EMC EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

westrom



Aanbestedingsdocument
Europese Aanbesteding

Inkoop ICT Beheeromgeving

Westrom 2023-099 | 15 mei 2023











© Copyright 2023, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen **5**

1. Inleiding **7**
1.1 Aanleiding en doel 7
1.2 Opdrachtgever 8
1.3 Opbouw van het document 8
1.4 Opdrachtgever 8
1.5 Grondslagen 9
1.6 De organisatie 11

2. Opdracht **13**
2.1 Huidige situatie 13
2.2 Gewenste situatie en delta 20
2.3 Opdrachtomschrijving, Scope en omvang van de Opdracht 24
2.4 Perceelindeling 25
2.5 Resultaat Aanbesteding 26
2.6 CPV – codering 26
2.7 Verplichtingen Inschrijver 26
2.8 Overeenkomsten 26

3. Betrokken partijen **28**
3.1 Opdrachtgever 28
3.2 Projectgroep 28
3.3 Projectorganisatie 28

4. Aanbestedingsprocedure **29**
4.1 Europese procedure 29
4.2 Planning 29
4.3 Informatie-uitwisseling Aanbestedingsplatform 30
4.4 Nota van Inlichtingen 30
4.5 Toepasselijkheid voorwaarden voor deze Aanbesteding 31
4.6 Sluitingsdatum en tijdstop indiening Inschrijving 33
4.7 Eisen in te zenden Inschrijving 34
4.8 Presentatie 34

5. Geschiktheid Inschrijver **35**
5.1 Inschrijfvorm 35
5.2 Uitsluitingsgronden 37
5.3 Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht 38
5.4 Technische bekwaamheid 38
5.5 Beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid 39
5.6 Bewijsstukken geschiktheidseisen 39

6. Gunningscriterium 'Beste Prijs-kwaliteitverhouding' **40**
6.1 Sub criterium 1: Prijs 40
6.2 Sub criterium 2: Kwaliteit – Transitie en Migratie 40
6.3 Sub criterium 3: Kwaliteit – Informatiebeveiliging 42

6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie 43
6.5 Sub criterium 5: Kwaliteit – Scholing en adoptie 49
6.6 Sub criterium 6: Kwaliteit – Presentatie....50
6.7 Berekening sub criteria 51
6.8 Besluit tot Gunning....57

Bijlage 1 Controlelijst
Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument Inkoop ICT Beheeromgeving Westrom
Bijlage 3 Referentieverklaring
Bijlage 4 Formulier Verklaring beroep derde c.q. onderaannemer
Bijlage 5 Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid c.q. Garantstelling
Bijlage 6 Inschrijving Prijs
Bijlage 7 Kwaliteit – Transitie en Migratie
Bijlage 8 Kwaliteit – Informatiebeveiliging
Bijlage 9 Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie
Bijlage 10 Kwaliteit – Scholing en Adoptie
Bijlage 11 Kwaliteit – Presentatie
Bijlage 12 Programma van Eisen
Bijlage 13 Concept Overeenkomst Inkoop ICT Beheeromgeving Westrom
Bijlage 14 Informatiebeveiligingsbeleid Westrom
Bijlage 15 Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2020
Bijlage 16 Meeteenheden
Bijlage 17 Model Verwerkersovereenkomst Westrom
Bijlage 18 Taakverdeling & verantwoordelijkheden ICT Westrom beheer en support
Bijlage 19 Informatie datacenter
Bijlage 20 Incident management

Begripsbepalingen

In dit document worden onderstaande begrippen gehanteerd.
Deze worden in het Bestek met een hoofdletter geschreven.

Aanbestedende dienst:
Gemeenschappelijke Regeling Westrom, zijnde de Opdrachtgever;

Aanbestedingsdocumenten:
alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de Aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige Aanbestedingsprocedure;

AVG:
de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is per 25 mei 2018 van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU);

Beoordelingscommissie:
de Beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers van de Opdrachtgever en zal de Inschrijvingen beoordelen. In de commissie is zowel inhoudelijke deskundigheid als procedurele en juridische deskundigheid vertegenwoordigd;

Bijlagen:
de Bijlagen 1 tot en met 20, die van dit Bestek onlosmakelijk deel uitmaken;

Europese Aanbesteding:
Aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het Aanbestedingsbesluit;

Geïnteresseerde:
De organisatie die wenst te participeren in deze Europese Aanbesteding;

Gunning:
Opdrachtverlening aan de Inschrijver met wie een Overeenkomst wordt gesloten;

ICT-Beheer:
ICT-beheer is gericht op het optimaal laten functioneren van alle vormen van IT in een organisatie. Dat betreft niet alleen de al in een organisatie aanwezige software en hardware en het gebruik en onderhoud daarvan, maar ook de vernieuwing of beveiliging van de IT-oplossingen;

Inschrijver:
De Ondernemer die een inschrijving heeft ingediend;

Inschrijving:
De aanbieding van de Inschrijver in het kader van de onderhavige Aanbestedingsprocedure;

M365:
Microsoft 365;

Nota van Inlichtingen:
Een document waarin door Geïnteresseerden gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen, alsook eventuele opmerkingen van de Aanbestedende dienst;

Opdracht:
De aanbieding van de Inschrijver in het kader van de onderhavige Aanbestedingsprocedure;

Opdrachtgever:
Gemeenschappelijke Regeling Westrom, hierna te noemen Opdrachtgever;

Opdrachtnemer:
De Inschrijver aan wie de Opdracht in het kader van dit bestek is gegund;

Overeenkomst:
De Overeenkomst die als resultaat van deze Aanbestedingsprocedure met één Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele Bijlagen;

Partijen:
Opdrachtgever en Opdrachtnemer;

Projectorganisatie:
Euro Management Consultants, gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1d;

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Het doel van onderhavig functioneel en technisch Bestek is om marktpartijen informatie te verstrekken die noodzakelijk is om deel te kunnen nemen aan deze Europese Aanbestedingsprocedure.

In de huidige situatie heeft Opdrachtgever een Overeenkomst met een Opdrachtnemer voor het beheer van haar ICT-omgeving die eindigt op 31 december 2023. De nieuwe Overeenkomst gaat in per 1 januari 2024.

Ter voorbereiding van het project is een Projectgroep van deskundigen van Opdrachtgever samengesteld die deze Aanbesteding mede vorm heeft gegeven en de Inschrijvingen mede zal beoordelen.

Opdrachtgever wenst, voor de looptijd van de Overeenkomst, met Opdrachtnemer vast te leggen tegen welke financiële condities en voorwaarden zij de levering en het beheer van ICT kan laten uitvoeren door Opdrachtnemer.

Er is gekozen voor een Europese Openbare Aanbestedingsprocedure zodat iedere Geïnteresseerde kennis kan nemen van deze Aanbesteding en iedere Geïnteresseerde, die voldoet aan de eisen zoals gesteld in onderhavig Bestek, kan inschrijven. Het aantal potentiële Geïnteresseerden is niet zodanig groot dat een Europese niet-openbare procedure meer passend is. Met een openbare Aanbestedingsprocedure wordt de meeste concurrentie voor de Opdracht gegenereerd. De procedure wordt in Hoofdstuk 4 verder beschreven.

Met de Opdrachtnemer die een Inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt de Overeenkomst gesloten. Om te komen tot een Overeenkomst is het belangrijk dat een goed beeld wordt geschetst van Opdrachtgever als organisatie, de ICT-omgeving, waarop de Aanbesteding betrekking heeft en de werkzaamheden en aspecten, die onderdeel uitmaken van deze Aanbesteding.

Opdrachtgever is een sterk procesmatig georganiseerde en gestuurde organisatie.
Actuele, betrouwbare en veilige informatievoorzieningen zijn daarvoor cruciaal. Automatisering is een randvoorwaarde, maar geen kerntaak voor Opdrachtgever.

De keuze voor cloudoplossingen daar waar dat mogelijk is daar een logisch vervolg van.
Cloudoplossingen zijn flexibel. Uitbreiden, opschalen, afschalen, updaten; het is allemaal goed en eenvoudig te regelen.

Een belangrijk aspect binnen de “nieuwe” ICT-omgeving is informatiebeveiligingsbeleid. In het informatiebeveiligingsbeleid maakt Opdrachtgever duidelijk welke afspraken en richtlijnen er zijn rondom gegevensbescherming (zie Bijlage 14).

Als basis fundament is gekozen voor Microsoft 365, de vervolg stap is om het Microsoft 365 fundament in te richten en verder uit te bouwen.

1.2 Opdrachtgever

Opdrachtgever voor deze Opdracht is Gemeenschappelijke Regeling Westrom.

1.3 Opbouw van het document

Voor Opdrachtgever is het van het grootste belang dat Geïnteresseerden op basis van een totaalbeeld een passend voorstel kunnen doen.
Een totaalbeeld bestaande uit enerzijds een bestek van Opdrachtgever als organisatie en anderzijds de condities en eisen, waaraan de Geïnteresseerde en het aanbod moet voldoen.

Het functioneel en technisch bestek van Opdrachtgever als organisatie is gebaseerd op het 5-lagen model, waarbij afgeleid daarvan de volgende lagen worden onderkend:

- Het Bedrijf
  - Grondslagen laag
    Hierin wordt beschreven de visie, strategie, cultuur en (wettelijke) uitgangspunten van Opdrachtgever;
  - Organisatorische laag
    Organisatiestructuur en processen worden beschreven in de organisatorische laag.
- ICT
  - Informatie laag
    Hierin wordt beschreven de data die door Opdrachtgever wordt gebruikt en de wijze waarop deze data wordt beheerst vanuit oogpunt van veiligheid- en compliance regels (AVG);
  - Applicatie laag
    Een overzicht en korte beschrijving van de applicaties, die gezamenlijk het applicatielandschap van Opdrachtgever vormen;
  - Infrastructuur en Netwerk laag
    Zowel applicaties als data hebben een infrastructuur (servers, werkstations, etc.) en netwerk nodig om te functioneren. Infrastructuur en netwerk worden in deze laag verder gespecificeerd.

1.4 Opdrachtgever

Elk mens heeft waarde en verdient passend werk. Vanuit die overtuiging biedt Opdrachtgever ondersteuning aan mensen die om welke reden dan ook een afstand hebben tot de arbeidsmarkt.

Opdrachtgever voert de Wet sociale werkvoorziening volledig en een deel van de Participatiewet uit voor de vijf Midden-Limburgse gemeenten Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Roerdalen en Roermond. Opdrachtgever laat mensen participeren en integreren en brengt zoveel mogelijk mensen naar (regulier) werk of andere vormen van participatie in de samenleving. Bij detacheringen verzorgt Opdrachtgever de begeleiding.

Specifieke werkvormen en diensten
Om mensen 'arbeidsfit' te maken of te houden heeft Opdrachtgever specifieke diensten in huis en beschikt men over een gespecialiseerde infrastructuur. Nieuwe medewerkers stromen in op de Diagnose-afdeling. Hier wordt - gedurende een korte periode - beoordeeld wat de medewerker voor mogelijkheden heeft en welke (specifieke) begeleiding en/of hulpmiddelen daarbij nodig zijn. Op basis van deze persoonlijke diagnose, wordt vervolgens de werkvorm gekozen waarin de medewerker kan starten. Indien mogelijk wordt de medewerker extern geplaatst (werkvorm = Individuele of Groepsdetachering). Als externe plaatsing (nog) geen optie is, heeft Opdrachtgever de werkvorm Intern Beschut. Dit betekent dat de medewerker in de fabriekshal werkt, waar tal van verschillende werksoorten (o.a. assemblage, montage, verpakken, wasserij) aangeboden worden. Daarnaast biedt Opdrachtgever ook diverse trajecten aan om de medewerker (weer) arbeidsfit te krijgen. In een leerwerkomgeving gaat Opdrachtgever direct met de mensen aan de slag en wordt er structuur en arbeidsritme geboden. Zo krijgen men hun competenties in beeld en kan er gericht worden gewerkt aan ontwikkeling.

Maatschappelijke functie
Opdrachtgever is een grote werkgever. Gemiddeld werken er zo'n 1.000 medewerkers bij of via Opdrachtgever. Daarmee vervult de organisatie een belangrijke maatschappelijke functie in de regio. Opdrachtgever is een erkend leerwerkbedrijf en meervoudig gecertificeerd.

1.5 Grondslagen

Opdrachtgever is een organisatie, die tot haar missie heeft uitvoering te geven aan de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) en een gedeelte van de Participatiewet (PW) . Opdrachtgever voert voor alle deelnemende gemeenten de volledige WSW uit. Daarnaast worden ook taken uitgevoerd voor de PW zijnde beschut werk, PW-ers met loonkostensubsidie (LKS) en Re-Integratie activiteiten.

1.5.1 Missie

Wij helpen mensen middels werk zich verder te ontplooien. Wij zijn een Participatiebedrijf met passie en durf. Dit geven we vorm door zaken echt anders te organiseren; vanuit het perspectief van de medewerker die door middel van passend werk geholpen wordt zich verder te ontplooien. We beschikken over een flexibele werkorganisatie, zodat we kunnen meebewegen met de omvang van de opdracht. Wij begeleiden mensen bij en naar werk bij werkgevers. Als een externe plaatsing of detachering (nog) geen optie is, hebben wij intern werk.

1.5.2 Visie

Elk mens heeft waarde en verdient passend werk. Wij denken 'out of the box', kijken met een open blik naar de toekomst en zijn alert op kansen en mogelijkheden. Iedereen in de organisatie krijgt de ruimte om dit te doen. Samen met de deelnemende gemeenten zoeken we naar (nieuwe) manieren om het werk voor de doelgroep te organiseren tegen zo laag mogelijke kosten. Gevraagd en ongevraagd verstrekken wij alle (financiële) inlichtingen die onze aandeelhouders helpen om de juiste keuzes en afwegingen te maken. Door onze manier van werken zijn medewerkers trots op het bedrijf, op elkaar en werken ze graag bij of via ons.

1.5.3 Kernwaarden

Kernwaarden:
- Transparant
- Resultaatgericht
- Ondernemend
- Mensgericht

1.5.4 Nederlandse Digitalisering Strategie 2.0 (2020)

In 2019 is de NDS geactualiseerd en heeft het kabinet aangegeven welke thema's en acties in 2020 prioritair zijn. Dat zijn:



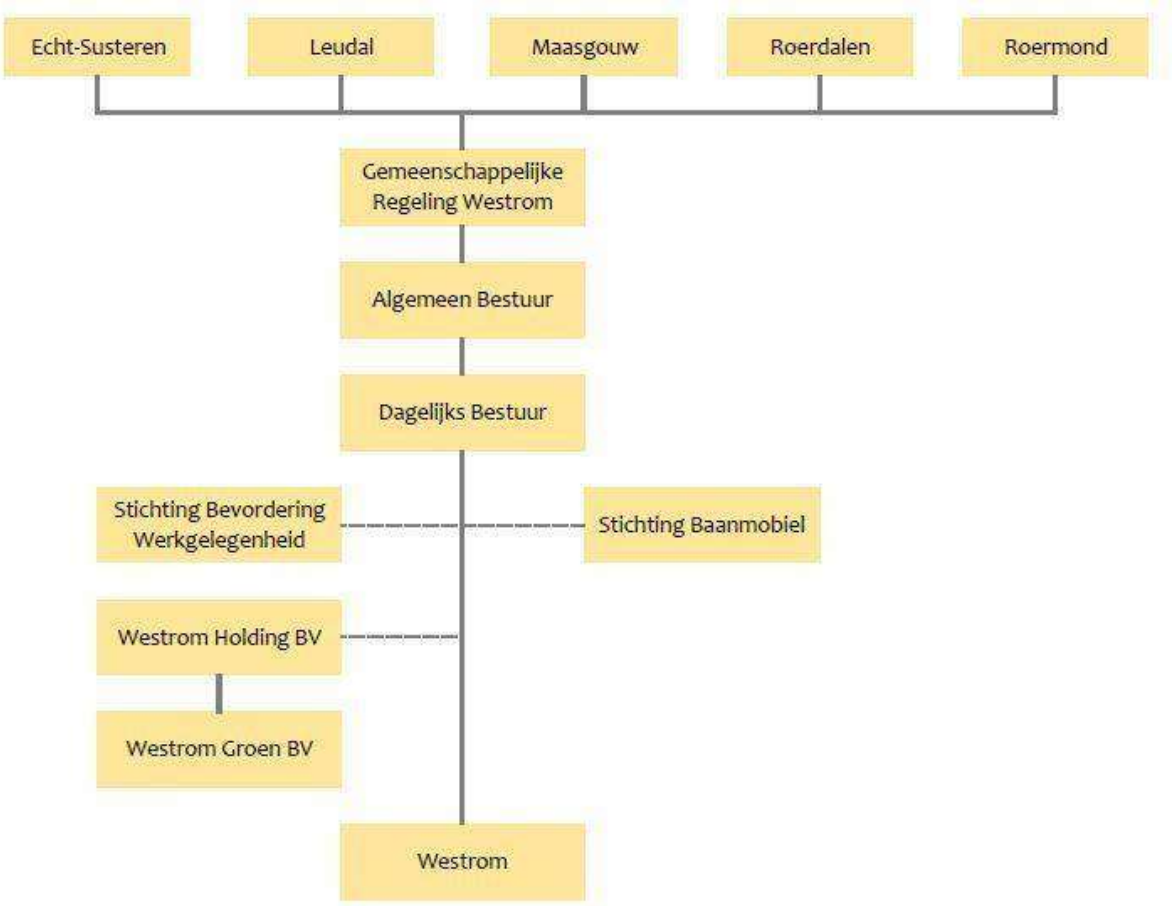
1. Artificiële Intelligentie
2. Data delen en -toegang
3. Digitale vaardigheden en inclusie
4. Digitale overheid
5. Digitale connectiviteit
6. Digitale weerbaarheid

De ICT-strategie van Opdrachtgever is gebaseerd op en geïnspireerd door de NDS.

1.6 De organisatie

1.6.1 Organisatorische laag

In juridische zin is Opdrachtgever een gemeenschappelijke regeling; een samenwerkingsverband van vijf gemeenten in Midden-Limburg. Dit zijn Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Roerdalen en Roermond.



Aan het hoofd van deze intergemeentelijke samenwerking staan een algemeen bestuur en dagelijks bestuur. Het algemeen bestuur bestaat uit twee leden van het college van burgemeester en wethouders van elke deelnemende gemeente. Het dagelijks bestuur bestaat uit vijf afgevaardigden van het algemeen bestuur en drie externe leden, die op basis van hun deskundigheid door Opdrachtgever zijn gevraagd om zitting te nemen in het bestuur. De drie onafhankelijke leden van het dagelijks bestuur zijn tevens adviseur in het algemeen bestuur.

1.6.2 Structuur

De uitvoeringsorganisatie Opdrachtgever heeft een platte structuur. Aan het hoofd van de uitvoeringsorganisatie staat een algemeen directeur. Hieronder vallen naast de twee divisies (Bedrijven en Arbeidsontwikkeling) ook de stafdiensten, die de ondersteunende activiteiten verzorgen.
Aan het overleg van het centraal managementteam nemen deel: de algemeen directeur, de divisiemanager Bedrijven, divisiemanager Arbeidsontwikkeling en de manager van stafdienst Sociale Zaken.

In onderstaand figuur is deze organisatiestructuur te vinden.



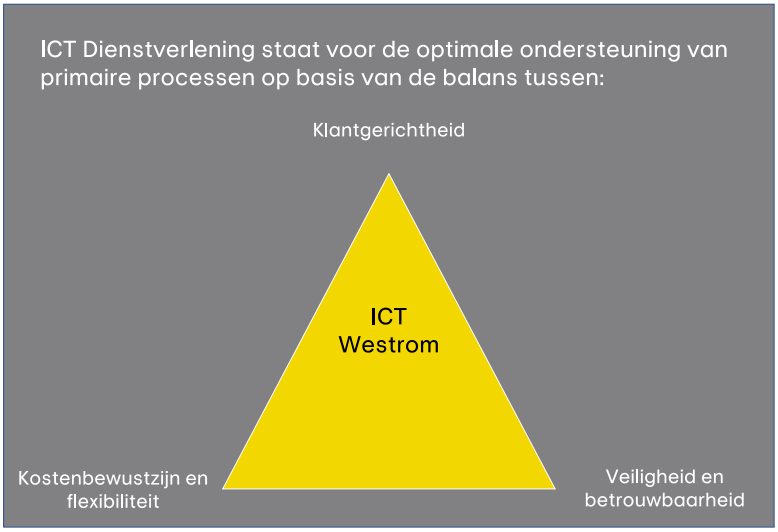
Onder stafdiensten verstaan we:
- Facilitaire Zaken
- Directie- en Bestuurssecretariaat
- Financiën & informatievoorziening
- Sociale zaken (HRM)
- Communicatie
- VGWM-coördinator/preventiemedewerker

De twee divisies zijn:
- Divisie bedrijven
- Divisie arbeidsontwikkeling

2. Opdracht

2.1 Huidige situatie

De Informatie Voorzieningen afdeling (kortweg IV-afdeling) draagt zorg voor alle aspecten van Informatievoorziening, Communicatie en Technische Infrastructuur voor Opdrachtgever op alle locaties. Onderstaande afbeelding schetst het kader waarbinnen ICT-keuzes worden gemaakt en uitgevoerd:



Klantgerichtheid; ICT-voorzieningen en dienstverlening staan optimaal ten dienste van de medewerkers, gebruiksgemak en efficiënt gebruik van deze voorzieningen in de uitvoerende processen.

Kostenbewustzijn en flexibiliteit; Opdrachtgever is een organisatie in constante ontwikkeling die gefinancierd wordt uit publieke middelen. Flexibiliteit in op- en afschalen van ICT-voorzieningen maakt dat er maximaal bewust en efficiënt gebruik wordt gemaakt van deze publieke middelen.

Veiligheid en Betrouwbaarheid; Opdrachtgever beheert gevoelig data van kwetsbare medewerkers. Informatiebeveiliging staat daarom hoog in het vaandel in de Proces- én ICT-inrichting.

Voor de verdere uitwerking van taakverdeling van "ICT-werkzaamheden" is onderscheid gemaakt tussen:
- Opdrachtgever medewerkers;
- Externe partij voor beheer omgeving (de Opdrachtnemer in deze aanbesteding);
- Applicatieleveranciers;
- Externe partij voor specialistische taken.

Opdrachtgever:	
Opdrachtnemer:	
App provider:	
Partner Overig:	

Het beheer van de ICT-omgeving inclusief ICT-ontwikkelingen en adoptie is verdeeld over verschillende leveranciers. Opdrachtgever heeft te allen tijde de regie over het beheer. Echter vanwege vereiste kennis, expertise efficiency- en schaalgroottevoordelen zijn bepaalde activiteiten en verantwoordelijkheid voor adequate uitvoering van deze activiteiten, belegd bij leveranciers.

Het beheer zoals momenteel uitbesteed gaat over on-premise servers & opslagsystemen, beheer van de technische infrastructuur, consultancy op het gebied van configuratie en inrichting Azure en Microsoft 365. Opdrachtgever heeft de bedoeling de technische verantwoordelijkheid met betrekking tot M365 en Azure te beleggen bij de Opdrachtnemer.

2.1.1 regie

Het strategisch en tactisch niveau van de IT- organisatie wordt ingevuld door het CMT in samenwerking met de controller. Hierin huren zij waar nodig externe expertise in om hen hierbij te ondersteunen. De CMT leden zijn, ieder vanuit de processen waarvoor zij eindverantwoordelijk zijn, proceseigenaar en daarmee eigenaar van de applicatie(s) die deze processen ondersteunen.

Op operationeel niveau kent Opdrachtgever drie onderdelen, te weten:

- kerngebruikers: dienen als 1e aanspreekpunt voor problemen in het proces in combinatie met de daarbij behorende applicatie. Zij geven samen met de proceseigenaar uitvoering aan het procesbeheer (borgen dat het proces aansluit bij behoefte van de organisatie, de gebruiker en zijn omgeving);
- medewerkers afdeling informatievoorziening: Zij zijn verantwoordelijk voor het applicatiebeheer (zowel functioneel als hardware-technisch) en voeren de 1e lijns-support uit en onderhouden de rechtstreekse contacten met externe leveranciers (2e lijns-support). Daarnaast voeren zij de uitgifte en beheer van ICT-middelen uit;
- leveranciers en/of adviseurs: Deze zijn verantwoordelijk voor de 2^{e} en 3^{e} lijns-support of voor specifiek advies of uitvoering van operationele taken. Hier ligt altijd een duidelijk contract en SLA aan ten grondslag.

Onderstaand schema bevat hoe de regie en verantwoording verdeeld zijn ten opzichte van de partners.

	Regie	Verantwoording
ICT Strategie & Planning		
ICT Roadmapping & Realisatie		
ICT Adoptie		
ICT Scholing		
ICT Organisatie & Proces optimalisatie		
Contractbeheer		

Een goede uitvoering van de management en regiefunctie vereist SMART afspraken met partners en afnemers.

2.1.2 Helpdesk

De werkzaamheden en rollen van de Helpdesk zijn onderverdeeld in:

- intake: Het registreren, vastleggen van de aanvraag (probleem/wens/vraag of behoefte) van de Opdrachtgever, als ook het doorplaatsen van de aanvraag naar het juiste loket;
- 1ste-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die direct kunnen worden opgepakt;
- 2de-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die meer kennis en onderzoek vereisen en opgelost worden door applicatiebeheerder en/of systeembeheerder (netwerk en operations);
- de 3de-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die specialistische kennis en expertise vereisen, bij leverancier/IT-specialisten.

De werkzaamheden in het kader van de helpdesk zijn in het hierna weergegeven schema weergegeven.

		Helpdesk Intake	Helpdesk 1ste lijn	Helpdesk 2e lijn	Helpdesk 3e lijn
1	Netwerk				
2	Internet en Data verbinding (Ziggo (primair) en KPN)				
3	Azure Cloud				
4	Werkstations (mobiel en vast) (hardware)				
5	Mobiele apparaten				
6	MS365 cloud omgeving (storage, processing)				
7	Privacy & Security				
8	Rechten en toegangsbeheer				
9	Informatie Management (1 version of truth)				
10	MS365/Azure applicaties				
	Office				
	Teams				
	Sharepoint				
	OneDrive				
	Visio				
	Power automate				
	Power BI				
	Azure defender				
	Azure active directory				
	Endpoint Management				

11	Visual Studio & SSRS				
12	iBabs				
13	Compas				
14	Vlex				
15	VX				
16	MS Dynamics NAV				
17	Unit4				
18	Topdesk				
19	Centix				
20	eVerbinding				
21	T-Mobile Business Essential				
22	Blue10 (koppeling naar MS Dynamics NAV)				
23	Stoffenmanager				
24	Streamline III				
25	Xafax				
26	Lucidchart				
27	SurveyMonkey				

28	**Gobright**				
29	**Nicelabel**				
30	**ICT Adoptie**				
31	**ICT Scholing**				
32	**ATS8600**				

2.1.3 Informatie laag - Applicatie laag – Netwerk laag

Informatie laag

Zoals ook in de toekomstvisie van de IV-afdeling van Opdrachtgever naar voren komt, Data en Informatie is de grondstof voor optimale uitvoering van onze werkzaamheden. Informatiemanagement is om die reden een belangrijke functie binnen de organisatie. In toenemende mate wordt ook aan de uiteenlopende aspecten van informatiemanagement invulling gegeven. Deze invulling varieert van:

1. Ontsluiting van Data voor betere uitvoering en besluitvorming
2. Bescherming en beveiliging van data
3. Management van data om daarmee te voldoen aan de wettelijke eisen en randvoorwaarden (AVG, Data Security) en te weten waar welke data staat.

Met betrekking tot de vastlegging van data in de uiteenlopende applicaties als ook de fysieke vastlegging van data geldt, dat de behoefte aan "one single version of the truth" steeds groter wordt en het ook belangrijk is dat hier stappen in gezet worden. Niet alleen helpt dit de organisatie in de uitvoering van haar werkzaamheden, maar tevens wordt hiermee invulling gegeven aan richtlijnen vanuit compliance. In het komende jaar zal op dit gebied verdere transformatie nodig zijn en plaatsvinden.

Applicatie laag

In het tijdperk van digitalisering spelen applicaties een grote rol bij de uitvoering van de werkzaamheden. Niet alleen is er een toenemende behoefte aan en afhankelijkheid van applicaties. Tegelijkertijd zien we een wijziging in de architectuur en basisprincipes van applicaties.

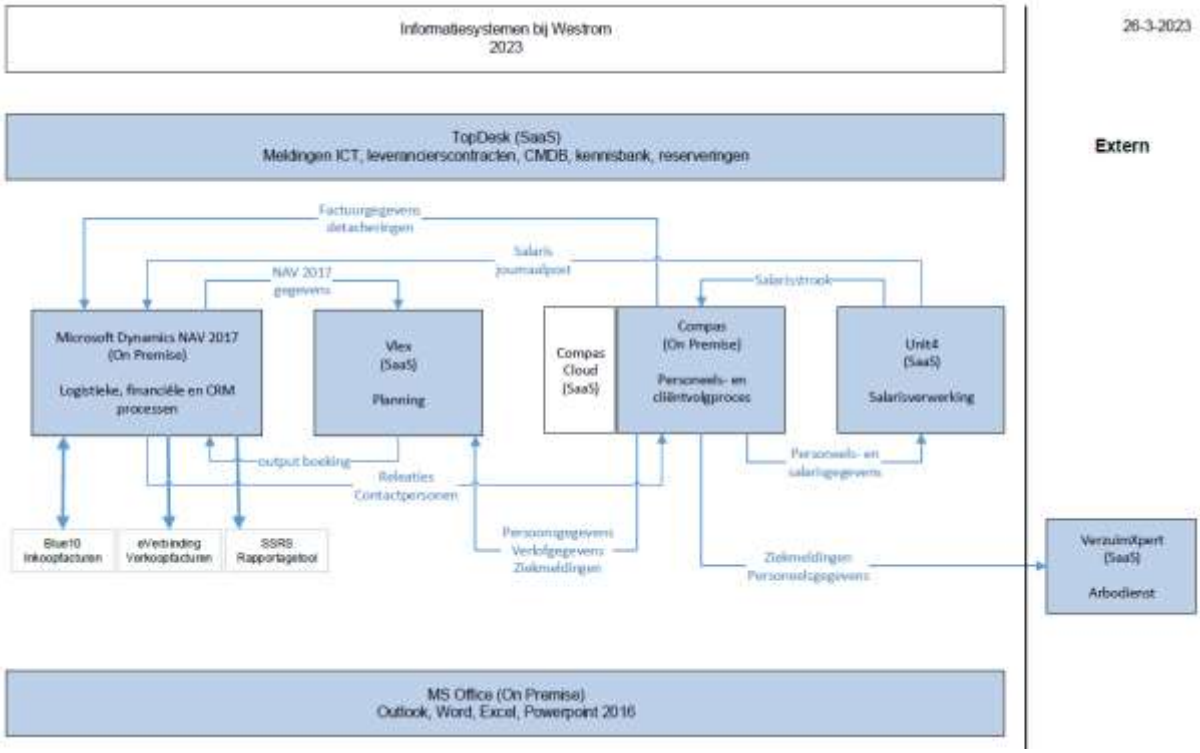
Opdrachtgever wil de transitie maken van on-premises naar off-premise, in de Cloud op basis van Microsoft 365, Azure en SaaS oplossingen.

Momenteel heeft Opdrachtgever nog een Hybride Applicatie Landschap, bestaande uit zowel off-premise als on-premise applicaties. Via Citrix is er toegang tot netwerkmappen en on-premise applicaties. Daarnaast worden er op dit moment ook documenten opgeslagen op SharePoint 2016 en wordt deze als intranet gebruikt. Lokaal op de laptop zijn enkele applicaties geïnstalleerd zoals Bitdefender en applicaties voor specifieke operationele werkzaamheden.

Een transitie is nodig waarbij de ambitie is om uitsluitend off-premise in de Cloudapplicaties worden gebruikt. Het streven is deze transitie zo snel mogelijk te doen (mits dit kan), zodat daarmee het beheer eenduidiger en eenvoudiger wordt.

Legacy Applicaties die niet via een SaaS alternatief beschikbaar zijn/ komen, worden gemigreerd naar Azure. Een volgende stap hierin, die als onderdeel van deze aanbesteding gezet gaat worden, is het uitfaseren van Citrix.

Onderstaand is een overzicht te vinden van de kern applicaties en de bijbehorende informatiestromen.



Netwerk & Randapparatuur

Met betrekking tot netwerk en infrastructuur geldt dat gebruikers met hun werkstation, ongeacht de locatie, op een veilige manier toegang hebben tot netwerk en op de locatie aanwezige randapparatuur (printers, scanners). Het netwerk waarvan medewerkers gebruik kunnen maken, is veilig en waarborgt zowel privacy als security van vastgelegd en overgezonden data. Op dit moment heeft Opdrachtgever een partner voor haar netwerk, waardoor dit thema geen onderdeel van deze aanbesteding vormt.

Opdrachtgever wil naar een moderne werkplek toe gebaseerd op Microsoft 365 en Azure die los van plaats, tijd en apparaat gebruikt kan worden. Om dit te doen moet Citrix uit gefaseerd worden en is het rand voorwaardelijk dat de thin clients vervangen worden door laptops en/ of minicomputers

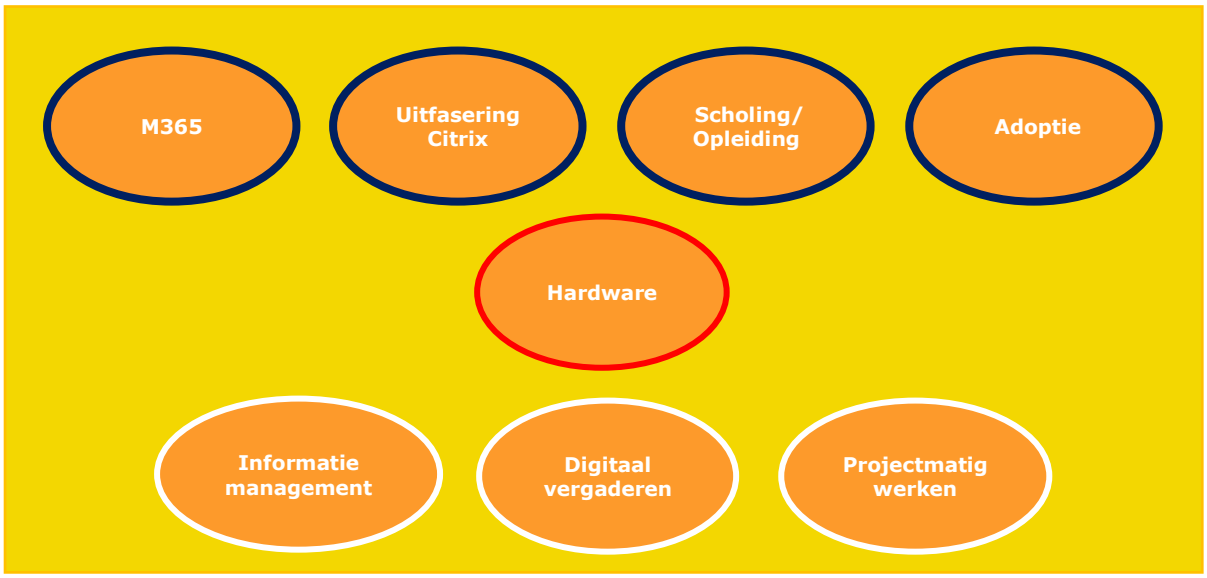
De aankoop van de apparaten valt buiten de scope van de aanbesteding. Opdrachtgever zoekt in haar Opdrachtnemer iemand die meedenkt over deze transformaties. Zij verwachten dat een Opdrachtnemer een visie heeft op overal kunnen werken en hoe dit het beste kan worden ingericht qua hardware en infrastructuur nu en in de toekomst.

2.2 Gewenste situatie en delta

Opdrachtgever wil afscheid gaan nemen van de Citrix omgeving en heeft de ambitie uitgesproken over te stappen naar Microsoft 365. De applicaties die nog geen SaaS oplossing zijn moeten worden gemigreerd naar Azure. Enerzijds is dit ingegeven door de behoefte aan verdere digitalisering, het delen van bestanden, thuiswerken en het feit dat steeds meer applicaties in de Cloud worden aangeboden. Anderzijds is dit wenselijk omdat de huidige omgeving over een aantal jaren niet meer ondersteund zal worden.

2.2.1 ICT-veranderingen en ontwikkelingen

Kijkende naar de transitie die Opdrachtgever wil maken zijn er naast de elementen (in het donkerblauw) die onderdeel uitmaken van de opdracht ook nog andere ontwikkelingen.



Het vervangen van de hardware wordt benoemd aangezien deze rand voorwaardelijk is voor de uitfasering van Citrix en een transitie en transformatie naar de gewenste moderne werkplek gebaseerd op M365, Azure en SaaS-applicaties. Deze is rood omlijst aangezien deze op het moment van uitvragen vervangen wordt.

Voor de uitfasering van Citrix is het nodig om verder te gaan met verSaaSen van applicaties en het overzetten van de netwerkmappen naar SharePoint, Teams en OneDrive. Het is belangrijk om te bepalen wat Opdrachtgever zelf doet (mogelijk met hulp van andere partners) en op welke manier de toekomstig Opdrachtnemer Opdrachtgever gaat helpen om de transitie van Citrix (on-premise) naar de Cloud (off-premise) op een effectieve manier te voltooien. Opdrachtgever verwacht van haar

toekomstige Opdrachtnemer dat zij daar een visie op heeft en aangeeft wat zij zouden doen.

Deze technisch transitie biedt ook kansen om als organisatie verder te transformeren. Opdrachtgever heeft de ambitie uitgesproken om dit te doen op de gebieden:

- informatiemanagement
- digitaal vergaderen (met Teams)
- projectmatig werken
- beleid en structuur voor het opslaan van informatie;
- de rol van CMT, kerngebruikers, IV-afdeling en andere medewerkers van Opdrachtgever.

Om van deze kans optimaal gebruik te maken, vraagt dat ook iets van Opdrachtgever tot en met de overgang en daarna. Opdrachtgever kan op dit gebied een aantal elementen al zelf oppakken, bijvoorbeeld op het gebied van informatiemanagement zijn er een aantal stappen die Opdrachtgever kan zetten onder anderen met betrekking tot het vaststellen van structuur en beleid.

2.2.2 Citrix in relatie tot migratie naar M365 en Azure Virtual Desktop

Om niet meer afhankelijk te zijn van Citrix is er besloten om de applicaties en diensten die nog via Citrix ontsloten zijn te verplaatsen naar een M365 applicatie, Azure Virtual Desktop of te VerSaaSen in overleg met de leverancier. Hierbij hoort ook het overzetten van de netwerkmappen naar SharePoint, Teams en OneDrive en de volledige transitie van on-premise naar de Cloud.

Het is belangrijk dat Citrix wordt uit gefaseerd met een zo min als mogelijke impact op de dagelijkse bedrijfsvoering en de transitie naar M365 en Azure Virtual Desktop een probleemloze overgang is.

Waarbij de volgende applicaties meegaan naar Azure

- Navision 2019
- Compas (niet cloud gedeelte)
- Visual Studio 2013
- Stratech CVS
- ATS8600
- Visma Salaris
- Visma HRM
- SSRS
- Streamline (Ricoh) & Ricoh Printers
- Nicelabel

Meer informatie over het huidige datacenter is te vinden in Bijlage 19.

2.2.3 Beheer en Support

Voor de werkzaamheden van de afdeling IV van Opdrachtgever is een verdeling gemaakt in werkzaamheden die door de afdeling IV zelf worden uitgevoerd en werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.

Voor wat betreft de ICT-werkzaamheden met betrekking tot functioneel, applicatie en technisch beheer inclusief regie en verantwoording zijn taken eveneens toebedeeld aan de vier eerder vermelde partijen met daarbij de volgende definitie:

- Functioneel beheer: Beheren van de functionaliteiten van de applicatie. Veel inhoudelijke kennis over de mogelijkheden van de applicatie.
- Applicatie beheer: Beheren van de inrichting van de applicatie. Conform beleid en governance wordt de applicatie ingericht en functionaliteiten wel of niet beschikbaar gesteld.
- Technisch applicatie beheer: Beheren en inrichten van het platform en bijbehorende koppelingen met andere systemen.

Bijgevoegd overzicht geeft in blauw de ICT-onderdelen, die onderdeel uit maken van deze aanbesteding. Deze is ook te vinden in Bijlage 18.

Taak-, rolverdeling en verantwoordelijkheid ICT Opdrachtgever					
Onderdeel					
		Functioneel beheer	Applicatie beheer	Technisch beheer	Regie/Verantwoording
1	Netwerk				
2	Internet en Data verbinding (Ziggo (primair) en KPN)				
3	Azure Cloud				
4	Werkstations (mobiel en vast) (hardware)				
5	Mobiele apparaten				
6	MS365 cloud omgeving (storage, processing)				
7	Privacy & Security				
8	Rechten en toegangsbeheer				
9	Informatie Management (1 version of truth)				
10	MS365/Azure applicaties				
	Office				
	Teams				
	Sharepoint				
	OneDrive				
	Visio				
	Power automate				
	Power BI				
	Azure defender				
	Azure active directory				
	Endpoint Management				
11	Visual Studio & SSRS				
12	iBabs				
13	Compas (on-premise)				
14	CompasCloud				
15	Vlex				
16	VX				
17	MS Dynamics NAV				
18	Unit4				
19	Topdesk				
20	Centix				
21	eVerbinding				
22	T-Mobile Business Essential				
23	Blue10 (koppeling naar Navision)				
24	Stoffenmanager				
25	Streamline III				
26	Xafax				
27	Lucidchart				
28	SurveyMonkey				
29	Gobright				
30	Nicelabel				
31	ATS 8600				
32	Zorgmail				
33	Stratech CVS (historie)				
34	Visma Salaris (historie)				
35	Visma HRM (historie)				

2.3 Opdrachtomschrijving, Scope en omvang van de Opdracht

De scope van deze Aanbesteding is nauwkeurig afgebakend. Voor de werkzaamheden van de IV-afdeling van Opdrachtgever is een verdeling gemaakt in werkzaamheden die door de IV-afdeling zelf worden uitgevoerd en werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.

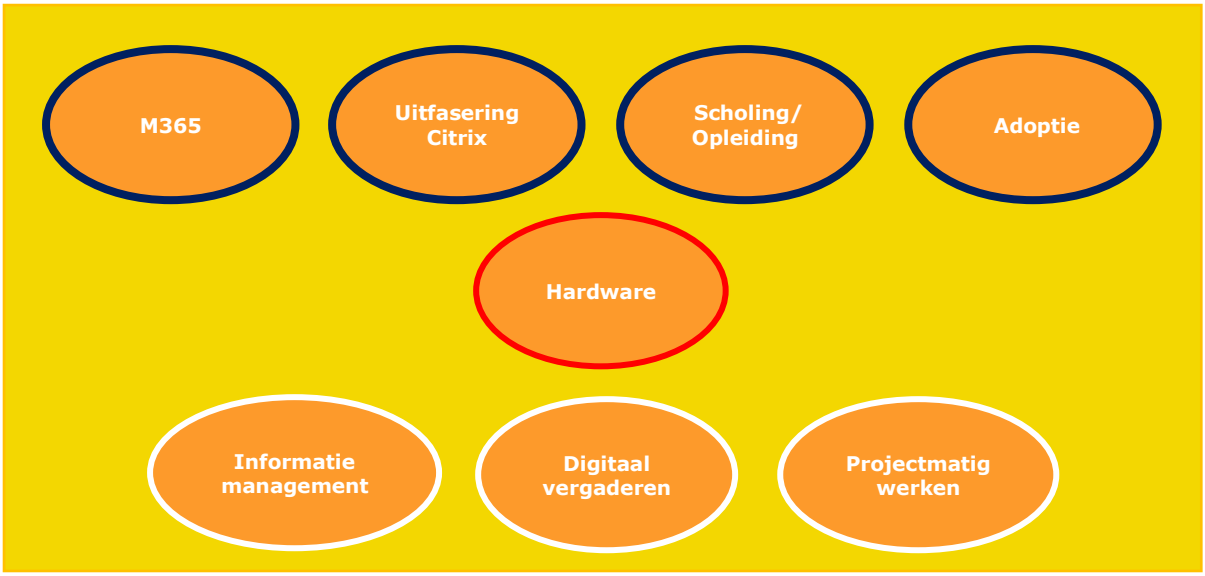
Onder anderen de activiteiten die in hoofdstuk 2.1 en 2.2 toebedeeld zijn aan de "Opdrachtnemer" vallen binnen de scope van deze Aanbesteding en dienen in de aanbieding meegenomen te worden. In het Programma van Eisen wordt hier dieper op in gegaan.

Opdrachtgever is in transitie. Een groot aantal aspecten zijn momenteel relevant binnen de organisatie. De relevante ICT-aspecten zijn geïnventariseerd. Vervolgens is bepaald welke van deze aspecten onderdeel zijn van deze Aanbesteding.
De nieuwe Overeenkomst Inkoop ICT Beheeromgeving zal per 1 januari 2024 ingaan.

De totale geraamde waarde van de Overeenkomst, bij de maximale looptijd van de Overeenkomst van zes jaar is tussen de € 1.200.000,- en € 1.500.000,- exclusief BTW. Deze geraamde waarde is inclusief M365 licenties, kosten Azure en kosten Migratie en Transitie.

Aan bovenstaande gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent dat, indien bij de uitvoering van de Opdracht het daadwerkelijk afgenomen volume achterblijft - ongeacht de mate waarin dit het geval is - dit geheel voor risico komt van de Opdrachtnemer.

Kijkende naar bovenstaande hoofdstukken geeft dit ons de volgende elementen :



De met blauw omlijste elementen zijn onderdeel van de aanbesteding.

Deze elementen zijn:

1. M365
2. Uitfasering Citrix
3. Scholing/Opleiding
4. Adoptie

Op basis van hoofdstuk 2.2 en 2.3 vragen we in hoofdlijnen het volgende van de Opdrachtnemer:

- de Opdrachtnemer faciliteert een succesvolle transitie en transformatie van Citrix naar M365 en Azure aansluitend bij de rest van de ICT-omgeving;
- de Opdrachtnemer aanvaardt verantwoordelijkheid voor alle activiteiten zoals benoemd met betrekking tot M365 en de Azure cloud omgeving. Voor deze onderdelen verzorgt de Opdrachtnemer het complete beheer, bestaande uit 2e en 3e lijn Helpdesk, Ontwikkeling, Onderhoud, App beheer, Technisch beheer, Privacy en Security en verantwoording hierover. Opdrachtnemer dient ook het technisch applicatiebeheer van de door Opdrachtgever gebruikte applicaties te verzorgen. Dat betekent dat de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever updates en upgrades installeert voor de betreffende applicaties. Waar nodig overlegt Opdrachtnemer – in overleg met Opdrachtgever – met de betreffende applicatieleveranciers betreffende de technische aspecten van deze applicaties;
- de Opdrachtnemer aanvaardt specifiek voor de M365 applicaties de verantwoordelijkheid voor, mits van toepassing, functioneel beheer, applicatie beheer, technisch applicatie beheer, ontwikkeling, onderhoud en verantwoording hierover;
- tevens verzorgt de Opdrachtnemer 2e- en 3e-lijns helpdesk, op het gebied van “Privacy & Security” en “Rechten en Toegangsbeheer Uitvoering”.
- bovenal onderscheidt de aanbieder zich door zijn expertise, ervaring en kennis op het gebied van M365 en Azure. M365 en de product suite daarom heen is de strategische oplossing waarvoor Opdrachtgever heeft gekozen;
- een scholingsplan opstellen en uitvoeren voor de M365 applicaties die in gebruik genomen gaan worden, waarbij de IV-afdeling, kerngebruikers en andere medewerkers van Opdrachtgever stap voor stap worden voorbereid op hun rol;
- een adoptieplan opstellen en uitvoeren voor de transformatie naar de moderne werkplek, waarbij de IV-afdeling, kerngebruikers en andere medewerkers van Opdrachtgever stap voor stap worden voorbereid op hun rol;
- de Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief binnen het normgevende kader (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid).

2.4 Perceelindeling

Het aantal percelen van deze Aanbesteding is één.

De motivatie hiervoor is:

- diverse marktpartijen leveren de dienst zoals in het Bestek wordt uitgevraagd;
- mededinging is gewaarborgd, ook voor de bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf, doordat er voldoende marktpartijen zijn die de Opdracht kunnen uitvoeren.

2.5 Resultaat Aanbesteding

Het resultaat van deze Aanbesteding moet zijn dat een Overeenkomst wordt gesloten met een Inschrijver voor de levering en het beheer van ICT. De Opdracht dient probleemloos uitgevoerd te worden en Opdrachtnemer stelt zich als een proactieve partner van Opdrachtgever op.

2.6 CPV – codering

Voor deze Aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing:

- 72250000-2 – Systeem- en ondersteuningsdiensten
- 72513000-4 – Kantoorautomatiseringsdiensten
- 72700000-7 – Computernetwerkdiensten

2.7 Verplichtingen Inschrijver

De Opdracht omvat alle verplichtingen die voortkomen uit het Aanbestedingsdossier, te weten:

- verplichtingen die voortkomen uit het programma van eisen;
- verplichtingen die voortkomen uit de Nota van inlichtingen;
- verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende Inschrijver;
- verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de Inschrijving van de winnende Inschrijver die niet door Opdrachtgever gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende Inschrijver aangeboden worden.

2.8 Overeenkomsten

2.8.1 Overeenkomst

De concept Overeenkomst, zie Bijlage 13, treedt in werking op 1 januari 2024 en wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar. De Overeenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever tweemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen. Wordt een verlenging niet ingeroepen, dan eindigt deze Overeenkomst na de looptijd van rechtswege.

De Opdrachtgever heeft de intentie de volledige looptijd inclusief verlenging van de Overeenkomst te benutten, maar laat eventuele verlenging afhangen van de geleverde prestaties, de proactieve invulling van de adviesrol, beleidsmatige ontwikkelingen c.q. besluitvorming en wijzigingen in wetgeving.

Om te voorkomen dat de Opdrachtgever na beëindiging van deze af te sluiten Overeenkomst op enig moment zonder Inkoop ICT Beheeromgeving komt te zitten, verklaart Opdrachtnemer reeds nu dat de Opdrachtgever en de nieuwe contractpartij na expiratie een periode wordt geboden van minimaal twee maanden om de nieuwe Inkoop ICT Beheeromgeving te Installeren en te implementeren.

Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden dan wel te beëindigen, ingeval Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Overeenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt.

Opdrachtgever is gerechtigd om deze Overeenkomst onverwijld zonder voorafgaande aankondiging, opzegtermijn en rechtelijke tussenkomst te ontbinden dan wel te beëindigen ingeval de andere partij:

- surseance van betaling/liquidatie wordt aangevraagd of is verleend;
- het faillissement is aangevraagd of uitgesproken;
- stillegging van de onderneming;
- intrekking certificering;
- strafrechtelijke beoordeling;
- niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
- er sprake is van zodanige ernstige of dringende reden dat voortzetting van deze Overeenkomst in redelijkheid niet meer van de Opdrachtgever kan worden gevergd.

In geval van discrepantie tussen de contractdocumenten wordt onderstaande prioriteit aangehouden:

- Overeenkomst inclusief GIBIT 2020;
- Nota van Inlichtingen;
- Aanbestedingsdocumenten;
- Inschrijving.

2.8.2 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever stelt een verwerkersovereenkomst op met Opdrachtnemer. Een voorbeeld verwerkersovereenkomst is als Bijlage 17 bijgesloten.

3. Betrokken partijen

In het kader van het project 'Inkoop ICT Beheeromgeving' organiseert Opdrachtgever een Europese Aanbesteding. Onderstaand zijn de bij deze Aanbesteding betrokken partijen nader toegelicht.

3.1 Opdrachtgever

Opdrachtgever voert de Wet sociale werkvoorziening en de Participatiewet uit voor de vijf Midden-Limburgse gemeenten Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Roerdalen en Roermond. Opdrachtgever laat mensen participeren en integreren en brengt zoveel mogelijk mensen naar (regulier) werk of andere vormen van participatie in de samenleving. Bij detacheringen verzorgt Opdrachtgever de begeleiding.

3.2 Projectgroep

Opdrachtgever heeft een projectgroep geformeerd. Leden van de groep zijn functionarissen van Opdrachtgever, deskundig op het terrein van ICT Beheer. De projectgroep is tevens onderdeel van de Beoordelingscommissie.

3.3 Projectorganisatie

Opdrachtgever heeft Euro Management Consultants (EMC) Opdracht gegeven deze Europese Aanbestedingsprocedure uit te voeren. EMC voert voornoemde Opdracht uit en is gemachtigd om namens de Opdrachtgever besprekingen te voeren met Inschrijvers en Opdrachtnemer.

De organisatie BronzGreen heeft de inhoudelijke eisen en wensen geformuleerd en ondersteunt Opdrachtgever en EMC inhoudelijk tijdens de aanbestedingsprocedure.

4. Aanbestedingsprocedure

4.1 Europese procedure

Deze Europese Aanbesteding wordt uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012, geldig vanaf 1 juli 2016; houdende herziene regels omtrent Aanbestedingen (gewijzigde Aanbestedingswet 2012) Stb. 2016, 241, inclusief wijzigingen en het Aanbestedingsbesluit. De Aanbestedingswet 2012 kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl.

Met de aankondiging is de Aanbestedingsprocedure formeel van start gegaan.

4.2 Planning

Voor deze Aanbesteding volgt Opdrachtgever onderstaande planning

Fase	Periode / Datum	Actiehouder
Plaatsing aankondiging/ Publiceren TenderNed	16 mei 2023	EMC
Uiterste tijdstip ontvangst vragen	29 mei 2023 voor 13.00 uur	Inschrijver
Verzending 1e nota van inlichtingen	5 juni 2023	EMC
Uiterste tijdstip ontvangst vragen	12 juni 2023 voor 13.00 uur	Inschrijver
Verzending 2e nota van inlichtingen	19 juni 2023	EMC
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	3 juli 2023 voor 13.00 uur	Inschrijver
Presentaties	10 juli 2023	Inschrijver
Voornemen tot gunning	17 juli 2023	Opdrachtgever
Laatste datum bezwaar tegen voornemen tot gunning	7 augustus 2023	Inschrijver
Gunning	8 augustus 2023	Opdrachtgever
Ondertekening Overeenkomst	Voor 15 augustus 2023	Inschrijver
Levering ICT Beheerdiensten	Vanaf 1 januari 2024	Inschrijver

Inschrijvers en Opdrachtnemer kunnen geen rechten ontlenen aan de tijdsplanning. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van wettelijk vastgestelde termijnen). Indien aan de orde worden Geïnteresseerden c.q. Inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

4.3 Informatie-uitwisseling Aanbestedingsplatform

De gehele Aanbestedingsprocedure vindt digitaal plaats met gebruikmaking van het Aanbestedingsplatform TenderNed.

Dit betekent dat alle correspondentie dient plaats te vinden via TenderNed en dus:
- worden het Aanbestedingsdocument en de bijbehorende Bijlagen tezamen met de aankondiging op TenderNed geplaatst;
- dienen verzoeken om inlichtingen via TenderNed te worden ingediend;
- zal Nota van Inlichtingen worden geplaatst op TenderNed;
- dienen de Inschrijvingen via TenderNed te worden ingediend;
- wordt de gunningsbeslissing via TenderNed verzonden.

Voor deelname aan de Aanbestedingsprocedure dient een Ondernemer te zijn geregistreerd in TenderNed. Van Inschrijver en/of Inschrijvers wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis hebben om op een correcte wijze een Aanbestedingsprocedure in TenderNed te doorlopen. Handleidingen zijn op de website van TenderNed te vinden. Het risico van te late indiening is volledig voor Inschrijver.

Het is Inschrijvers verboden om op andere wijze dan via TenderNed contact te zoeken met de Opdrachtgever en/of personeel van de Opdrachtgever, om informatie in te winnen over deze Aanbesteding.

4.4 Nota van Inlichtingen

Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend. Vragen dienen duidelijk geformuleerd te zijn met indien relevant het vermelden van het artikelnummer uit de concept Raamovereenkomst.

Vragen die uiterlijk 29 mei 2023 voor 13.00 uur zijn ontvangen zullen op 5 juni 2023 geanonimiseerd worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen en aan alle Geïnteresseerden beschikbaar gesteld via het Aanbestedingsplatform.

Vragen die uiterlijk 12 juni 2023 voor 13.00 uur zijn ontvangen zullen op 19 juni 2023 geanonimiseerd worden beantwoord in de 2e Nota van Inlichtingen en aan alle Geïnteresseerden beschikbaar gesteld via het Aanbestedingsplatform. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vragen die na 12 juni 2023 13:00 uur worden ingediend niet meer in behandeling te nemen.

De informatie die wordt vastgelegd in de Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbesteding en de relevante informatie zal worden opgenomen in de te sluiten Overeenkomst.

N.B.: Inschrijvers dienen zelf de Nota's van Inlichtingen via het Aanbestedingsplatform te downloaden. Deze wordt niet door de Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

4.5 Toepasselijkheid voorwaarden voor deze Aanbesteding

Met het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met alle in dit hoofdstuk genoemde voorwaarden van de Aanbesteding en de (verdere) inhoud van het Bestek.

4.5.1 Beëindigen (tussentijds) van de Aanbesteding

Opdrachtgever behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, tot aan het moment van ondertekening van de Overeenkomst, in ieder geval het recht voor om met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving en jurisprudentie:

- de Aanbestedingsprocedure tussentijds af te breken;
- de planning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde termijnen);
- het voornemen tot gunning in te trekken of te herzien, ook gedurende de bezwaarperiode;
- de Opdracht niet te gunnen;
- onderdelen van de Opdracht te wijzigen.

Deze opsomming is niet limitatief.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor schriftelijk om aanvulling of verduidelijking van een Inschrijving te vragen. Inschrijvers worden hierover tijdig geïnformeerd. Opdrachtgever is daartoe op geen enkele wijze verplicht. Als Opdrachtgever van dit recht gebruik maakt, zal zij zich houden aan de door het Hof van Justitie van de Europese Unie gestelde voorwaarden.

4.5.2 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van 90 dagen na de uiterste datum van indiening van de Inschrijving. Gedurende de gestanddoeningstermijn heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Opdrachtgever kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd dan wordt zijn Inschrijving terzijde gelegd.

Mocht tegen onderhavige Aanbesteding een kort geding worden aangespannen dan wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot 8 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank.

4.5.3 Taal

De voertaal is Nederlands.

Alle ingeleverde bescheiden bij Inschrijving dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Gedurende de uitvoering van de Opdracht communiceren alle medewerkers en vertegenwoordigers van de Inschrijver, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht, in de contacten met de Opdrachtgever in de Nederlandse taal.

4.5.4 Inschrijving onder voorwaarden/ongeldigheid Inschrijvingen

De Inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en Bijlagen, eventueel gewijzigd bij Nota van Inlichtingen.

Inschrijvingen die niet voldoen aan alle in het Bestek en Bijlagen vermelde eisen en voorwaarden zijn in beginsel ongeldig.

Indien aan een Inschrijving voorwaarden zijn verbonden, is de Inschrijving ongeldig.

Opdrachtgever kan besluiten niet tot uitsluiting over te gaan, indien dit het gebrek in de Inschrijving vatbaar is voor herstel of wanneer uitsluiting disproportioneel zou zijn. Bij deze beoordeling zal de Aanbestedende dienst de Aanbestedingswet 2012 en de (Europese) jurisprudentie in acht nemen. Deze beoordeling is voorbehouden aan de Aanbestedende dienst. Inschrijvers kunnen aan deze bevoegdheid geen aanspraken ontlenen.

4.5.5 Geheimhouding

De informatie, met betrekking tot het Bestek en de uitgebrachte Inschrijving, wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de Aanbestedingsprocedure.

Inschrijvers mogen de gegevens uit de Aanbestedingsdocumenten alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt, namelijk het uitbrengen van de Inschrijving.

De Inschrijvers waarborgen dat gegevens, die door de Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, na gebruik worden vernietigd.

4.5.6 Rechten en aansprakelijkheid

Er kunnen door de Inschrijvers geen rechten aan het Bestek worden ontleend. Dit Bestek is geen Opdracht, impliceert het niet te zijn en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.

4.5.7 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben, in beginsel, geen recht op vergoeding van enigerlei kosten voor het uitbrengen van een Inschrijving.

4.5.8 Tegenstrijdigheden

Indien een Inschrijver meent dat dit Aanbestedingsdocument, inclusief alle Bijlagen onregelmatigheden, onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan dient de potentiële Inschrijver Opdrachtgever daar zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op het uiterste tijdstip voor het indienen van vragen ten behoeve van de eerste nota van inlichtingen, op te attenderen door middel van het stellen van een vraag in de Nota van Inlichtingen, , Indien het bezwaar van de Inschrijver door het antwoord van de Aanbestedende dienst niet is weggenomen, dan dient de Inschrijver de Aanbestedende dienst daarvan op de hoogte te stellen, uiterlijk op het uiterste tijdstip voor het indienen van vragen ten behoeve van de tweede nota van inlichtingen. Indien de bezwaren nog steeds niet zijn weggenomen dient de Inschrijver de Aanbestedende dienst daar nogmaals voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen op te wijzen. Indien de Inschrijver onregelmatigheden, onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden niet op de hiervoor omschreven wijze meldt bij de Aanbestedende dienst, dan heeft de Inschrijver zijn recht verwerkt om tegen deze onregelmatigheden in een later stadium (bijvoorbeeld in een kort geding) nog op te komen.

Inschrijvers kunnen niet 'meeliften' op bezwaren c.q. vragen die anderen in de inlichtingenronde(n) aan Opdrachtgever hebben gesteld.

Door het doen van een Inschrijving gaat Inschrijver hiermee akkoord.

4.5.9 Europese non-discriminatiebeginsel

Indien in de Aanbestedingsdocumenten een norm, merk of fabricaatnaam staat vermeld en per abuis de toevoeging of gelijkwaardig is weggelaten, dient conform artikel 2.76 AW deze toevoeging aanwezig te worden geacht, om zodoende niet in strijd met het Europese non- discriminatie-beginsel te handelen.

4.5.10 Klachtenprocedure

Indien u klachten heeft over het verloop van de Aanbesteding kunt u deze richten aan de Opdrachtgever via het Aanbestedingsplatform.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene Aanbestedingsbeginselen. Een klacht wordt duidelijk en gemotiveerd ingediend en aangegeven op welk aspect van de Aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. Een klacht wordt behandeld door ter zake deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige Aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd.

Het indienen van een klacht heeft in beginsel geen opschortende werking en laat onverlet dat een Inschrijver tijdig bezwaar dient te maken conform paragraaf 4.5.8 of een juridische procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

De klacht kan ingediend worden digitaal via aanbesteding@westrom.nl onder vermelding van klacht aanbesteding Inkoop ICT Beheeromgeving

4.6 Sluitingsdatum en tijdstop indiening Inschrijving

Inschrijvingen inclusief alle vereiste documenten dienen uitsluitend via het Aanbestedingsplatform te worden ingediend en wel uiterlijk 3 juli 2023 voor 11.00 uur. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor de tijdigheid en volledigheid van de Inschrijving.

Inschrijvingen die op andere wijze of na het aangegeven tijdstip worden ontvangen zullen NIET in behandeling worden genomen.

Opdrachtgever raadt Inschrijvers aan om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. In het geval van technische problemen bestaat er dan voldoende tijd om te zoeken naar een oplossing. Het risico van systeem- of internetstoring ligt geheel bij de Inschrijver. In geval van technische vragen over TenderNed kan contact worden opgenomen met de Servicedesk van TenderNed.

4.7 Eisen in te zenden Inschrijving

De Inschrijving dient te worden ingediend conform de controlelijst (Bijlage 1). De bij Inschrijving in te dienen Bijlagen zijn als Word/Exceldocument beschikbaar via het Aanbestedingsplatform.

De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een of meer personen die bevoegd zijn de Inschrijver te vertegenwoordigen. Die bevoegdheid moet kunnen worden vastgesteld aan de hand van gegevens uit het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister, ofwel blijken uit een bevoegdelijk verstrekte en bijgevoegde volmacht. Indien de ondertekening bevoegdheid niet uit het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister volgt, moet de noodzakelijke volmacht bij de Inschrijving zijn gevoegd.

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om de vaste tekst van de Bijlagen te wijzigen, op straffe van uitsluiting.

Onvolledige of ongeldige Inschrijvingen worden van verdere deelname aan de procedure uitgesloten, tenzij sprake is van een voor herstel vatbaar gebrek of wanneer uitsluiting disproportioneel zou zijn. Bij deze beoordeling zal de Aanbestedende dienst de Aanbestedingswet 2012 en de (Europese) jurisprudentie in acht nemen. Deze beoordeling is voorbehouden aan de Aanbestedende dienst. Inschrijvers kunnen aan deze bevoegdheid geen aanspraken ontlenen.

4.8 Presentatie

De Inschrijvers, waar geen uitsluitingsgrond op van toepassing is én die voldoen aan de geschiktheid(eisen) worden uitgenodigd op 10 juli 2023 (tijdstip wordt nader bepaald) om hun Inschrijving toe te lichten. Tijdens de presentatie is er voor de Projectgroep tevens gelegenheid tot het stellen van vragen. Na de presentatie zal de beoordelingscommissie haar definitieve beoordeling geven.

5. Geschiktheid Inschrijver

5.1 Inschrijfvorm

Een Geïnteresseerde mag, op straffe van uitsluiting, slechts éénmaal een Inschrijving indienen.
Ter voorkoming van onderlinge beïnvloeding van Inschrijvingen van verbonden ondernemingen, geldt dat van de tot eenzelfde concern behorende ondernemingen slechts één onderneming een Inschrijving mag indienen, tenzij naar genoegen van Opdrachtgever kan worden aangetoond dat de Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld. Inschrijvers dienen dit uiterlijk binnen tien (10) kalenderdagen na een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever aan te tonen, op straffe van uitsluiting.

Tot eenzelfde concern behoren:

a) die vennootschappen en andere economische eenheden waarvan Inschrijver meer dan 50% van de aandelen bezit dan wel gerechtigd is meer dan 50% van de stemmen uit te brengen in de besluitvormende organen van die vennootschap of economische eenheid dan wel op een andere wijze in staat is de besluitvorming te beheersen;
b) vennootschappen en andere economische eenheden die ten aanzien van Inschrijver over de onder a) genoemde rechten beschikken;
c) vennootschappen en economische eenheden ten aanzien waarvan de onder a) en b) bedoelde vennootschappen en economische eenheden over de onder a) genoemde rechten beschikken.

Indien een Geïnteresseerde zich als individuele Ondernemer heeft ingeschreven én tevens als onderaannemer bij een andere Inschrijver heeft ingeschreven, dan dient deze onderneming aannemelijk te maken dat de mededinging niet wordt vervalst. Indien een onderneming alleen als onderaannemer wordt aangemerkt door verschillende Inschrijvers wordt niet op voorhand vermoed dat sprake is van vervalsing van de mededinging.

5.1.1 Combinatie

Inschrijving in combinatie is toegestaan.
Indien een Inschrijving wordt gedaan als combinatie, moet dit worden aangegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Iedere combinant dient een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen.

Elke combinant is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming en uitvoering van alle verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende Opdrachten.

5.1.2 Hoofd- en onderaanneming

Inschrijving als hoofdaannemer met gebruikmaking van onderaanneming is toegestaan. De Inschrijver dient in deel IID van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument de onderaannemers te noemen die worden voorgesteld.

De hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming en uitvoering van alle verplichtingen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst en de daaruit voortvloeiende opdrachten dus ook voor delen van de Opdracht die door een onderaannemer worden uitgevoerd.

Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer, na gunning en gedurende de uitvoering van de Opdracht, van de onderaannemers en in voorkomende gevallen de eventuele mutaties een overzicht met minimaal onderstaande gegevens:

- het gedeelte van de Opdracht die de Opdrachtnemer in onderaanneming geeft;
- de identificatiegegevens van de onderaannemer;
- contactpersoon van de onderaannemer met wie de communicatie over de uitvoering van de werkzaamheden plaats zal vinden en de contactgegevens van deze contactpersoon;
- lidmaatschappen en certificeringen van onderaannemers.

5.1.3 Beroep op derden in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen

Indien de Inschrijver niet zelf aan alle eisen kan voldoen, dan kan een beroep gedaan worden op de middelen van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Inschrijver met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Indien wordt ingeschreven met een of meer derden dan dient de Inschrijver bij de Inschrijving een door (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk ingevuld UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in deel II afdelingen A en B (gegevens derde), deel III (uitsluitingsgronden), deel IV voor zover relevant voor het beroep op de middelen van deze derde (geschiktheidseisen) en deel VI (ondertekening).

Bij Inschrijving moet door Inschrijver ook een door de derde ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage 4 Verklaring Derde c.q. Onderaannemer worden bijgevoegd.
Na Inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming Opdrachtgever deze derde te wisselen. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd en aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. Na sluiting van de Overeenkomst is een wijziging enkel toegestaan voor zover dit op basis van de tekst van de Overeenkomst is toegestaan.

Een derde op wiens technische en/of beroepsbekwaamheid Inschrijver zich beroept, moet daadwerkelijk worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop het beroep op de bekwaamheid betrekking heeft. Indien de Opdracht aan Inschrijver wordt opgedragen, is Inschrijver tot deze inzet van de derde verplicht.

Een derde op wiens financiële en economische draagkracht Inschrijver zich beroept, moet zich jegens Opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk verklaren en zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en daaruit voortvloeiende Opdrachten, in het geval deze met de Inschrijver wordt gesloten. Deze garantstelling geldt voor de duur van de Overeenkomst, en de eventuele verplichtingen die daarna nog doorlopen. De Inschrijver moet binnen tien kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een garantstelling van de betreffende derde conform Bijlage 5 verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid c.q. garantstelling overleggen.

In het geval de Inschrijver een beroep doet op de (geconsolideerde) gegevens van (met) diens holding- of concernmaatschappij, is deze laatste ook een derde als hiervoor bedoeld. Ook in dat geval dient Inschrijver binnen tien kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing, de garantstelling conform Bijlage 5 verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid c.q. garantstelling te overleggen.

5.2 Uitsluitingsgronden

De Inschrijver wordt beoordeeld op de uitsluitingsgronden zoals vermeld in het UEA. De Inschrijver verklaart door middel van ondertekening van het UEA of de uitsluitingsgronden al dan niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van de uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing zijn, wordt de Inschrijver van deelneming aan de Aanbestedingsprocedure uitgesloten, tenzij dat disproportioneel is.

De Inschrijver dient bij Inschrijving een correct ingevulde en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie Bijlage 2 over te leggen.

De Inschrijver verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de op de Aanbestedingsprocedure van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, zoals aangegeven in de UEA, niet op haar onderneming van toepassing zijn.

Van de Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is de Overeenkomst te gunnen, kunnen de volgende bewijsmiddelen worden opgevraagd. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dienen binnen tien kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing de volgende bewijsstukken/verklaringen te worden verstrekt:

- een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden;
- een kopie Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), die op het tijdstip van Inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- een kopie van de verklaring van de Belastingdienst dat de sociale zekerheidspremies en belastingen betaald zijn (die op het tijdstip van Inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

De GVA kan worden aangevraagd bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG). Zie voor meer informatie: www.justis.nl waar ook het aanvraagformulier voor de GVA kan worden gedownload. Opdrachtgever wijst Geïnteresseerden erop dat het aanvragen van de bewijsmiddelen (zoals de GVA) enkele weken kan duren. Inschrijvers wordt geadviseerd de bewijsmiddelen in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen. Indien Opdrachtgever de gevraagde bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn heeft ontvangen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van de Aanbestedingsprocedure.

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 sancties ingesteld tegen Rusland. Opdrachtgever mag als aanbestedende dienst geen opdrachten of concessies gunnen aan Russische partijen. Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver het volgende:

- de Inschrijver is geen Russische onderdaan of een in Rusland gevestigde (rechts)persoon;
- de Inschrijver is niet voor meer dan 50% in eigendom van een Russische (rechts)persoon of entiteit;
- bij de Inschrijver is geen sprake van zeggenschap door een Russische (rechts)persoon of entiteit (zeggenschap kan in de vorm van contractuele afspraken of in de vorm van andere feitelijke invloed aanwezig zijn), noch wordt er door Inschrijver gehandeld in het belang van een Russische (rechts)persoon of entiteit;
- Inschrijver besteedt niet meer dan 10% van de totale contractwaarde uit aan Russische (rechts)personen of entiteiten.

5.3 Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver, op straffe van uitsluiting, ten tijde van Inschrijving te voldoen aan onderstaande geschiktheidseisen.

- de Inschrijver moet gedurende de uitvoering van de Opdracht over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) beschikken. Het verzekerd bedrag bedraagt minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar. Indien de Inschrijver inschrijft als combinatie dient minimaal één van de combinanten aan deze geschiktheidseis te voldoen;
- de Inschrijver moet in elk van de laatste drie afgesloten boekjaren een solvabiliteitsratio hebben van minimaal 20%. Het solvabiliteitspercentage is gedefinieerd als het eigen vermogen gedeeld door totaal vermogen. Het eigen vermogen is de som van de activa minus de schulden. Het eigen vermogen is inclusief garantievermogen. Dit om de continuïteit van de uitvoering van de Opdracht te waarborgen. Indien de Inschrijver inschrijft als combinatie dienen alle combinanten zelfstandig te voldoen aan deze eis.

5.4 Technische bekwaamheid

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver, op straffe van uitsluiting, ten tijde van Inschrijving te voldoen aan onderstaande geschiktheidseisen.

Inschrijver dient bij Inschrijving de ingevulde Bijlage 3 Referentieverklaring in te dienen waarmee de Inschrijver aantoont, op straffe van uitsluiting, dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

Kerncompetentie:
De Inschrijver dient op straffe van uitsluiting in de periode van drie jaar voorafgaand aan de uiterste datum van Inschrijving, tenminste één vergelijkbare Opdracht tijdig en vakkundig te hebben uitgevoerd. Bepalend voor de periode van drie jaar is de einddatum van uitvoering van de Opdracht. Voor een referentieopdracht die nog in uitvoering is, geldt dat deze op het moment van Inschrijving dient te voldoen aan de hierna genoemde kenmerken van een vergelijkbare Opdracht (en dus tenminste één jaar in uitvoering dient te zijn op het moment van Inschrijving, waarbij op het moment van Inschrijving tenminste een bedrag van € 200.000,- is gefactureerd).

Er is sprake van een vergelijkbare Opdracht indien de Opdracht de volgende kenmerken heeft:

- de Opdrachtgever/referent is niet een interne klant, noch een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij van de Inschrijver;
- het gefactureerde bedrag jaarlijks bedroeg tenminste EUR 150.000,-;
- een organisatie is die werkt met Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur door een derde partij en tenminste 100 gebruikers heeft.

In het geval de Inschrijver een combinatie is, dient ofwel één combinant aan de ervaringseis te voldoen of dient de combinatie als zodanig de ingediende referentie te hebben uitgevoerd.

5.5 Beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver, op straffe van uitsluiting, ten tijde van de Inschrijving dat zij:

- ingeschreven staat in het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister;
- de Opdrachtnemer beschikt op het moment van aanmelding over een geldig ISO 27001:2017 gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem (of gelijkwaardig) voor de borging van een minimaal niveau van de informatiebeveiliging voor alle door Opdrachtgever gevraagde diensten in scope en de opgeslagen data. Het certificaat is opgesteld door een binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur erkende certificatie-instelling, zoals de Europese normenreeks NEN 45000;
- de Opdrachtnemer beschikt op het moment van aanmelding over een actuele, jaarlijks te vernieuwen, Derde Partij mededeling (bijvoorbeeld: ISAE3402, ISAE3000, SSAE18, SOC 2 Type II) of een hieraan gelijkwaardige verklaring (niet ouder dan drie (3) maanden), met een positieve strekking, in relatie tot de door Opdrachtgever gevraagde diensten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie die voldoet aan deze normering;
- standaard normenkaders zoals ISO 27001, Baseline informatiebeveiliging rijksoverheid (BIO) moeten ten grondslag liggen aan:
  - aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid;
  - aantoonbare procedures op het gebied van informatiebeveiliging;
  - aantoonbaar werken conform bovenstaande;
  - aantoonbaar geschoold personeel op het gebied van informatieveiligheid;
  - VOG-verklaring personeel;
  - geheimhoudingsverklaring personeel.

5.6 Bewijsstukken geschiktheidseisen

Van de Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is de Overeenkomst te gunnen kunnen de volgende bewijsmiddelen worden opgevraagd. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dienen binnen tien kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing de volgende bewijsstukken/verklaringen te worden verstrekt:

- actueel uittreksel(s) uit het handelsregister;
- ISO 27001:2017 gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem en de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid die betrekking heeft op de geleverde diensten;
- Derde Partij mededeling (bijvoorbeeld: ISAE3402, ISAE3000, SSAE18, SOC 2 Type II) of een hieraan gelijkwaardige verklaring;
- jaarrekeningen over de laatste drie afgesloten boekjaren waaruit de solvabiliteit kan worden afgeleid;
- kopie van het geldige verzekeringscertificaat AVB dat op het tijdstip van Inschrijving niet ouder is dan zes maanden OF een verklaring van de verzekeraar of van de verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat de Inschrijver in het geval van gunning voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Overeenkomst over de vereiste verzekering zal beschikken.

Indien Inschrijver niet voldoet aan het gestelde verzoek of indien blijkt dat het UEA van Inschrijver onjuist is dan wordt door Opdrachtgever de Inschrijving van de Inschrijver ter zijde gelegd.

6. Gunningscriterium 'Beste Prijs-kwaliteitverhouding'

De Inschrijvingen worden, na beoordeling op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beoordeeld aan de hand van het gunningcriterium de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de 'beste prijs-kwaliteitverhouding'.

6.1 Sub criterium 1: Prijs

Inschrijver wordt gevraagd de prijzen exclusief btw, zie Bijlage 6, te offreren, zoals deze gelden voor de looptijd van de Overeenkomst (behoudens indexering) voor:

- beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur;
- uitfasering Citrix en Beheer en Support Azure Virtual Desktop;`
- scholing en adoptie;
- transitie van huidig naar nieuw beheer;
- licentie beheer en inkoop M365.

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2024 en exclusief btw.

Bij de bepaling van de prijzen dient Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening te houden met een afdracht van 1,75% aan de Projectorganisatie van de werkelijk gefactureerde bedragen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt de managementinformatie hieromtrent in de eerste week na afloop van het halfjaar aan Projectorganisatie. De afdracht wordt per halfjaar achteraf, binnen 1 maand na afloop van het betreffende halfjaar, gefactureerd door Projectorganisatie aan Opdrachtnemer met een betalingstermijn van 14 dagen.

Ter informatie dienen tevens de tarieven voor de overige dienstverlening in Bijlage 6 gevoegd te worden. Deze worden niet meegenomen in de beoordeling en maken geen onderdeel uit van de gunningsprocedure.

6.2 Sub criterium 2: Kwaliteit – Transitie en Migratie

Opdrachtgever wil noodzakelijk planmatig te werk gaan voor zowel de continuering van de dienstverlening als de verbetering daarvan. Voor het continueren van de dienstverlening (beheer) dient er een gestructureerde overdracht te komen van de huidige Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer en de transitie naar de nieuwe omgeving.

In dit aanbestedingsdocument is een beeld geschetst van die ontwikkelingen welke bij Opdrachtgever invloed zullen hebben op de doorontwikkeling van het IT-landschap. Echter is Opdrachtgever niet de specialist. Zij wil toetsen of de Opdrachtnemer met haar kennis de organisatie goed kan begeleiden bij de huidige transitie en migratie en toekomstige vraagstukken. Om dit te kunnen beoordelen wordt een visie en een plan met betrekking tot de transitie en migratie gevraagd.

Deze visie en plan omvatten in ieder geval:

- een duidelijke omschrijving van de aantoonbare kennis van en ervaring met de besturing van een complexe transitie, waaronder de samenwerking met de huidige Opdrachtnemer en de inrichting van het transitie proces;
- een duidelijke planning met mijlpalen;
- een duidelijke omschrijving van de samenstelling van het "opstartteam" waarin taken, rollen en certificering van de bij het project betrokken personen en projectgroep zijn benoemd met daarbij hoe de feitelijke startprocedure (inclusief vanaf welke datum de Opdrachtnemer de voorbereidingen wil gaan treffen) met planning verloopt en hoe de feitelijke implementatie (met planning) eruit gaat zien;
- de wijze waarop de IV-afdeling van Opdrachtgever tijdig wordt geïnstrueerd over praktische zaken;
- een duidelijke en volledige omschrijving van de randvoorwaarden die vooraf aan Opdrachtgever en de huidige Opdrachtnemer worden gesteld;
- de zwaarte van deze randvoorwaarden dient zo beperkt mogelijk te zijn voor Opdrachtgever en huidige leverancier;
- de Opdrachtnemer kan op adequate wijze invulling geven aan de gemaakte taak- en verantwoordelijkheidsverdeling zoals beschreven in het Programma van Eisen en hoofdstuk 2 van dit document. In het plan van aanpak is met een RACI-matrix of soortgelijk duidelijk op te maken wat de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de op te leveren project(deel) resultaten door beide partijen ('deliverables');
- het Exit plan (dat minimaal voldoet GIBIT 2020) dat tijdens de implementatie door Opdrachtnemer wordt toegepast;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het begeleiden van organisaties in hun transitie van Citrix naar Azure Virtual Desktop en M365;
- op welke wijze en tegen welke voorwaarden, etc. stelt de Opdrachtnemer voor om de uiteindelijke uitfasering van Citrix en de transitie naar Azure Virtual Desktop en M365 vorm te geven?;
- een beschrijving wanneer en op welke wijze de nieuwe infrastructuur getest wordt alvorens de feitelijke migratie zal plaatsvinden;
- een volledige afronding van de transitie en in beheer name van de Opdracht vanaf 1 januari 2024;
- de wijze waarop de Opdrachtnemer iedere twee weken rapporteert over uitgevoerde werkzaamheden in de voorgaande periode, geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van Opdrachtgever;
- welke specifieke voorzorgsmaatregelen de Opdrachtnemer wil gaan treffen om de opstartfase soepel te laten verlopen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis (met referentie) met de transitie van Citrix naar M365 en Azure;
- de Opdrachtnemer richt de M365 omgeving in conform het vastgesteld beleid van Opdrachtgever;
- de Opdrachtnemer richt SharePoint, Teams en OneDrive in op basis van het door Opdrachtgever vastgesteld beleid en opgestelde structuur, waar men van de Opdrachtnemer verwacht dat zij een zorgvuldig en kritisch oordeel hebben over het voorwerk dat door Opdrachtgever in dit kader reeds verricht is.

De visie en het plan worden integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het

toetsingskader):

- de visie en het plan zijn volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet, realistisch en haalbaar;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit;
- de mate waarop de visie aansluit op de visie van de Opdrachtgever.

Inschrijver wordt uitgedaagd om een duidelijke concreet en realistisch Plan van Aanpak (Bijlage 7) neer te leggen waarmee Opdrachtgever een vlekkeloze transitie en migratie kan verwachten, maximaal 8 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light puntgrootte 10. De bijlagen bevatten ondersteunende afbeeldingen, grafieken, tabellen en flowcharts. Uitdrukkelijk is het niet de bedoeling om (uitgebreide) tekstuele bijlagen toe te voegen.

6.3 Sub criterium 3: Kwaliteit – Informatiebeveiliging

Informatieveiligheid is in ieders belang en is een minimale norm van alle activiteiten die plaatsvinden. Cyber Security & Privacy zijn voor Opdrachtgever vanwege de persoonlijke gegevens, die verwerkt worden, essentieel.

De Opdrachtnemer voegt als Bijlage 8 aan de inschrijving een plan toe waarin zijn opgenomen de gedetailleerde activiteiten en tijdfasering vanaf de datum van definitieve gunning.

Het plan van aanpak dient minimaal uitwerking te geven aan:

- hoe voorziet de Opdrachtnemer Opdrachtgever van een structureel veilige werkomgeving gebruikmakend van de mogelijkheden die M365 applicatie portfolio biedt?;
- welke applicaties adviseert de Opdrachtnemer gegeven omvang en aard van Opdrachtgever dat gebruikt worden om veiligheid op adequaat niveau te houden?;
- acht de Opdrachtnemer het wenselijk om in aanvulling op mogelijkheden die de MS-applicatie suite biedt nog andere of aanvullende applicaties in zetten? Zo ja, met welk doel en tegen welke kosten?;
- de visie omtrent informatie/data management in relatie tot de daarvoor geldende wettelijke bewaartermijnen voorzien van voorbeelden die aangeven hoe uw organisatie deze visie toepast en daar mee omgaat?;
- de aantoonbare kennis van en ervaring met adviseren en rapporteren over informatiebeveiligingsmaatregelen;
- een Beveiligings- en Continuïteitsplan (waarin een risicoanalyse en passende technische en organisatorisch maatregelen worden genomen om beveiligings- en continuïteitsrisico's te mitigeren) opgesteld;
- de aantoonbare kennis van en ervaring met het onderhouden en continu verbeteren van de informatiebeveiligingsinrichting;
- de aantoonbare kennis en ervaring met de databeveiligings- en toegangsbeveiligingsmogelijkheden binnen M365 en infrastructuur. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- Hoe de Opdrachtnemer zorgt voor de juiste bescherming van informatie, denk hierbij minimaal aan het faciliteren van Bitlocker, Multi Factor Authentication en Single Sign On. Specifiek, niet

iedereen binnen Westrom heeft een smartphone tot zijn beschikking, hoe zorgt de opdrachtnemer in dit geval voor Multi Factor Authentication?;
- een voorbeeld rapportage die iedere maand over de informatieveiligheid in de voorgaande periode, geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beveiliging van de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van Opdrachtgever;
- hoe gaat de Opdrachtnemer om met informatiebeveiligingsmeldingen en hoe zij voornemens zijn de CISO hiervan op de hoogte te stellen?;
- hoe de Opdrachtnemer proactief de M365 omgeving gaat monitoren op (potentiële) informatiebeveiligings meldingen/incidenten?;
- hoe de Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen dat de werkplek op de juiste manier beveiligd wordt/blijft?;
- de visie omtrent het gebruik van SIEM/SOC oplossingen en bijbehorende mogelijke additionele kosten?;
- Of de Opdrachtnemer in staat is om periodiek (minimaal jaarlijks) de beoordeling van een penetratietest te verstrekken?;
- de Opdrachtnemer invulling geeft aan het informatiebeveilingsbeleid en de informatiebeveiligingseisen van Opdrachtgever als beschreven in Bijlage 14.

Het plan van aanpak Informatiebeveiliging wordt integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- het plan van aanpak is volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet en realistisch;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit.

Door middel van een plan van aanpak, maximaal 8 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light puntgrootte 10, in Bijlage 8 maakt Inschrijver duidelijk op welke wijze zij invulling geeft aan de Informatiebeveiliging, rekening houdende met de door Opdrachtgever opgestelde eisen. De bijlagen bevatten ondersteunende afbeeldingen, grafieken, tabellen en flowcharts. Uitdrukkelijk is het niet de bedoeling om (uitgebreide) tekstuele bijlagen toe te voegen.

6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie

Opdrachtgever heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid.

Opdrachtgever wil nadrukkelijk de verantwoordelijkheid voor de in de scope zijnde gebieden bij de Opdrachtnemer beleggen. Als Opdrachtnemer met expertise verwacht Opdrachtgever van de toekomstige Opdrachtnemer dat deze hier op een (kosten)efficiënte wijze invulling aan kan geven. Daarnaast verwacht Opdrachtgever proactief beheer en dus een grote mate van ontzorging.

In de ogen van Opdrachtgever is een leverancier een Opdrachtnemer die gevoel heeft met de activiteiten van Opdrachtgever binnen het verzorgingsgebied omwille van een maatschappelijk belang en daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan levert.

Om dit te kunnen beoordelen wordt een visie en een plan met betrekking tot de Operationele dienstverlening en Optimalisatie gevraagd. Per onderstaand opsommingsteken zal een beoordeling plaatsvinden.

Deze visie en plan omvatten in ieder geval een antwoord op onderstaande punten, met bijbehorende sub punten:

- in de ogen van Opdrachtgever is een leverancier een partner die gevoel heeft met de activiteiten van Opdrachtgever binnen het verzorgingsgebied omwille van een maatschappelijk belang en daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan levert. Voor de operationele dienstverlening dienen een aantal algemene behoeften ingevuld te worden.
  Er dient aangetoond te worden hoe de Opdrachtnemer voldoet en invulling geeft aan onderstaande punten:
  - bereikbaarheid van Opdrachtnemer is gegarandeerd tussen 7:30 uur en 18:00 uur op werkdagen, behoudens officieel erkende feestdagen;
  - Opdrachtnemer met een cultuur die zich laat beschrijven als sterk innovatief, loyaal, verantwoordelijk, transparant en grote betrokkenheid met haar Opdrachtgevers/partners;
  - Opdrachtnemer heeft focus op klanten, en heeft een aantoonbare brede visie op ontwikkelingen en de rol van zichzelf als dienstverlener hierin
  - de Opdrachtnemer investeert in (technische) ontwikkelingen en heeft innovatie ook in haar missie opgenomen. Wat is de huidige missie en visie van de Opdrachtnemer;
  - fix first, settle later (voor elementen en diensten die buiten de Overeenkomst vallen): Opdrachtgever eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is risicobeheersing van belang;
  - de Opdrachtnemer stelt zich op als partner, heeft een proactieve houding en geeft gevraagd en ongevraagd advies;
  - de Opdrachtnemer stelt een adequate beschrijving van de verschillende overlegstructuren voor, bijvoorbeeld onderverdeeld naar operationeel, tactisch en strategisch i.c.m. frequentie van overleg en de aanwezige rollen;
  - de Opdrachtnemer levert een beschrijving van de wijze waarop de geleverde service geëvalueerd wordt door de Opdrachtnemer en een beschrijving van de gebruikte metrieken;
  - een beschrijving onder welke omstandigheden en door wie de serviceniveaus gewijzigd kunnen worden;
  - een omschrijving van de escalatiepaden zowel vanuit het startpunt van Inschrijver als van Opdrachtgever. De procedure voorziet in paden waarbij alleen Inschrijver en Opdrachtgever betrokken zijn en ook in paden waarbij een derde, onafhankelijke partij ingeschakeld kan worden.

- Opdrachtgever wil een stabiele omgeving, infrastructuur en ondersteuning hebben.
  Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:
  - de Opdrachtnemer heeft een duidelijke en aantoonbare wijze van het in stand houden van de geleverde functionaliteit met preventief, correctief en adaptief onderhoud;
  - de Opdrachtnemer heeft de volgende ITIL(Best Practice)-processen ingericht en kan aantonen op welke wijze dit vorm is gegeven: configuratie, release, patch, incident, change en problem management;
  - de Opdrachtnemer aantoonbare kennis en ervaring heeft in het voorzien van een stabiele, veilige, wendbare en beheersbare IT-infrastructuur gebaseerd op marktconforme en

bewezen oplossingen;
- in het beheerplan dat is opgesteld door de Opdrachtnemer staan duidelijk de maatregelen beschreven die bijdragen aan beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de beheerde systemen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het bewaken van de kwaliteit en stabiliteit over de gehele dienstenleveringsketen, mede door het professioneel inrichten van testen en geautomatiseerde monitoring (geef voorbeelden van welke monitoring gebruikt wordt gemaakt);
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij het ondersteunen van tijd-, device- en locatie-onafhankelijk werken;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij het onderhouden en verder ontwikkelen (onderdeel van lifecycle management gedurende de looptijd van de Overeenkomst) van een digitale werkplekomgeving;
- de Opdrachtnemer aantoonbare kennis en ervaring heeft die op de exploitatie van de interne en externe applicatie zijn gericht: het bewaken van beschikbaarheid, performance van applicaties, databases en middleware. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van een geïntegreerde ICT-omgeving, met daarin de integratie van eigen diensten en die van Derde Partijen (third party management);
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van het projectmatig leveren en integreren van een oplossing of Diensten in samenwerking met en middels aansturing van Derde Partijen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met transformatie van diensten in co-creatie met de Opdrachtgever. Dit betreft zowel de organisatorische veranderingen als functionele verbeteringen.

- Opdrachtgever wil naar een moderne werkplek toe gebaseerd op Microsoft 365 en Azure die los van plaats, tijd en apparaat gebruikt kan worden. Hieruit volgt dat naar een Opdrachtnemer gezocht wordt met aantoonbare kennis van Azure en M365 en de applicaties en diensten die hieronder vallen.
  Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:
  - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met alle Microsoft 365 onderdelen op het gebied van zowel technisch applicatiebeheer als het functionele gebruik daarvan. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
  - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Azure. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
  - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met Azure Virtual Desktop. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
  - de Opdrachtnemer neemt de configuratie en technische verantwoordelijkheid binnen Microsoft 365 en Azure, aansluitend op de operationele verantwoordelijkheid van Microsoft. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
  - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van Microsoft 365 en Azure nu en in de toekomst. Het vertrekpunt is dat Opdrachtgever deze kennis en kunde niet in huis heeft.

De Opdrachtnemer zet deze aantoonbare kennis proactief om in advisering van een mogelijk effectiever gebruik van de Microsoft 365 en Azure omgevingen passend bij de functionele en technische wensen van Opdrachtgever. Daarnaast informeert en adviseert de Opdrachtnemer de IV-afdeling van Opdrachtgever proactief over de impact op de omgeving van Opdrachtgever van bijvoorbeeld updates in de Microsoft 365 en Azure diensten en producten;
- de visie van de Opdrachtnemer omtrent back-up en restore beleid van de Azure omgeving in relatie tot de gestelde Informatiebeveiliging eisen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Endpoint Manager en specifiek Microsoft Intune;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de transitie naar een werkplekomgeving gebaseerd op Microsoft 365;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het ontwerpen en inrichten van de tenantstructuur voor Microsoft 365;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met MS365 tenant to tenant migratie.

- Voor Opdrachtgever is een optimale invulling en inrichting van de helpdesk belangrijk en zoekt hierbij een Opdrachtnemer die hier een invulling aan geeft die past bij Opdrachtgever. Gebruik hiervoor bijlage 19 als input en geef aan hoe de Opdrachtnemer dit zou invullen.
  Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:
  - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het professioneel ondersteunen van eindgebruikers bij incidenten en service requests en kennismanagement over de ICT-omgeving van een klant;
  - een zo volledig mogelijke beschrijving van de standaard service requests die de Opdrachtnemer onderkent i.c.m. de normtijden die Opdrachtnemer hanteert voor de afhandeling ervan;
  - de manier waarop de Opdrachtnemer de 2e en 3e lijn helpdesk gaat invullen (voor de elementen waar de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor is. Geef hierbij o.a. aan welke priorisering er standaard gehanteerd wordt ten aanzien van vragen/verzoeken/meldingen/ (incidenten) en welke direct afgehandeld kunnen worden.

- Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer met klantgerichtheid en transparant is in onder anderen de kosten van de geleverde diensten. Kosteneffectiviteit en -flexibiliteit zijn gegeven de ontwikkelingen en publieke functie van Opdrachtgever belangrijk.
  Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:
  - de Opdrachtnemer een proactieve houding aanneemt om Opdrachtgever te adviseren hoe ze haar middelen beter zou kunnen inzetten vanuit het perspectief van kostenbeheersing en kostenflexibiliteit;
  - de Opdrachtnemer toont aan hoe hij gaat aan sluiten bij de eis om als Opdrachtgever een hoge mate van zelfstandigheid bij het uitvoeren van minor en standaard changes binnen de beheerde omgeving omwille van klantgerichtheid en snelheid;
  - de Opdrachtnemer geeft duidelijk de demarcatie (verdeling) weer tussen de werkzaamheden die bij beheer horen en de werkzaamheden die bij het uitvoeren van project gerelateerde werkzaamheden horen;
  - de Opdrachtnemer aantoonbare kennis heeft met betrekking tot kostenoptimalisatie in Azure (kosten efficiënt managen van de opslag en rekencapaciteit, op afroep en automatisch op- en afschalen van de opslag en rekencapaciteit) en de daarbij gebruikte

applicaties.
De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de wijze waarop de Opdrachtnemer advies geeft over de te gebruiken (M365) licenties/licentiestructuur onder anderen kijkend naar het normstellend kader voor de ICT-functie binnen Opdrachtgever (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid);
- de Opdrachtgever wil met betrekking tot licentiebeheer en inkoop M365 inzage in het voordeel die via (de volumes van) de Opdrachtnemer kunnen worden verkregen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met professionele besturing op tijd, geld en kwaliteit als Opdrachtnemer van de transitie en transformatie;
- de Opdrachtnemer geeft aan welke wijzigingen als standaard wijziging binnen de volgens de Opdrachtnemer gehanteerde SLA zonder extra kosten worden afgehandeld en welke wijzigingen als niet standaard op basis van nacalculatie zullen worden afgehandeld;
- de kosten van beheer zijn transparant gemaakt. Elk initiatief van op- of afschaling is redelijkerwijs inzichtelijk;
- inzichtelijk maken hoe de Opdrachtnemer overzicht bewaart in de middelen die gebruikt worden door Opdrachtgever.

- Opdrachtgever is een organisatie, die zich kenmerkt door een grote variatie in de samenstelling van het personeelsbestand, een grote dynamiek als gevolg van continue wetswijziging en dynamiek bij stakeholders waaronder gemeentes en werkgevers. Opdrachtgever is van mening dat voor een succesvolle samenwerking er een 'cultuur-klik' moet zijn. Opdrachtgever is hierbij op zoek naar een Opdrachtnemer die, doorgrond, snapt en omarmt wat voor organisatie Opdrachtgever is.
  - Hoe geeft de Opdrachtnemer invulling aan het partnerschap dat zij met Opdrachtgever aangaan, waarmee zij maximaal inspeelt op de bijzondere kenmerken van Opdrachtgever? Daarnaast, hoe geeft de Opdrachtnemer invulling aan het normstellend kader voor de ICT-functie binnen Opdrachtgever (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid)?

- Het besluit van Opdrachtgever om een M365 tenant in te richten, biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om deze tenant vanuit inrichting en beheers perspectief zo optimaal mogelijk in te richten.
  - Welke principes, uitgangspunten, aanpak, organisatievorm hanteert de Opdrachtnemer met betrekking tot de inrichting van de tenant alsook een inschatting van de omvang en kosten van de inrichtings- en beheerswerkzaamheden. Tevens aan te leveren van de Opdrachtnemer de visie, principes en aanpak in relatie tot tenant – tenant migratie.

- Met toenemende digitalisering is in toenemende mate de applicatie niet meer van doorslaggevend belang. Steeds belangrijker is de wijze waarop de eindgebruiker de ICT-omgeving gebruikt. De diversiteit van het personeelsbestand, variërend van de absolute beginner t/m de ICT-specialist en alles ertussenin, stelt eisen aan de wijze van adoptie.
  - Graag aanreiken de visie op adoptie en aanpak van de Opdrachtnemer, die ervoor zorgen dat Opdrachtgever een voortdurend hoger niveau van werken met de M365 omgeving en daaronder vallende applicatie bereikt.

- Bij het dagelijkse uitvoeren van de ondersteunende, onderhoud en beheer activiteiten, worden tal van keuzes gemaakt.

Er wordt verwacht van de Opdrachtnemer de visie en werkwijze te vernemen inzake:

- Endpoint management.
  Hierbij dient de Opdrachtnemer ook aandacht te besteden aan Endpoint security/protection (i.r.t. managed devices) in het kader van plaats/device onafhankelijk werken en onder anderen minimaal de volgende componenten:
  - Intune;
  - Autopilot;
  - Configuration Manager.
- Thuiswerken;
- Optimaal gebruikmaken van de mogelijkheden van Exchange Online voor onder anderen heavy users;
- Back-up and recovery, onder meer ook in de context van continuïteit & veiligheid.

- Opdrachtgever zoekt naar de juiste balans in de samenwerking om zowel invulling te geven aan optimaal partnerschap alsook uitvoering. Graag uw visie op deze balans, alsook op de daarbij gespecificeerde kwantitatieve meeteenheden in drie delen.
  - hoe ziet de Opdrachtnemer de balans tussen partnerschap en Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer denkt u mee en werk je samen aan de ideale oplossing. Als Opdrachtnemer voert u uit. Opdrachtgever zoekt een "Opdrachtnemer die uitvoert". Graag uw visie hierop?;
  - in Bijlage 16 zijn met betrekking tot de 5 te leveren onderdelen, meeteenheden opgenomen. Welke meeteenheden zijn vanuit uw visie wenselijk en realistisch. Zou u meeteenheden toevoegen/verwijderen?;
  - wat acht u, als "uitvoerend Opdrachtnemer", reële en na te streven waardes voor deze meeteenheden gegeven uw ervaring en Opdrachtgever.

- In een partnership tussen Opdrachtgever en u als Opdrachtnemer is transparantie en communicatie essentieel.
  - Wat is de visie van de Opdrachtnemer op dit gebied?;
  - Op welke wijze geeft de Opdrachtnemer operationeel invulling aan monitoring, logging en rapportage, onder meer wat betreft actief "beheer & onderhoud" en "privacy, cybersecurity en beveiliging"?.

Het plan van aanpak dient minimaal uitwerking te geven aan:

- Kosteneffectiviteit;
- Innovatie;
- kwaliteit van de dienstverlening;
- transparantie van de dienstverlening (rapportage).

De visie en het plan van aanpak Operationele dienstverlening & Optimalisatie wordt integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- het plan van aanpak is volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet en realistisch;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit.

Inschrijver beschrijft in een plan van aanpak in Bijlage 9, maximaal 15 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light puntgrootte 10, hoe de operationele dienstverlening eruitziet en hoe zij dit voor Opdrachtgever wenst te optimaliseren in haar organisatie. De bijlagen bevatten ondersteunende afbeeldingen, grafieken, tabellen en flowcharts. Uitdrukkelijk is het niet de bedoeling om (uitgebreide) tekstuele bijlagen toe te voegen.

6.5 Sub criterium 5: Kwaliteit – Scholing en adoptie

Binnen Opdrachtgever is scholing en adoptie een belangrijk thema. De medewerkers missen kennis over de systemen die zij gebruiken binnen de organisatie. Onder scholing verstaan wij het functioneel leren gebruiken van de applicaties waarbij we geleerd krijgen hoe we de interface kunnen gebruiken om hetgeen we willen ook daadwerkelijk uit te kunnen voeren. Adoptie zien we als het begeleiden van onze medewerkers in de veranderingen die gaan plaatsvinden in hun dagelijks werk, waar gedrag centraal staat. Hierbij hoort ook een duidelijk communicatieplan over het nut en de noodzaak voor de organisatie en wat het de medewerker uiteindelijk zelf oplevert en een nazorgfase na livegang. De migratie naar Microsoft 365 geeft de organisatie nieuwe mogelijkheden maar zorgt ook voor een verandering in de werkplek.

Om dit te kunnen beoordelen wordt een visie en een plan met betrekking tot scholing en adoptie gevraagd. Per onderstaand opsommingsteken zal een beoordeling plaatsvinden.

Deze visie en plan omvatten in ieder geval een antwoord op onderstaande punten, met bijbehorende sub punten:

- Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer scholing kan aanbieden op onderstaande punten:
  - scholing in de nieuwe functies en toepassingen van Microsoft 365, zoals Teams, SharePoint en OneDrive;
  - scholing voor kerngebruikers met betrekking tot Teams, SharePoint en OneDrive;
  - scholing in hoe de nieuwe werkomgeving werkt;
  - scholing over informatiebeveiliging en de naleving van wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en gegevensbescherming, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
  - scholing en inzicht over het beheren van Microsoft 365, inclusief het toevoegen en verwijderen van gebruikers, het beheren van licenties en het uitvoeren van beveiligingscontroles voor de IV-afdeling.
  - Hoe gaat de Opdrachtnemer scholing aanbieden op bovenstaande punten, waarbij een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen (digitale) zelfstudie en persoonlijke (fysieke) begeleiding?
- welke aantoonbare ervaring de Opdrachtnemer heeft in scholing van M365 applicaties
- Opdrachtgever verwacht dat de IV-afdeling en de kerngebruikers een intensievere scholing krijgen. Hoe gaat de Opdrachtnemer dit vormgeven?
- Opdrachtgever ziet naast de transitie naar een M365 gebaseerde moderne werkplek de adoptie hiervan als een essentieel onderdeel van het transformatieproces. Met toenemende digitalisering is in toenemende mate de applicatie niet meer van doorslaggevend belang. Steeds belangrijker is de wijze waarop de eindgebruiker de ICT-omgeving gebruikt. De diversiteit van het personeelsbestand, variërend van de absolute beginner t/m de ICT-specialist en alles ertussenin, stelt eisen aan de wijze van adoptie.
  Opdrachtgever verwacht een duidelijk adoptie programma plan van de Opdrachtnemer met daarin duidelijk aandacht voor de volgende onderdelen:
  - werken met een M365 en Azure gebaseerde werkplek;
  - digitaal vergaderen;
  - projectmatig werken;

- beleid en structuur voor het opslaan van informatie;
- de rol van CMT, kerngebruikers, IV-afdeling en andere medewerkers van Opdrachtgever.

- graag aanreiken de visie op adoptie en aanpak van de Opdrachtnemer, die ervoor zorgen dat Opdrachtgever en het diverse personeelsbestand een voortdurend hoger niveau van werken met de nieuwe M365 en Azure gebaseerde omgeving en daaronder vallende applicatie bereikt;
- Opdrachtgever verwacht een proactieve houding van de Opdrachtnemer ook met betrekking tot scholing en adoptie. Hoe gaat de Opdrachtnemer continue scholing en adoptie vormgeven, rekening houdende met de diversiteit van het personeelsbestand van Opdrachtgever;
- in M365 wil Opdrachtgever met OneDrive, Teams en SharePoint gaan werken. Op dit moment heeft Opdrachtgever een Citrix omgeving met schijven waar ze data opslaan en voor een aantal zaken wordt SharePoint gebruikt. Hier staat veel (ongestructureerde) data en er is geen vast beleid of structuur waar de informatie wordt opgeslagen. Opdrachtgever verwacht antwoord op de volgende vragen:
  - wat is de ervaring van de Opdrachtnemer met dit soort trajecten?;
  - wat zijn volgens de Opdrachtnemer best practices?;
  - wat is het advies t.a.v. overname van gegevens in nieuwe opslagstructuur inclusief voor- en nadelen? Wat te doen met huidige (afdeling gerelateerde en afdeling overstijgende) directory-structuur?(as-is / beperkt bijv. bestanden laatste 2 jaar / anders?).

Inschrijver wordt uitgedaagd om een duidelijke concreet en realistische visie en plan (Bijlage 10) neer te leggen waarmee Opdrachtgever geschoold wordt en een adoptie programma die zorgt voor een gedegen transitie naar de nieuwe werkplek, maximaal 5 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light puntgrootte 10. De bijlagen bevatten ondersteunende afbeeldingen, grafieken, tabellen en flowcharts. Uitdrukkelijk is het niet de bedoeling om (uitgebreide) tekstuele bijlagen toe te voegen.

De visie en het plan worden integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- de visie en het plan zijn volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet, realistisch en haalbaar;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit;
- de mate waarop de visie aansluit op de visie van de Opdrachtgever.

6.6 Sub criterium 6: Kwaliteit – Presentatie

Opdrachtnemer wordt uitgenodigd om op 10 juli 2023 een presentatie te geven waarin ten minste onderstaande onderwerpen aan de orde komen:

- interne vaste contactpersonen van Opdrachtnemer, waarbij pro activiteit, meedenken, partnership en flexibiliteit aangetoond wordt;
- de procesgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- de mate van kwalitatief presenteren, vakinhoudelijke kennis en overtuigen;
- aanwezigheid van minimaal en kennismaking met de service manager en operations manager;
- hoe om te gaan met veranderingen in onder anderen Microsoft 365 en hoe de Opdrachtnemer Opdrachtgever daarin meenemen;
- hoe de monitoring van onze security en Azure omgeving eruitziet en hoe de Opdrachtnemer Opdrachtgever daarin meeneemt;

De presentatie wordt integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het

toetsingskader):
- de presentatie is volledig, begrijpelijk en consistent;
- de presentatie is concreet, realistisch en haalbaar;
- de presentatie geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit.

6.7 Berekening sub criteria

Nr	Productgroep- (sub)-criteria	Aantal punten
1	Prijs	30
2	Kwaliteit – Transitie en Migratie	10
3	Kwaliteit - Informatiebeveiliging	10
4	Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie	25
5	Kwaliteit - Scholing en adoptie	20
6	Kwaliteit – Presentatie	5
Totaal		100

Voor de berekening van het aantal punten per (sub)-criterium is de volgende systematiek van toepassing:

6.7.1 Sub criterium 1: Prijs

Na het invullen van de geoffreerde prijzen in het Excel bestand Bijlage 6 wordt de jaarprijs automatisch berekend door vermenigvuldiging met de aantallen.
De Inschrijver met de laagste prijs scoort het maximaal aantal punten.

De Inschrijver met de laagste prijs scoort 30 punten. Inschrijvers waarvan de prijs hoger is, scoren naar rato lager, conform de formule S = (2 - P/L) x MAX

S = score
L = laagste prijs
P = prijs van betreffende Inschrijver
MAX = 30

De scores worden afgerond op 2 decimalen. Bij een getal < 0,005 wordt naar beneden afgerond en bij een getal ≥ 0,005 omhoog. Er worden geen negatieve punten toegekend.

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2024 en exclusief btw.

6.7.2 Sub criterium 2: Kwaliteit – Transitie en Migratie

Voor de beoordeling van het subgunningscriterium 'Kwaliteit –Transitie en Migratie' kan Inschrijver maximaal 10 punten behalen.

De projectgroep beoordeelt eerst individueel het schriftelijk ingediende plan van aanpak en kent daar een voorlopig cijfer aan toe. Vervolgens komt de Projectgroep bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken en stellen zij in gezamenlijkheid het definitief toe te kennen cijfer vast, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Gemiddeld	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
4	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader
0	Slecht	Voldoet slecht aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in de tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	10
9	8
8	6
7	4
6	2
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers dienen minimaal het cijfer 6 te behalen op het Gunningscriterium 'Kwaliteit – Transitie en Migratie' om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst.
Bij een cijfer < 6 wordt Inschrijver uitgesloten.

6.7.3 Sub criterium 3: Kwaliteit – Informatiebeveiliging

Voor de beoordeling van het subgunningscriterium 'Kwaliteit – Informatiebeveiliging' kan Inschrijver maximaal 10 punten behalen.

De projectgroep beoordeelt eerst individueel het schriftelijk ingediende plan van aanpak en kent daar een voorlopig cijfer aan toe. Vervolgens komt de Projectgroep bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken en stellen zij in gezamenlijkheid het definitief toe te kennen cijfer vast, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Gemiddeld	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
4	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader
0	Slecht	Voldoet slecht aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in de tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	10
9	8
8	6
7	4
6	2
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers dienen minimaal het cijfer 6 te behalen op het Gunningscriterium 'Kwaliteit – Informatiebeveiliging' om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst.
Bij een cijfer < 6 wordt Inschrijver uitgesloten.

6.7.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie

Voor de beoordeling van het subgunningscriterium 'Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie' kan Inschrijver maximaal 25 punten behalen.

De projectgroep beoordeelt eerst individueel het schriftelijk ingediende plan van aanpak en kent daar een voorlopig cijfer aan toe. Vervolgens komt de Projectgroep bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken en stellen zij in gezamenlijkheid het definitief toe te kennen cijfer vast, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Gemiddeld	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
4	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader
0	Slecht	Voldoet slecht aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in de tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	25
9	20
8	15
7	10
6	5
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers dienen minimaal het cijfer 6 te behalen op het Gunningscriterium 'Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie' om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst.
Bij een cijfer < 6 wordt Inschrijver uitgesloten.

6.7.5 Sub criterium 5: Kwaliteit – Scholing en Adoptie

Voor de beoordeling van het subgunningscriterium 'Kwaliteit –Scholing en Adoptie' kan Inschrijver maximaal 20 punten behalen.

De projectgroep beoordeelt eerst individueel het schriftelijk ingediende plan van aanpak en kent daar een voorlopig cijfer aan toe. Vervolgens komt de Projectgroep bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken en stellen zij in gezamenlijkheid het definitief toe te kennen cijfer vast, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Gemiddeld	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
4	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader
0	Slecht	Voldoet slecht aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in de tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	20
9	16
8	12
7	8
6	4
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers dienen minimaal het cijfer 6 te behalen op het Gunningscriterium 'Kwaliteit – Scholing en Adoptie' om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst.
Bij een cijfer < 6 wordt Inschrijver uitgesloten.

6.7.6 Sub criterium 6: Kwaliteit – Presentatie

Voor de beoordeling van het subgunningscriterium 'Kwaliteit – Presentatie' kan Inschrijver maximaal 5 punten behalen.

De projectgroep beoordeelt eerst individueel het schriftelijk ingediende plan van aanpak en kent daar een voorlopig cijfer aan toe. Vervolgens komt de Projectgroep bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken en stellen zij in gezamenlijkheid het definitief toe te kennen cijfer vast, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Gemiddeld	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
4	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader
0	Slecht	Voldoet slecht aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in de tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	5
9	4
8	3
7	2
6	1
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers dienen minimaal het cijfer 6 te behalen op het Gunningscriterium 'Kwaliteit – Presentatie ' om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst.
Bij een cijfer < 6 wordt Inschrijver uitgesloten.

6.8 Besluit tot Gunning

Voor elke Inschrijving wordt een eindscore berekend. De Inschrijver die het hoogste totaalaantal punten heeft behaald van de subgunningscriteria 1 tot en met 6, heeft de economisch meest voordelige Inschrijving.

Indien meerdere Inschrijvers dezelfde eindscore behalen dan wordt het voornemen tot gunning vastgesteld aan die Inschrijver die voor het subgunningscriterium Prijs de hoogste score heeft behaald. Indien ook de scores welke behaald zijn voor het subgunningscriterium Prijs gelijk blijken, dan vindt een loting door een notaris plaats tussen de gelijk scorende Inschrijvers.

Indien en nadat door de Opdrachtgever een voornemen tot Gunning is vastgesteld, wordt aan alle Inschrijvers gelijktijdig via elektronische post bekend gemaakt aan welke Inschrijver de Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen. De Opdrachtgever is niet verplicht tot Gunning over te gaan.

Een Inschrijver die tegen het voornemen tot Gunning in rechte wenst op te komen, dient - op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak - niet later dan 20 dagen na het bekend maken van het voornemen tot Gunning een juridische procedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een betekende kort geding dagvaarding bij de rechtbank in het arrondissement waarin Opdrachtgever is gevestigd.

Indien geen van de afgewezen Inschrijvers binnen genoemde termijn van 20 dagen na bekendmaking van het voornemen tot Gunning een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de Opdrachtgever ervan uit dat de afgewezen Inschrijvers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van voornoemd voornemen tot Gunning.



Euro Management Consultants

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromc.nl