op als u in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht. U moet de gevraagde bewijsstukken binnen korte tijd aanleveren, in de regel binnen een termijn van vijf Werkdagen.

Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentieel winnende Inschrijver:

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

komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. Wij zullen de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Vervolgens zullen wij de procedure opnieuw starten vanaf paragraaf 3.8, waarbij de Inschrijver die als tweede in de rangorde eindigde zal worden aangemerkt als de potentieel winnende Inschrijver.

3.10 Wachtkamerregeling

Wij maken voor deze Aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerregeling'. Dit betekent dat de Opdrachtgever een Wachtkamerovereenkomst sluit met de Inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijver is geëindigd, waarbij hij plaatsneemt in de zogenaamde 'wachtkamer'.

Dit houdt het volgende in. Indien:

- (i) geen Overeenkomst tot stand komt tussen de Opdrachtgever en de (voorlopig) gegunde Inschrijver, of
 - (ii) de Overeenkomst om andere redenen wordt beëindigd binnen de periode van zes (6) maanden na de uiterlijke inschrijfdatum van de Aanbesteding,
- kan de Aanbestedende dienst desgewenst besluiten om de Opdracht niet opnieuw aan te besteden, maar met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijver tot een Overeenkomst te komen.

Voor de formalisering van de wachtkamerregeling wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver die plaatsneemt in de wachtkamer. De Aanbestedende dienst is geenszins verplicht om met de in de wachtkamer verblijvende Inschrijver overleg te plegen en/of hem te contracteren. De periode gedurende welke de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal zes (6) maanden na de uiterlijke inschrijfdatum van de Aanbesteding. De Aanbestedende dienst kan de Inschrijver eerder uit de wachtkamer laten. De Inschrijver met wie een Wachtkamerovereenkomst is gesloten doet zijn Inschrijving gestand voor een termijn van zes (6) maanden na de uiterlijke inschrijfdatum van de Aanbesteding.

4. Eisen aan de Inschrijver

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wij hanteren en welke informatie u moet aanleveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk welke eisen gelden als:

- u inschrijft met Onderaannemer(s);
- u inschrijft als een Samenwerkingsverband;
- u zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- u zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 8.5 en 8.6 voor aanvullende voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

4.2 Aanbiedingsbrief

Bij de Inschrijving dient u een aanbiedingsbrief te voegen. In de aanbiedingsbrief neemt u ten minste de volgende zaken op:

- De naam van uw onderneming waarmee u staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.
- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens uw onderneming het aanspreekpunt zal zijn tijdens de Aanbesteding.
- De namen van de Onderaannemers of Derden of leden van het Samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de Opdracht u op hen een beroep doet.

4.3 Uitsluitingsgronden

4.3.1 Uitsluiting Russische en Belarussische partijen

Op grond van de Europese sancties tegen de handel met Rusland en Belarus¹ zijn Russische en Belarussische partijen of partijen die voor meer dan 10% een Russische of Belarussische partij als onderaannemer of leverancier inschakelen, uitgesloten van deelname aan de Aanbesteding.

Het gaat hier om:

- a. personen met een Russische of Belarussische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland of Belarus;
- b. rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische of Belarussische partij zoals genoemd onder a; en
- c. personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een partij genoemd onder a of b.

De (rechts)personen genoemd onder b en c kunnen ook (rechts)personen zijn die zijn gevestigd in een ander land dan Rusland of Belarus.

4.3.2 Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden

In deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaren wij verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing. De redenen voor het van toepassing verklaren van de aangevinkte facultatieve Uitsluitingsgronden in deel III C van het UEA zijn als volgt. We wensen uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

¹ [Publications Office \(europa.eu\)](https://publications-office.europa.eu)

4.3.3 Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

U vult alle benodigde gegevens in het UEA volledig en juist in en voegt deze toe aan uw Inschrijving. Zie paragraaf 8.13 voor aanwijzingen voor de ondertekening van het UEA.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft met Onderaannemer(s), dan maakt u hiervan melding in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. U vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten u een Samenwerkingsverband aangaat.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op (een) Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan maakt u hiervan melding in Deel II C van het UEA. Tevens dient elke betreffende Derde een eigen UEA in te vullen (Deel II A en B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.3.4 Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van uw verklaring middels het UEA dat op u geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaarden wij, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

- **Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister**

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat u volgens de eisen die gelden in het land waarin u bent gevestigd, bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient u een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

- **Gedragsverklaring aanbesteden**

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, bent u verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

U kunt de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseren wij om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek daarom, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt is dit voor uw risico. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

- **Verklaring van de Belastingdienst**

Een verklaring van de Belastingdienst dat uw onderneming de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken (inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister, gedragsverklaring aanbesteden en verklaring van de Belastingdienst) het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dient zowel u als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.

4.4 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepalen wij mede of u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' in het UEA wordt bedoeld: de Geschiktheidseisen. Indien u niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is uw Inschrijving ongeldig en leggen wij deze terzijde.

4.4.1 Aantonen van financiële en economische draagkracht – Afdekking aansprakelijkheidsrisico's

Uw onderneming dient passende maatregelen te hebben getroffen om zijn aansprakelijkheid te kunnen dekken, bijvoorbeeld door een aansprakelijkheidsverzekering. Door ondertekening van het UEA verklaart u dat u hieraan voldoet. De Aanbestedende dienst acht een minimale dekking van € 1.250.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000 per kalenderjaar passend.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan verstrekt minimaal één van de leden het bewijs van verzekering waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan verstrekt u daarvan bewijs.

4.4.2 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Ervaring van de Inschrijver

U toont aan dat u voldoende deskundig en ervaren bent voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe vinden wij het noodzakelijk dat u bepaalde kerncompetenties heeft. U toont met referentieopdrachten aan dat u beschikt over die kerncompetenties.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet u beschikken over de volgende kerncompetenties:

#	Competentie
A	Ervaring met het verzorgen van kwalitatief goede IT-beheer en servicedesk-ondersteuning op het niveau van de gebruikers, zowel telefonisch, via een servicedesktol als via locatiebezoek, voor gemiddeld minimaal 100 gebruikers (dit mag verdeeld zijn over meerdere klanten).
B	Ervaring met het beheren van de Microsoft Office 365 suite (inclusief beheer tenant), Microsoft Intune, Azure servers, storage en back-up.

U toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal vijf referentieopdrachten voor kerncompetentie A en maximaal één referentieopdracht voor kerncompetentie B. Het is toegestaan om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. Voor het aantonen van de kerncompetenties gebruikt u Bijlage F.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- In geval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- In geval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- In geval van een nog lopende opdracht gebruikt u alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee uw bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Indien u bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/bent van een samenwerkingsverband, dan beschrijft u wat uw aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts uw aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd. De referentieopdracht mag zijn of worden uitgevoerd bij de Aanbestedende dienst.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien u inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt u bewijs dat u daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

Alles wat wij in deze paragraaf vragen moet duidelijk blijken uit de door u verschaft informatie. Wij behouden ons het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

4.4.3 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Vereiste standaarden

U moet voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

Norm, standaard	Toelichting
Informatiebeveiliging	<i>U beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem</i> U gebruikt een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging t.b.v. de te leveren diensten aan Opdrachtgever. Bewijs hiervan levert u door te beschikken over een ISO 27001 certificering.

U verklaart door ondertekening van het UEA dat u aan bovenstaande voldoet.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt u daarvan bewijs.

4.5 Bij te voegen documenten en bewijsstukken

In de tabel hieronder geven we aan welke van de in dit hoofdstuk genoemde documenten en bewijsstukken u moet bijvoegen bij de Inschrijving. De bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' hoeft alleen de winnende Inschrijver aan te leveren, binnen vijf Werkdagen na een verzoek daartoe. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Inschrijver.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. We raden u aan de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

We kunnen verzoeken om aanvullend bewijs. We behouden ons het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de Inschrijver.

	Omschrijving	Bij inschrijving	Alleen winnende inschrijver, op verzoek
Algemene verklaringen	Aanbiedingsbrief	X	
	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Bewijsmiddelen t.b.v. Uitsluitingsgronden	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	X	
	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	Ervaring van de Inschrijver	X	
	Vereiste standaarden		X

5. Toetsing van de Inschrijving

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan uw Inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding
T2	Programma van eisen
T3	Concept van de Overeenkomst
T4	Verwerkersovereenkomst
T5	Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (Arbit-2022)
T6	Wachtkamerovereenkomst

5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1 t/m T6

Met het ondertekenen van het UEA verklaart u:

- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- dat u voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van eisen dat is opgenomen in Bijlage A, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Overeenkomst dat is opgenomen in Bijlage B, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Verwerkersovereenkomst dat is opgenomen in Bijlage I.
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Arbit-2022 zoals opgenomen in Bijlage C, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van uzelf niet van toepassing zijn;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de wachtkamerovereenkomst die is opgenomen in Bijlage M, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

6. Beoordeling van de Inschrijving – hoe beoordelen we?

Wij zijn voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. We wegen zowel prijs als kwantitatieve en kwalitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

6.1 Gunningsmethode: gewogenfactormethode

Om de Inschrijving te kunnen beoordelen op prijs en kwaliteit maken we gebruik van de 'gewogenfactormethode'. Bij de gewogenfactormethode wordt aan elk Gunningscriterium een weging toegekend, uitgedrukt in een percentage. Bij elkaar opgeteld is het totaal van de wegingspercentages 100%.

Afhankelijk van de beoordeling geven we per Gunningscriterium een score – variërend van uitstekend tot onvoldoende. Het aantal punten dat bij de score hoort is de ongewogen score. De ongewogen score vermenigvuldigen we met de weging van het desbetreffende Gunningscriterium (zie de tabel in paragraaf 7.1). Dat resulteert in een gewogen score per Gunningscriterium. De gewogen scores van alle Gunningscriteria bij elkaar opgeteld vormen samen de eindscore. De Inschrijving met de hoogste eindscore komt als eerste in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

6.2 Beoordelingscommissie

Een beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijving. De beoordelingscommissie bestaat uit een voorzitter, een secretaris en minimaal drie leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijvingen inhoudelijk te beoordelen. De voorzitter zit de bijeenkomsten van de beoordelingscommissie voor en de secretaris ondersteunt daarbij. Zij zijn zelf geen beoordelaar.

6.3 Wijze van beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt elk Gunningscriterium op basis van de informatie die de Inschrijving met betrekking tot dat specifieke Gunningscriterium bevat. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten.

Per Gunningscriterium komt de beoordelingscommissie in consensus tot één gezamenlijke score.

6.4 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

In hoofdstuk 7 omschrijven we de Gunningscriteria. Voor elk Gunningscriterium beschrijven we:

- (i) welke documenten/gegevens u in verband met het betreffende Gunningscriterium moet aanleveren; en
- (ii) op welke aspecten de beoordelingscommissie de beoordeling van het betreffende Gunningscriterium uitvoert (per Gunningscriterium hebben we hiervoor een beoordelingskader opgenomen).

Ad (i) De beoordelingscommissie gaat na of u alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving (bijvoorbeeld als de Inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig onderdeel bevat).

Ad (ii) Naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, houdt de beoordelingscommissie bij de beoordeling ook rekening met de wijze waarop u uw gemaakte keuzes heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft u een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
- Maakt u aannemelijk dat de gemaakte keuzes tot de gewenste resultaten leidt?
- Toont u zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht u toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan u om aan de beoordelaars uit te leggen welke keuzes u heeft gemaakt, en ze te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

Let op: beschrijf concreet en ondubbelzinnig wat u aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we gaan...'). Onduidelijkheden in uw Inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De onderwerpen of onderdelen die we per Gunningscriterium noemen zijn geen nadere gunningscriteria of subgunningscriteria. Het zijn onderwerpen waaraan u ten minste aandacht moet besteden in uw aanbieding. De genoemde onderwerpen zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

6.5 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Inschrijver berekenen we door optelling van de gewogen scores op alle Gunningscriteria. De Inschrijver met de hoogste eindscore komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Als twee of meer Inschrijvers dezelfde hoogste eindscore halen, dan geldt het volgende:

- We gunnen de Opdracht aan de Inschrijver met de hoogste niet-afgeronde eindscore.
- Ingeval ook de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan gunnen we de Opdracht aan de Inschrijver met de hoogste score op Gunningscriterium 2.
- Indien de betreffende Inschrijvers ook op Gunningscriterium 2 een gelijke score hebben behaald, dan gunnen we de Opdracht aan de Inschrijver met de hoogste score op Gunningscriterium 3.
- Indien de betreffende Inschrijvers ook op Gunningscriterium 3 een gelijke score hebben behaald, dan gunnen we de Opdracht aan de Inschrijver met de hoogste score op Gunningscriterium 1.
- Indien de betreffende Inschrijvers ook op Gunningscriterium 1 een gelijke score hebben behaald, dan vindt loting plaats tussen die Inschrijvers, om te bepalen aan wie de Opdracht wordt gegund. We voeren de loting uit onder toezicht van een door de Aanbestedende dienst aangestelde onafhankelijke medewerker. De betreffende Inschrijvers mogen aanwezig zijn bij de loting.

7. Beoordeling van de Inschrijving – wat beoordelen we?

7.1 Overzicht van alle Gunningscriteria

Om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteren we de onderstaande Gunningscriteria. De Gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die wij met deze Aanbesteding nastreven, zoals opgenomen in hoofdstuk 1. De Gunningscriteria hebben we in de hiernavolgende paragrafen verder uitgewerkt.

Gunningscriterium		Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Max. score (gewogen)
<i>Kwaliteit</i>		60%		
G1	Implementatie- en exitplan	10%	100 punten	10
G2	Aangeboden dienstverlening	25%	100 punten	25
G3	Samenwerking	25%	100 punten	25
<i>Prijs</i>		40%		
P1	Totaalprijs	30%	100 punten	20 30
P2	Uurtarieven	10%	100 punten	10
<i>Totaal</i>		100%		100

7.2 Gunningscriteria kwaliteit

7.2.1 G1: Implementatie-en exitplan

Rijnbrink wenst een zo soepel mogelijke overgang van de huidige situatie (waarin de IT-dienstverlening in eigen beheer wordt uitgevoerd) naar de nieuwe situatie (waarin de IT-dienstverlening door Opdrachtnemer wordt verzorgd). Het uitgangspunt hierbij is dat de gebruiker zo min mogelijk hinder ondervindt van de overgang naar de nieuwe situatie. Ook als de samenwerking met de Opdrachtnemer (gepland of zelfs ongepland) ten einde komt en er een nieuwe opdrachtnemer gecontracteerd dient te worden, wenst Rijnbrink een soepele overgang. We willen daarom graag weten hoe Inschrijver de implementatie van de dienstverlening organiseert en de exit aanpakt zodra het contract ten einde komt. Van belang is dat Inschrijver hierbij zorgt voor een soepele overgang, zowel bij de start als het einde van het nu aan te besteden contract. Dit gunningscriterium bestaat daarom uit twee delen: een implementatie- en een exitplan.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat we inzicht krijgen in:

- De wijze waarop Inschrijver de implementatie van de dienstverlening aanpakt.
- De wijze waarop Inschrijver zorgdraagt voor de overdracht van de dienstverlening aan een volgende opdrachtnemer.
- De bijdrage die Inschrijver verwacht van Rijnbrink, alsook de huidige dienstverlener (bij start contract) en een toekomstige nieuwe dienstverlener (bij einde contract).

Implementatieplan

Door u aan te leveren informatie

Beschrijf in een plan van aanpak hoe u uw dienstverlening implementeert. In het plan van aanpak moeten de volgende onderdelen minimaal aan de orde komen:

- De activiteiten die u uitvoert om uw dienstverlening (inclusief eventuele eigen oplossingen voor bijvoorbeeld werkplekinrichting, Wifi, printen, netwerkinrichting, hosting en firewallinrichting) te implementeren, inclusief planning.
- De risico's die u ziet bij de implementatie en de beheersmaatregelen die u neemt om de risico's te minimaliseren.
- Welke maatregelen u bij de implementatie van uw dienstverlening neemt om te borgen dat gebruikers hiervan zo min mogelijk hinder ondervinden.
- De wijze waarop u tijdens de implementatie communiceert met Rijnbrink en met de gebruikers rechtstreeks.

- De inspanningen die u van Rijnbrink verwacht om de implementatie succesvol uit te voeren.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking van het implementatieplan is maximaal 6-10 pagina's A4-formaat. Het lettertype moet normaal leesbaar zijn, niet kleiner dan 9pt. Het maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief een eventueel voorblad en inhoudsopgave. Indien u het voorgeschreven maximumaantal pagina's overschrijdt leidt dit niet tot ongeldigheid van uw Inschrijving, maar we betrekken het teveel aan pagina's niet in de beoordeling.

Exitplan

Door u aan te leveren informatie

Beschrijf in een exitplan hoe u zorgdraagt voor de overdracht van de dienstverlening aan een volgende opdrachtnemer. In het exitplan moeten de volgende onderdelen minimaal aan de orde komen:

- De activiteiten die u uitvoert om alle relevante kennis, data en licenties inclusief beheer rechtstreeks over te dragen aan de nieuwe opdrachtnemer, inclusief een indicatie van de doorlooptijd die u hiervoor nodig heeft.
- De wijze waarop u de continuïteit in dienstverlening borgt tijdens de exit.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking van het exitplan is maximaal 4-6 pagina's A4-formaat. Het lettertype moet normaal leesbaar zijn, niet kleiner dan 9pt. Het maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief een eventueel voorblad en inhoudsopgave. Indien u het voorgeschreven maximumaantal pagina's overschrijdt leidt dit niet tot ongeldigheid van uw Inschrijving, maar we betrekken het teveel aan pagina's niet in de beoordeling.

Beoordelingskader G1: Implementatie- en exitplan

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we kwalitatief met een van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Ongewogen score
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100 punten
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90 punten
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70 punten
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30 punten
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	0 punten
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

Een voldoende is het minste wat wij verwachten. Daarom geldt een vereiste minimumscore van een voldoende. Indien u niet minimaal de score 'voldoende' behaalt, is uw Inschrijving ongeldig en leggen we deze terzijde.

Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De mate waarin alle gevraagde aspecten volledig en concreet zijn uitgewerkt.
- De mate waarin het plan van aanpak het beoordelingsteam vertrouwen geeft in de realisatie van een soepele overgang naar de nieuwe situatie met zo min mogelijk hinder voor de gebruikers.
- De mate waarin de risico's realistisch zijn.
- De mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen volgens het beoordelingsteam bijdragen aan het minimaliseren van de risico's.
- De mate waarin Rijnbrink ontlast wordt tijdens de implementatie en overdracht aan een volgende opdrachtnemer.

- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de dienstverlening bij het eindigen hiervan probleemloos overgedragen wordt aan een volgende opdrachtnemer.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

U moet de uitwerking van dit Gunningscriterium duidelijk en concreet beschrijven en op een deugdelijke manier onderbouwen (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.4).

7.2.2 G2: Aangeboden dienstverlening

Voor Rijnbrink is het van groot belang dat de dienstverlening van Opdrachtnemer aansluit op de organisatie(cultuur) van Rijnbrink en leidt tot tevreden gebruikers. Daarbij is het belangrijk dat gebruikers probleemloos tijd- en plaatsonafhankelijk en bovendien veilig kunnen werken in de werkomgeving van Rijnbrink. We zijn daarom benieuwd naar hoe Inschrijver de dienstverlening zodanig insteekt dat deze doelstellingen gerealiseerd worden. Dit gunningscriterium bestaat dan ook uit twee onderdelen: een uitwerking van de wijze waarop Inschrijver de dienstverlening inricht en uitvoert en een SLA.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat we inzicht krijgen in:

- De wijze waarop Inschrijver zijn dienstverlening zodanig inricht dat:
 - de gebruikerservaring optimaal is.
 - gebruikers probleemloos tijd- en plaatsonafhankelijk kunnen werken.
 - gebruikers veilig kunnen werken.
- De Service Level Agreement die Inschrijver hanteert bij het uitvoeren van de dienstverlening, waarbij minimaal de eisen uit bijlage A – Programma van Eisen zijn geborgd. In de SLA dient Inschrijver minimaal het volgende op te nemen:
 - De voorgestelde servicelevels.
 - De voorgestelde KPI's en maatregelen om prestaties waar nodig te verbeteren.
 - De wijze waarop Rijnbrink inzicht verkrijgt in de geleverde prestaties.

Uitwerking inrichting en uitvoering dienstverlening

Door u aan te leveren informatie

Beschrijf hoe u gaat zorgen voor een optimale inrichting van de dienstverlening waarbij de genoemde doelstellingen (in ieder geval doelstellingen 2 en 3 uit paragraaf 1.5) gerealiseerd worden. In de uitwerking moeten de volgende onderdelen minimaal aan de orde komen:

- Op welke wijze u uw dienstverlening uitvoert waarbij u zorgt voor een zo optimaal mogelijke gebruikerservaring, hierbij gaat u in ieder geval in op:
 - De maatregelen die u neemt om uw dienstverlening aan te laten sluiten op de organisatie(cultuur) van Rijnbrink (zie ook paragraaf 1.3 voor de organisatietypering).
 - De wijze waarop u zorgt dat gebruikers snel geholpen worden bij meldingen en hardware problemen.
 - De wijze waarop u borgt dat een zo hoog mogelijk percentage van het totaal aantal meldingen in de 1e lijn opgelost wordt.
 - De wijze (inclusief frequentie) waarop u de gebruikerservaring meet en welke maatregelen u neemt om de gebruikerservaring waar nodig te verbeteren.
- Welke maatregelen u, aanvullend op hetgeen voorgeschreven in het Programma van eisen en de ISO 27001, neemt om te zorgen dat gebruikers veilig kunnen werken en welke stappen u neemt als er sprake is van (een risico op) een onveilige situatie (zoals hacking).

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal twee-vijf (25) pagina's A4-formaat. Het lettertype moet normaal leesbaar zijn, niet kleiner dan 9pt. Het maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief een eventueel voorblad en inhoudsopgave. Indien u het voorgeschreven maximumaantal pagina's overschrijdt leidt dit niet tot ongeldigheid van uw Inschrijving, maar we betrekken het teveel aan pagina's niet in de beoordeling.

Service Level Agreement (SLA)

Door u aan te leveren informatie

Inschrijver levert de SLA aan die Inschrijver gaat hanteren bij de uitvoering van de Opdracht. Dit SLA mag een standaard SLA van de Inschrijver zijn, zo lang deze volgens Inschrijver past bij de gewenste situatie van Rijnbrink. Inschrijver dient Rijnbrink daar dan ook van te overtuigen. Als basis voor deze SLA dient Inschrijver het Programma van eisen (Bijlage A), de organisatiebeschrijving in paragraaf 1.3 van dit document en de doelstellingen zoals geformuleerd in paragraaf 1.5 van dit document als uitgangspunten te nemen.

In ieder geval de volgende onderdelen dienen in de SLA aan bod te komen:

- De gehanteerde servicelevels, waaronder de prioriteitsbepaling en reactie- en (streef) oplostijden bij incidenten.
- KPI's ten aanzien van dienstverlening, alsmede de wijze waarop achterblijvende prestaties structureel worden verbeterd.
- De soorten rapportages over het verloop van de dienstverlening en de gebruikerstevredenheid, inclusief frequentie.

Rijnbrink wil de expertise wat betreft de samenstelling van de SLA overlaten aan de markt. Hierbij verwacht Rijnbrink dat Inschrijver op bovenstaande onderdelen aanvullende onderdelen toevoegt om tot een compleet en passend SLA te komen.

Beoordelingskader G2: Aangeboden dienstverlening

De dienstverlening beoordelen we kwalitatief met een van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Ongewogen score
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100 punten
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90 punten
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70 punten
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30 punten
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	0 punten
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

Een voldoende is het minste wat wij verwachten. Daarom geldt een vereiste minimumscore van een voldoende. Indien u niet minimaal de score 'voldoende' behaalt, is uw Inschrijving ongeldig en leggen we deze terzijde.

Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De mate waarin alle gevraagde aspecten volledig en concreet zijn uitgewerkt.
- De mate waarin de uitwerking het beoordelingsteam vertrouwen geeft in de realisatie van een optimale gebruikerservaring en veilig werken.
- De mate waarin de beschreven werkwijze aansluit op de organisatie(cultuur) van Rijnbrink.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat zoveel mogelijk meldingen in de 1^e lijn worden opgelost.
- De mate waarin de in de SLA opgenomen service levels en andere normen en afspraken naar het oordeel van het beoordelingsteam realistisch zijn en aansluiten bij Rijnbrink.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met

relevante bewijsmiddelen, waarden we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

U moet de uitwerking van dit Gunningscriterium duidelijk en concreet beschrijven en op een deugdelijke manier onderbouwen (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.4).

7.2.3 G3: Samenwerking

Rijnbrink vindt het belangrijk om een langdurige samenwerking met Opdrachtnemer aan te gaan. Rijnbrink ziet Opdrachtnemer als gelijkwaardige partner en wil graag samen werken aan het optimaliseren van de dienstverlening. Daarbij wordt Rijnbrink graag proactief geadviseerd en geïnformeerd over bijvoorbeeld ontwikkelingen in de markt. Ook vindt Rijnbrink het belangrijk dat er vanuit beide kanten sprake is van transparantie.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat we inzicht krijgen in:

- De aspecten die Inschrijver belangrijk vindt in een samenwerking met Rijnbrink en hoe Inschrijver zorgt voor een succesvolle samenwerking.
- De verwachtingen ten aanzien van de bijdrage van Rijnbrink in de samenwerking.
- De wijze waarop flexibiliteit en schaalbaarheid in de dienstverlening (bijvoorbeeld wat betreft het aantal gebruikers) wordt geborgd.

Door u aan te leveren informatie

Beschrijf hoe u zorgt voor een succesvolle samenwerking met Rijnbrink. In de uitwerking moeten de volgende onderdelen minimaal aan de orde komen:

- Wat volgens u de randvoorwaarden zijn voor een succesvolle samenwerking/partnerschap en hoe u deze randvoorwaarden gaat invullen bij de samenwerking met Rijnbrink.
- Op welke wijze u Rijnbrink (proactief) informeert over de kwaliteit van de dienstverlening en eventuele aandachtspunten.
- Op welke thema's u Rijnbrink gaat voorzien van proactief advies en informatie, zowel wat betreft uw geleverde dienstverlening als ontwikkelingen in de markt.
- Wat u van Rijnbrink verwacht als gelijkwaardig partner.
- Op welke wijze u flexibiliteit en schaalbaarheid van de dienstverlening borgt, inclusief een beschrijving van de elementen uit uw prijsmodel die uw dienstverlening schaalbaar (in aantallen die resulteren in prijzen) maken.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal vier (4) pagina's A4-formaat. Het lettertype moet normaal leesbaar zijn, niet kleiner dan 9pt. Het maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief een eventueel voorblad en inhoudsopgave. Indien u het voorgeschreven maximumaantal pagina's overschrijdt leidt dit niet tot ongeldigheid van uw Inschrijving, maar we betrekken het teveel aan pagina's niet in de beoordeling.

Beoordelingskader G3: Samenwerking

De uitwerking van het plan van aanpak beoordelen we kwalitatief met een van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Ongewogen score
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100 punten
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90 punten

Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70 punten
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30 punten
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	0 punten
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

Een voldoende is het minste wat wij verwachten. Daarom geldt een vereiste minimumscore van een voldoende. Indien u niet minimaal de score 'voldoende' behaalt, is uw Inschrijving ongeldig en leggen we deze terzijde.

Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De mate waarin alle gevraagde aspecten volledig en concreet zijn uitgewerkt.
- De mate waarin de uitwerking het beoordelingsteam vertrouwen geeft in een succesvol partnerschap tussen Inschrijver en Rijnbrink waarbij Rijnbrink door Opdrachtnemer proactief voorzien wordt van advies.
- De mate van schaalbaarheid van de door u geboden dienstverlening.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

U moet de uitwerking van dit Gunningscriterium duidelijk en concreet beschrijven en op een deugdelijke manier onderbouwen (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.4).

7.3 P1: Totaalprijs

Vul in het prijsopgaveformulier (Bijlage G, tabblad 'P1) de gevraagde totaalprijs voor de initiële looptijd van vier (4) jaar in en specificeer deze kosten. Uit de specificatie moet duidelijk worden hoe deze totaalprijs is opgebouwd.

De totaalprijs betreft alle kosten die Inschrijver in deze vier (4) jaar maakt om de dienstverlening volgens de scope in paragraaf 2.1, en alle andere voorwaarden in de Aanbestedingsstukken, te verzorgen. Het staat Inschrijver vrij om naar eigen inzicht andere oplossingen (voor bijvoorbeeld (vernieuwing van) werkplekinrichting, Wifi, firewallinrichting, et cetera) in te zetten dan in de huidige situatie het geval is.

De totaalprijs bevat in ieder geval, maar niet uitsluitend, de implementatiekosten, periodieke kosten voor het leveren van de IT-dienstverlening, exitkosten en alle overige bijkomende kosten. Voor het prijsopgaveformulier geldt dat alle opgegeven prijzen gelden als integrale prijzen tijdens de contractperiode. Er is een mogelijkheid om te indexeren (zie ook Bijlage B - Concept overeenkomst), maar het is niet mogelijk om de prijzen anderszins aan te passen of kosten toe te voegen. Het is aan Inschrijver om alle kosten die horen bij het leveren van de gevraagde dienstverlening op te nemen.

In de opgegeven totaalprijs wordt nog géén rekening gehouden met de indexering, aangezien het indexatiecijfer nog niet bekend is voor de komende jaren. Tijdens de looptijd mogen prijzen geïndexeerd worden conform artikel 5.7 uit de Overeenkomst.

Voor alle op te geven prijzen/tarieven geldt het volgende:

- Alle prijzen en tarieven moet u aanbieden in euro's en exclusief btw.
- De prijzen moeten integraal zijn. De prijzen voorzien in de integrale IT-dienstverlening (volgens de in paragraaf 2.1 beschreven scope) die Rijnbrink afneemt. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die u als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen.
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is nemen wij artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven. Hiermee bedoelen we in deze context dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door ons gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden leidt in de regel tot het terzijde leggen van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Beoordelingskader: Prijs

De score voor het Gunningscriterium wordt kwantitatief beoordeeld. Het aantal punten dat we bij dit Gunningscriterium toekennen is afhankelijk van de aangeboden prijs, namelijk:

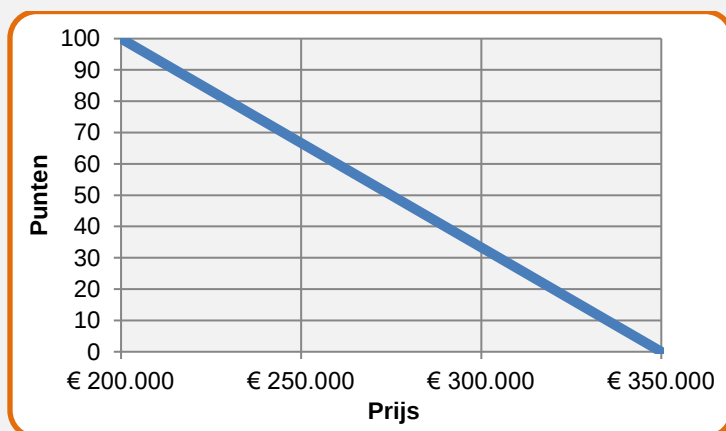
U krijgt 100 punten als de prijs in cel C5 van het prijsopgaveformulier € 200.000 bedraagt of lager. Als de prijs € 350.000 is, krijgt u nul punten. Bij een prijs die hoger is dan € 350.000 is uw Inschrijving ongeldig en leggen we deze terzijde.

Als de prijs ligt tussen € 200.000 en € 350.000 dan wordt het aantal punten als volgt berekend:

*Gewogen score = (minimaal aantal punten – maximaal aantal punten) / (maximumprijs – minimumprijs) * (inschrijfprijs – maximumprijs)*

Gewogen score = (0-100) / (350.000-200.000) * (inschrijfprijs – 350.000)

Het scoreverloop is hieronder grafisch weergegeven:



7.4 P2: Uurtarieven

Vul in het prijsopgaveformulier (Bijlage G, tabblad 'P2'), de gevraagde uurtarieven in. Dit betreft de uurtarieven voor functionarissen die kunnen worden ingezet voor activiteiten/projecten die buiten de scope van de Opdracht vallen of in het geval van meerwerk.

Voor de op te geven tarieven geldt het volgende:

- Alle prijzen en tarieven moet u aanbieden in euro's en exclusief btw.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die u als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen.
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is nemen wij artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven. Hiermee bedoelen we in deze context dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door ons gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden leidt in de regel tot het terzijde leggen van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Beoordelingskader: P2: Uurtarieven

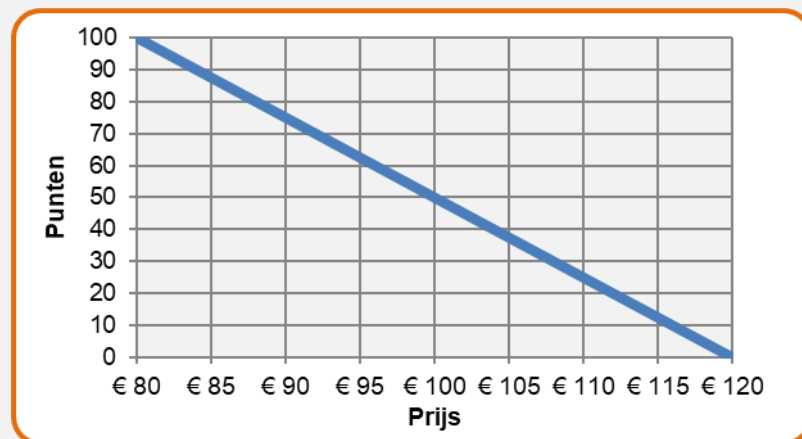
De score voor het Gunningscriterium wordt kwantitatief beoordeeld. Het aantal punten dat we bij dit Gunningscriterium toekennen is afhankelijk van het gewogen uurtarief, namelijk:
U krijgt 100 punten als de prijs van het gewogen uurtarief in cel D12 van tabblad 'P2' van het prijsopgaveformulier € 80 bedraagt of lager. Als het gewogen uurtarief € 120 is, krijgt u nul punten. Bij een gewogen uurtarief dat hoger is dan € 120 is uw Inschrijving ongeldig en leggen we deze terzijde.

Als het gewogen uurtarief ligt tussen € 80 en € 120 dan wordt het aantal punten als volgt berekend:

$$\text{Gewogen score} = (\text{minimaal aantal punten} - \text{maximaal aantal punten}) / (\text{maximumprijs} - \text{minimumprijs}) * (\text{inschrijfprijs} - \text{maximumprijs})$$

$$\text{Gewogen score} = (0-100) / (120-80) * (\text{inschrijfprijs} - 120)$$

Het scoreverloop is hieronder grafisch weergegeven:



8. Voorschriften en voorwaarden

In dit hoofdstuk staan voorwaarden en bepalingen die gelden in het kader van deze Aanbesteding. Dit hoofdstuk bevat tevens voorschriften volgens welke alle Inschrijvingen moeten zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om eerlijke concurrentie tussen de Inschrijvers te garanderen.

Inschrijvingen die op een afwijkende manier zijn aangeboden en Inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden, zijn in de regel ongeldig en beoordelen we niet verder. In dat geval krijgt u hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

8.1 Gebruik Aanbestedingsplatform

We stellen alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. U kunt uw Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en in het Beschrijvend document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren de omschrijvingen in het Beschrijvend document boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

8.2 Voorbehouden van de Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst. In dat geval krijgt u hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

8.3 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding.

8.4 Nederlandse taal

U dient uw Inschrijving op te stellen in de Nederlandse taal. Communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Aanbesteding en de eventuele Opdracht zijn in de Nederlandse taal. Andere talen zijn niet toegestaan.

8.5 Inschrijven in een Samenwerkingsverband

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband moet in de Inschrijving aangeven welke (rechts)persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst, leidt in de regel tot uitsluiting.

De leden van een Samenwerkingsverband verklaren zich door aanmelding bereid om vanaf gunning een rechtsvorm aan te nemen volgens welke de leden van het Samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen jegens de Opdrachtgever. Een Samenwerkingsverband wijst gedurende de Aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een penvoerder aan die gerechtigd is namens het Samenwerkingsverband op te treden.

8.6 Inschrijven met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) Onderaannemer(s) die zijn beschreven in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document geldt het volgende. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient

de Inschrijver aan te geven (i) welke Onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de Opdracht deze Onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de Inschrijver een beroep doet op deze Onderaannemer(s). Van alle Onderaannemers dient na de mededeling van de gunningsbeslissing op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

Na inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s).

De Opdrachtnemer dient de betreffende Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht en dienovereenkomstig in te zetten. In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is, behoudens wanneer de Aanbestedende dienst hiervoor expliciet toestemming geeft wegens één of meer van de redenen genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst toont de Inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

8.7 Inschrijven conform de Aanbestedingsstukken

De Inschrijver moet zijn Inschrijving baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaat de Aanbestedende dienst het wijzigen van informatie in de Aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

8.8 Inschrijven onder voorwaarden

Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, merken wij in de regel aan als ongeldig en sluiten wij uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.9 Gedeeltelijk inschrijven

Een Inschrijving indienen ten aanzien van een gedeelte van de Opdracht is niet toegestaan.

8.10 Opgave van prijzen, tarieven en kosten

De prijzen, tarieven en kosten die de Inschrijver opgeeft dienen marktconform, aannemelijk en reëel te zijn – zie in dit kader ook paragraaf 8.11.

8.11 Manipulatief inschrijven

Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd. De Inschrijver mag geen aanbieding doen die naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel anderszins een manipulatief karakter heeft. Een Inschrijving is in ieder geval manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren of als sprake is

van negatieve of nultarieven. Tevens is het niet toegestaan het format van het prijsopgaveformulier te wijzigen.

De Inschrijver die deze bepaling overtreedt wordt in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.12 Geldigheidsduur van de Inschrijving

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De Inschrijver dient de Inschrijving tot minimaal drie maanden vanaf de datum van ontvangst van de Inschrijving gestand te doen. Indien een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. De Aanbestedende dienst kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht ontlenen.

8.13 Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving

Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van de Inschrijving. De Inschrijving zelf en documenten en verklaringen bij de Inschrijving hoeft u dus niet separaat te ondertekenen.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving.

Let op – Het formulier is een interactieve pdf. Het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de Inschrijver positieve antwoorden in. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of dit klopt.

Let op – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.14 Aantal malen inschrijven

Een Inschrijver (een (rechts)persoon of vennootschap) mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband.

Een rechtspersoon of vennootschap die optreedt als Onderaannemer voor een Inschrijver mag niet tevens inschrijven als zelfstandige Inschrijver of als lid van een Samenwerkingsverband. Een rechtspersoon of vennootschap mag wel optreden als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

De Aanbestedende dienst zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Inschrijvers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Inschrijver mag niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

8.15 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Inschrijving en dit door de Aanbestedende dienst wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Inschrijver te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van de Inschrijving met zich meebrengen. Als dat naar de mening van de Aanbestedende dienst wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

8.16 Medewerking onderzoek

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de door de Inschrijver overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van de Inschrijver (nader) te onderzoeken. De Inschrijver is verplicht volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door de Aanbestedende dienst (in elke fase van de Aanbesteding, alsmede na verlening van de Opdracht).

8.17 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van kosten in het kader van deze Aanbesteding. De Aanbestedende dienst heeft voor deze bepaling een zorgvuldige afweging gemaakt op grond van voorschrift 3.8A van de Gids Proportionaliteit en de Handreiking Tenderkostenvergoeding van oktober 2018. In geval van (onverwachte) intrekking van de Aanbesteding door niet aan Inschrijvers verwijtbare oorzaken zal de Aanbestedende dienst een tenderkostenvergoeding heroverwegen.

8.18 Status informatie in de Aanbestedingsstukken

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Geïnteresseerden met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontlenen aan informatie die is opgenomen in de Aanbestedingsstukken. De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht die door de Geïnteresseerde is verkregen via andere kanalen. Geïnteresseerden dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

8.19 Merknamen

Als in de Aanbestedingsstukken in verband met technische specificaties wordt gesproken over een bepaald fabricaat, herkomst, bijzondere werkwijze, verwijzing naar een merk, octrooi, type, oorsprong of productie, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet de Geïnteresseerde de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig', als dat er niet bij is vermeld.

8.20 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Geïnteresseerde dat zo spoedig mogelijk te melden – in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. De Aanbestedende dienst verwacht van Geïnteresseerden een proactieve houding, zodat de Aanbestedende dienst de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de Geïnteresseerde niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien de Geïnteresseerde na kennisneming van de Nota('s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, kan hij een klacht indienen bij de Aanbestedende dienst. Zie de klachtenprocedure in paragraaf 8.28.

8.21 Intellectueel eigendom

De intellectuele eigendomsrechten van de Aanbestedingsdocumenten berusten bij de Aanbestedende dienst. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst is het niet toegestaan deze documenten te dupliceren dan wel te verspreiden.

8.22 Uitsluiting van Inschrijvers

Ten tijde van (i) het indienen van een Inschrijving en (ii) de gunning dient de Inschrijver te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen en dat hij voldoet/kan voldoen aan de eisen uit het Programma van eisen. Bij gebreke daarvan wordt de Inschrijver in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en komt hij niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien gedurende de aanbestedingsprocedure een Uitsluitingsgrond op de Inschrijver van toepassing wordt, of indien de Inschrijver niet langer aan de Geschiktheidseisen of de eisen uit het Programma van eisen voldoet of kan voldoen, dient de Inschrijver dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Inschrijver van de Aanbesteding uit te sluiten:

- als de Inschrijver aan de zijde van de Aanbestedende dienst betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, of
- als de Inschrijver zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest.

Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Inschrijver een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. De Aanbestedende dienst zal de Inschrijver niet uitsluiten als de Inschrijver aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

8.23 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als tijdens de Aanbesteding een Inschrijver of een Samenwerkingsverband de voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet de Inschrijver de Aanbestedende dienst direct informeren. In dat geval behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor deze Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de Aanbesteding.

8.24 Communicatie gedurende de Aanbesteding

Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van de Aanbestedende dienst of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.25 Beïnvloeding van de beoordeling

Het is de Geïnteresseerde of de Inschrijver niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van de beoordelingscommissie, medewerkers van de Aanbestedende dienst of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

8.26 Mededeling van de gunningsbeslissing

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver. Als binnen deze opschortende termijn een kort geding aanhangig is gemaakt – hetgeen moet blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding – zal de Aanbestedende dienst niet tot gunning van de Overeenkomst overgaan voordat in kort geding vonnis is gewezen. Bovengenoemde termijn van twintig kalenderdagen is een vervaltermijn. Indien niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de afgewezen Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt.

Dit betekent niet dat na automatisch verloop van de opschortende termijn het aanbod van de winnende Inschrijver alsnog is aanvaard. De Aanbestedende dienst aanvaardt het aanbod van de winnende Inschrijver na de verificatiefase (zie paragraaf 3.9 Verificatie van bewijsmiddelen).

8.27 Rechtsmiddel

Indien de Inschrijver bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient hij binnen de opschortende termijn van twintig kalenderdagen (ingaaende op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing), door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank Zwolle aanhangig te maken. In het belang van een snelle en goede voortgang dient een kopie van de dagvaarding vervolgens zo snel mogelijk aan de Aanbestedende dienst te worden verstuurd via het Aanbestedingsplatform.

Indien de Inschrijver binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- de Inschrijver het recht verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de Aanbesteding op te komen;
- de Inschrijver zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kort geding van de Aanbestedende dienst bepaalde (rechts)handelingen en/ of een schadevergoeding te vorderen.

De Aanbestedende dienst zal, mits hij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op zijn gunningsbeslissing, de Opdracht gunnen aan de Inschrijver wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. De Aanbestedende dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar volgens hem aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kort geding aanhangig wordt gemaakt, hebben andere Inschrijvers de mogelijkheid te interveniëren in het geding. Indien de keuze wordt gemaakt om niet te interveniëren in het geding dan kan de Inschrijver later niet alsnog opkomen tegen de beslissingen die de Aanbestedende dienst neemt vanwege (de uitkomst van) het kort geding.

8.28 Klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat bij een ondernemer ontevredenheid bestaat over hoe de Aanbestedende dienst tijdens de procedure acteert of heeft geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Inschrijver die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Inschrijver doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

Als algemeen uitgangspunt geldt: eerst vragen, dan klagen. Voordat een ondernemer een klacht indient, stelt hij in beginsel eerst een vraag aan de Aanbestedende dienst. Zie ook paragraaf 3.4.2. Een ander algemeen uitgangspunt is dat de ondernemer tijdig klaagt en dat de Aanbestedende dienst de klacht tijdig afhandelt. De Aanbestedende dienst definieert 'tijdig' als: redelijke en werkbare termijnen die tegemoetkomen aan de belangen van de klager en van de Aanbestedende dienst.

Op hoofdlijnen is de klachtenprocedure als volgt:

De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenloket van de Aanbestedende dienst door een e-mail te sturen naar: bedrijfsbureau@rijnbrink.nl. Het klachtenloket stuurt een ontvangstbevestiging.

- In de klacht:
 - a) staan de datum van versturen, naam en contactgegevens van de ondernemer en de aanduiding van de Aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
 - b) maakt de ondernemer duidelijk:
 - i) dat het een klacht betreft,
 - ii) wat de klacht is, en
 - iii) hoe de klacht volgens hem zou kunnen worden verholpen.
- Het klachtenloket kan de ondernemer in de gelegenheid stellen om op korte termijn in overleg te treden met het klachtenloket voor een toelichting.
- Het klachtenloket geeft zo nodig aan de Aanbestedende dienst aan of de Aanbesteding of de bezwaartermijn moet worden opgeschort. De Aanbestedende dienst neemt dit advies over of wijkt hier gemotiveerd vanaf.
- Het klachtenloket neemt de klacht inhoudelijk in behandeling en communiceert de uitkomst van de klachtafhandeling (het advies) aan de Aanbestedende dienst en aan de ondernemer die de klacht heeft ingediend.
- De Aanbestedende dienst neemt het advies van het klachtenloket in beginsel over. De Aanbestedende dienst wijkt alleen af van het advies als hij hier op redelijke gronden niet in kan meegaan en motiveert dit dan zorgvuldig. De Aanbestedende dienst communiceert zijn beslissing (inclusief motivering indien hij van het advies afwijkt) aan de ondernemer.
- De ondernemer kan op basis hiervan besluiten om wel of geen vervolgstappen te nemen.
- De Aanbestedende dienst maakt zijn beslissing geanonimiseerd bekend aan de betrokken ondernemers (Geïnteresseerden dan wel Inschrijvers) via bijvoorbeeld een Nota van inlichtingen of de berichtenmodule van het Aanbestedingsplatform.

9. Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis.

Aanbestedende dienst	Rijnbrink.
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Opdracht.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de ondernemers plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Beschrijvend document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door de Aanbestedende dienst een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bijlage	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Derde	Een andere entiteit op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.
Herziene documentatie	Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen met betrekking tot de Aanbestedingsstukken.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving	Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan de Aanbestedende dienst en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Nota van inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van de Aanbestedende dienst en wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten.
Onderaannemer	Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als hoofdaannemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in het Beschrijvend document.
Opdracht	De opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	De opdrachtgever, in dit geval Rijnbrink, die de Overeenkomst aangaat met de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever de Overeenkomst afsluit.
Overeenkomst	De overeenkomst of de Raamovereenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een Dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop kan worden ingeschreven.
Programma van eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Wachtkamerovereenkomst	Overeenkomst met de Inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijver is geëindigd en die plaatsneemt in de zogenaamde 'wachtkamer'. Zie paragraaf 3.10.

Werkdag

Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).

10. Bijlagen

Bijlage A: Programma van eisen

Het Programma van eisen is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage B: Concept van de Overeenkomst

Het concept van de Overeenkomst is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage C: Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (Arbit 2022)

De Arbit 2022 is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage D: Indienen vragen en opmerkingen

Dit document is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage E: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Dit document is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage F: Ervaring Inschrijver

Dit document is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage G: Prijsopgaveformulier

Het prijsopgaveformulier is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage H: Installed Base

Dit document is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage I: Concept van de Verwerkingsovereenkomst

Dit document is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage J: Applicatielandschap

Dit document is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage K: Werkplek- en wachtwoordbeleid

Dit document is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage L: Aantal meldingen

Dit document is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage M: Concept van de wachtkamerovereenkomst

Het concept van de wachtkamerovereenkomst is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage N: Protocol en samenvatting marktconsultatiegesprekken

Dit document is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.