
Aanbestedingsleidraad managed ICT-services

Namens KBL:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Aanbestedingsleidraad managed ICT-services
Kenmerk : KBL230831
Datum : 31 augustus 2023
Status : Definitief
Versie : v.1.0.

Copyright ©
Innoviq BV 2023
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.


Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 Begrippenlijst	5
2 Organisatie en opdracht	7
2.1 Algemeen	7
2.2 Overeenkomst	7
2.3 Wachtkamerconstructie	8
2.4 Organisatie	8
2.5 Doelstellingen	10
2.6 Uitgangspunten	11
2.7 Opdracht	11
2.8 (Programma van) Eisen	11
2.8.1 Algemene eisen	12
2.8.2 Netwerk en verbindingen	12
2.8.3 Datacentra en servers	14
2.8.4 Virtueel werkplekconcept	16
2.8.5 Fysieke werkplekken en randapparatuur	18
2.8.6 Applicaties en licenties	19
2.8.7 Managed ICT-services	21
3 Planning en inlichtingen	26
3.1 Voorgenomen planning	26
3.2 Stellen van vragen door Inschrijvers	26
3.3 Nota's van Inlichtingen	27
3.4 Opening van Inschrijvingenk Luis	27
3.5 Algemene communicatie	27
4 Voorschriften Inschrijving	28
4.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving	28
4.2 Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers	28
4.3 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving	28
4.4 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning	28
4.5 Storingen TenderNed	29
4.6 Gestanddoeningstermijn Inschrijving	29
4.7 Prijsstelling en facturering	29
4.8 Algemene voorwaarden	29
4.9 Vertrouwelijkheid	31
4.10 Intellectueel eigendom	31
4.11 Inschrijvingsvergoeding	31
4.12 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking	31

4.13	<i>Ongeldige Inschrijvingen</i>	32
4.14	<i>Tegenstrijdigheden en / of bezwaren</i>	32
4.15	<i>Klachtenprocedure</i>	32
4.16	<i>Advisering Wet BIBOB</i>	33
4.17	<i>Originele taal en toepasselijk recht</i>	33
4.18	<i>Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving</i>	33
5	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	34
5.1	<i>Algemeen</i>	34
5.2	<i>Uitsluitingsgronden</i>	34
5.3	<i>Combinatievorming en onderaanneming</i>	35
5.3.1	<i>Zelfstandige Ondernemer</i>	35
5.3.2	<i>Een Combinatie</i>	35
5.3.3	<i>Hoofd- en onderaanneming</i>	35
5.4	<i>Aanvullende Geschiktheidseisen</i>	36
5.4.1	<i>Financiële zekerheidsstelling</i>	36
5.4.2	<i>Technische bekwaamheid</i>	36
6	Beoordeling en gunning	38
6.1	<i>Beoordelingsprocedure</i>	38
6.2	<i>Gunningscriteria</i>	38
6.2.1	<i>Gunningscriteria prijs</i>	39
6.2.2	<i>Puntentoekenning prijscomponenten</i>	40
6.2.3	<i>Gunningscriteria kwaliteit</i>	41
6.2.4	<i>Puntentoekenning kwaliteitscomponenten</i>	44
6.3	<i>Gunning en uitsluiting</i>	45
6.4	<i>Overeenkomsten en voorbehoud</i>	45
7	Bijlagen	47
Bijlage 01	<i>Inschrijfformulier</i>	47
Bijlage 02	<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</i>	47
Bijlage 03	<i>Prijzen- en tarievenblad</i>	47
Bijlage 04	<i>Hoofdovereenkomst (concept)</i>	47
Bijlage 05	<i>Verwerkersovereenkomst (concept)</i>	47
Bijlage 06	<i>Wachtkamerovereenkomst (concept)</i>	47
Bijlage 07-a	<i>GIBIT 2020 Inleiding</i>	47
Bijlage 07-b	<i>GIBIT 2020 Artikelen</i>	47
Bijlage 07-c	<i>Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen (v.2021-1)</i>	47
Bijlage 08	<i>Inventarisatie ICT-infrastructuur</i>	47

1 Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Aanbestedende Dienst	De instantie die de aanbestedingsprocedure start, uitvoert en afrondt met een (voorlopig) Gunningsbesluit voor haarzelf en / of de deelnemers die zij in de procedure vertegenwoordigd.
Aanbestedingsleidraad / Leidraad	Dit document, waarin de Aanbestedende Dienst zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Aanbestedingsdocument(en)	Alle documenten in de aanbestedingsprocedure die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de onderhavige Europese aanbestedingsprocedure.
Combinant	De aan een Combinatie deelnemende Ondernemer.
Combinatie	Een Samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving doen voor een Overeenkomst.
Derde(n)	Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen en / of voor de uitvoering van de Opdracht.
Eis(en)	Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende Dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.
Geschiktheidseis(en)	Geschiktheidseisen zien toe op de competenties die concreet nodig zijn om de betreffende Opdracht goed te kunnen uitvoeren en betreffen de Eisen waaraan een Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Geschiktheidseisen kunnen betrekking hebben op de financiële en economische draagkracht, de technische bekwaamheid en / of beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
GIBIT 2020	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT, versie 2020 (zie eveneens de bijlagen).
Gunningscriterium / -criteria	Een door de Aanbestedende Dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving.
Gunningsbesluit / -beslissing	De keuze van de Aanbestedende Dienst voor de Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Leidraad.
Inschrijving / Offerte	Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende Dienst in deze Aanbestedingsleidraad (en haar bijlagen) is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende Dienst is ingediend.
Nota('s) van Inlichtingen	De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende Dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen.

Ondernemer / Onderneming	De organisatie die bij de Aanbestedende Dienst de Aanbestedingsdocumenten opvraagt.
Opdracht	Het verzoek van de Opdrachtgever tot uitvoering van werkzaamheden, zoals omschreven in deze Aanbestedingsleidraad (en inclusief al haar bijlagen) en alle wijzigen daarop in de Nota's van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De instantie die de opdrachtgevende partij in de Overeenkomst is / zal zijn.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener en / of een leverancier zijn.
ICT-oplossing / Oplossing	<p>Het beschikbaar stellen, implementeren, technisch beheren en onderhouden van een ICT-infrastructuur (inclusief een virtueel ICT-werkplekconcept, levering van ICT-werkplekken en ICT-werkplekbeheer) in de vorm van managed ICT-services, conform de door KBL daaraan te stellen voorwaarden en Eisen.</p> <p>De ICT-oplossing wordt ook wel aangeduid als Infrastructure-as-a-Service (IaaS). De ICT-oplossing wordt vanuit de door de Inschrijver aangeboden / aangewezen locaties voornamelijk remote voor het gebruik van KBL beschikbaar gesteld.</p> <p>In bijgaande figuur is weergegeven voor welke lagen in de architectuur de Inschrijver verantwoordelijk is in termen van techniek, beheer, licenties en bijbehorende kosten.</p> <p>Let op: ten aanzien van de laag 'Applications' bestaat een beperkte verantwoordelijkheid. Inschrijver draagt alleen de verantwoordelijkheid voor de door haar te leveren applicaties. KBL is ten aanzien van deze applicaties uitsluitend verantwoordelijk voor het functionele beheer. Applicaties van derden vallen uiteraard onder de verantwoordelijkheid van deze derden.</p> 
Overeenkomst / Hoofdovereenkomst	Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de (concept-)Overeenkomst als in de bijlage van deze Aanbestedingsleidraad reeds bijgesloten.
Samenwerkingsverband	Een Combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.
Verwerkersovereenkomst	De Overeenkomst die tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens (zijnde de standaard-Verwerkersovereenkomst van VNG Realisatie / de InformatieBeveiligingsDienst (IBD)).
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst die door de Aanbestedende Dienst in een reguliere Overeenkomst omgezet kan worden met de op positie twee gerankte Inschrijver / Inschrijving in de aanbestedingsprocedure, indien de reguliere Overeenkomst met de gegunde partij voortijdig wordt beëindigd.
Wens(en)	Een aspect dat als (open) vraag is gemarkeerd waaraan een dienst of levering kan voldoen teneinde beter aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende Dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen of deels voldoen aan één of meer Wensen leidt niet tot uitsluiting van de procedure.

2 Organisatie en opdracht

2.1 Algemeen

De ICT-infrastructuur van Kredietbank Limburg (voortaan KBL) wordt beheerd door leverancier en dienstverlener Open Line. De contracttermijn met Open Line eindigt binnenkort van rechtswege en is niet meer rechtmatig te verlengen. KBL is voornemens met een openbaar Europese aanbestedingsprocedure de managed ICT-services voor de komende jaren rechtmatig (her) te verwerven. KBL (hierna ook wel te noemen: de Aanbestedende Dienst, dan wel de Opdrachtgever) is voornemens op basis van deze procedure een Opdracht te verstrekken voor het leveren en beheren van de ICT-Infrastructuur door een commerciële partij, vormgegeven als zogenaamde managed ICT-services. KBL zoekt een ervaren partij die de Opdracht adequaat kan invullen en een langdurige samenwerking wil aangaan.

Deze Aanbestedingsleidraad geeft onder andere nadere informatie over:

- De organisatiecontext en de Opdrachtbeschrijving;
- De procedure en de planning van de aanbesteding;
- De Eisen waaraan Inschrijving en Inschrijver dienen te voldoen;
- De beoordelingsprocedure en de Gunningscriteria.

KBL laat zich bij deze aanbestedingsprocedure ondersteunen door adviesbureau InnoviQ. InnoviQ begeleidt de aanbesteding project- en procesmatig en levert inhoudelijk advies en ondersteuning aan de aanbestedingsprocedure voor managed ICT-services. De medewerkers van InnoviQ spelen geen rol in de beoordelings- en selectieprocedure. De inkoopbegeleiding wordt tezamen met afdeling Inkoop van KBL verzorgd.

2.2 Overeenkomst

KBL is voornemens om over te gaan tot het sluiten van een Overeenkomst op basis van resultaatverplichting met één Opdrachtnemer die zorgdraagt voor de levering van de in onderhavig document beschreven managed ICT-services, inclusief een transitie van de huidige ICT-infrastructuur en gerelateerde ICT-diensten naar deze nieuwe beheerde ICT-dienst (hierna ook wel te noemen: de ICT-oplossing, dan wel de Oplossing). Hiernaast zal met de Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst worden gesloten.

De Overeenkomst wordt initieel aangegaan voor een gegarandeerde periode van 5 (vijf) jaar. De Overeenkomst gaat in op 15 januari 2024, alvorens de start van de transitie en migratie naar de ICT-oplossing. De Overeenkomst kan eenzijdig door Gemeenschappelijke Regeling 4-maal (viermaal) optioneel worden verlengd voor de duur van 2 (twee) jaar. De maximale looptijd van de Overeenkomst (incl. verlengingen) kan hiermee oplopen tot 13 (dertien) jaar.

De Overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van de termijn waarvoor deze is aangegaan. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst met de hiervoor bedoelde duur van 2 (twee) jaar wil verlengen, zal hij dat uiterlijk 6 (zes) maanden voor het einde van de (al dan niet verlengde) Overeenkomst schriftelijk mededelen. Opdrachtnemer kan eveneens de Overeenkomst opzeggen, na ten minste een initiële looptijd van 5 jaar, met inachtneming van een opzegtermijn van 18 maanden.

N.B. KBL heeft er bewust voor gekozen het mogelijk te maken de Overeenkomst meerdere keren te verlengen, omdat de onderhavige levering / dienst gepaard gaat met een zeer ingrijpende verandering in de organisatie en het de nodige tijd zal kosten om dit goed te implementeren en de medewerkers daarmee vertrouwd te maken. Er wordt voor gekozen om niet direct voor dertien jaren een Overeenkomst aan te gaan, maar na vijf jaar telkens met twee jaren te verlengen, zodat wel steeds de mogelijkheid bestaat om vanuit KBL en / of Opdrachtnemer gezamenlijk vast te stellen of verlengen gewenst en noodzakelijk is.

De concept Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT 2020 is als bijlage 04 aan deze Leidraad toegevoegd. Let op: artikel 3 van deze Hoofdovereenkomst bevat een aantal afwijkingen ten opzichte van de GIBIT 2020 om deze meer proportioneel te laten zijn op deze Opdracht / Overeenkomst. Dientengevolge is de inhoud van de Hoofdovereenkomst leidend boven de hierop van toepassing verklaarde GIBIT 2020-voorwaarden.

2.3 Wachtkamerconstructie

Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook voortijdig tot een einde komt, heeft Opdrachtgever het recht om de Inschrijvers die tijdens de aanbestedingsprocedure in de ranking op een positie stonden waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor gunning van de Opdracht, alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking bij definitieve gunning).

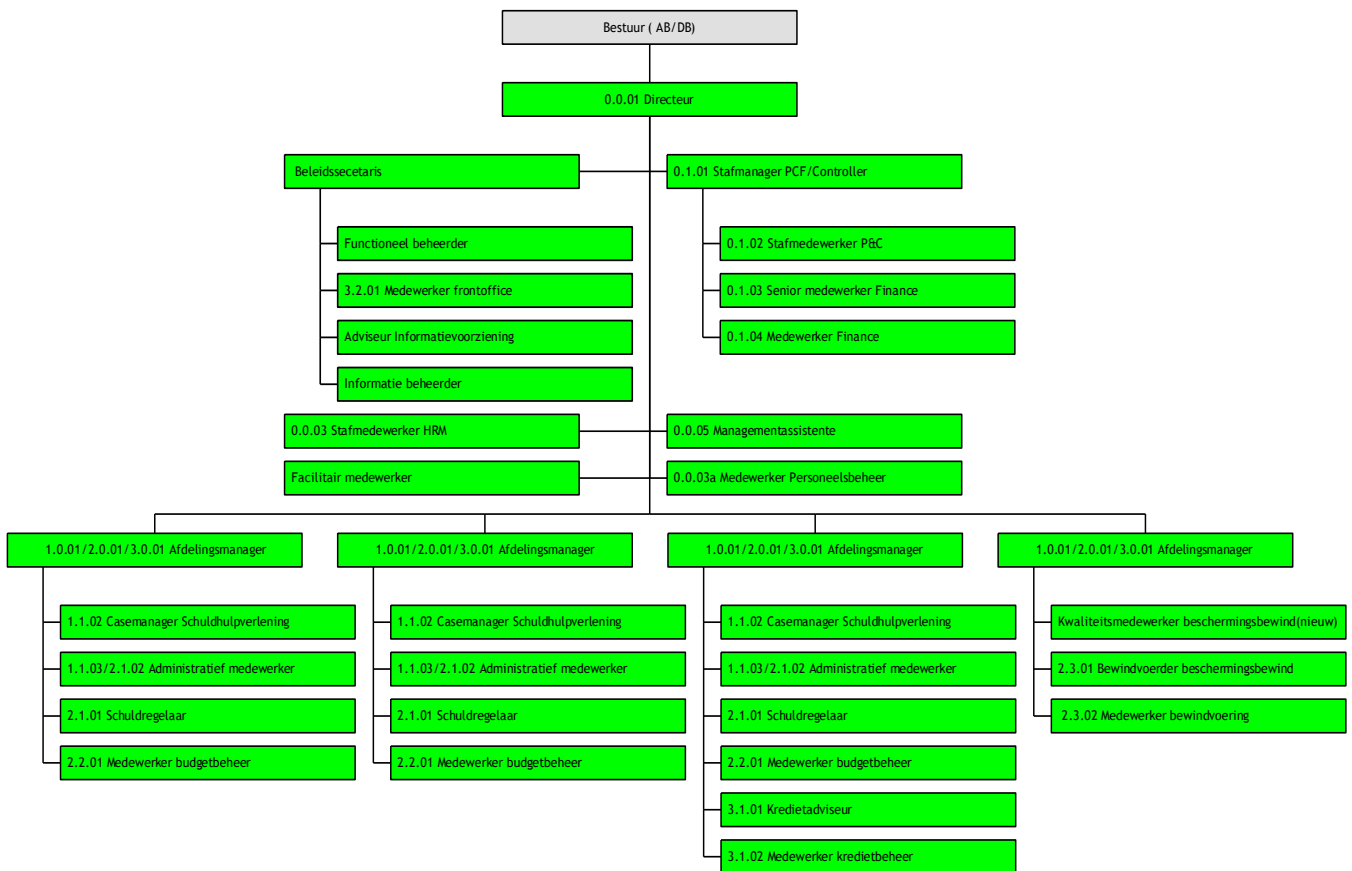
Opdrachtgever zal in dit verband in elk geval met de Inschrijver die in de ranking als nummer 2 is geëindigd een Wachtkamerovereenkomst aangaan, waarvoor een concept in bijlage O6 is opgenomen. Dit laat onverlet dat als nummer 2 om welke reden dan ook niet in aanmerking zou komen voor (latere) gunning van de Opdracht, ook andere Inschrijvers (in volgorde van ranking) voor de Opdracht in aanmerking kunnen komen.

Opdrachtgever heeft niet de plicht om bij een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst gebruik te maken van deze 'wachtkamer'-mogelijkheid. Het staat haar eveneens vrij om een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten of op andere rechtmatige wijze een passende ICT-Infrastructuur en -diensten te verwerven.

2.4 Organisatie

KBL is een gemeenschappelijke regeling voor de gemeenten Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Maastricht en Sittard-Geleen. KBL voert als gemeenschappelijke regeling de Wet Schuldhulpverlening en het sociaal bankieren uit voor de deelnemende gemeenten. Daarnaast bieden we schuldhulpverleningsdiensten aan circa 14 overige gemeenten in (hoofdzakelijk) Limburg en enkele opdrachtgevers. KBL is geen commerciële bank. Onze missie is het bieden van uitzicht op financiële bestaanszekerheid. Dit fungeert als vliegwiel voor de andere leefgebieden en draagt bij aan maatschappelijke en economische participatie.

Organogram Kredietbank Limburg



We weten dat mensen zich schamen om te vertellen dat ze schulden hebben, dat door stress van schulden je intelligentie tijdelijk vermindert en je vaardigheden om in actie te komen afneemt. Dat mensen met een licht verstandelijke beperking of mensen die moeite hebben met lezen het extra zwaar hebben om uit de schulden te komen. Dat weten verplicht ons om hier iets aan te doen!

Dit doen we vanuit onze kernwaarden:

- Zou jij door jezelf geholpen willen worden?
- Kijk onbevooroordeeld en toon medemenselijkheid
- Zorg voor snelheid in het proces en werk resultaatgericht

We leven in roerige tijden. De gevolgen van de coronapandemie nemen af maar zijn soms nog merkbaar. De oorlog in Oekraïne betekent ook hier forse stijgingen van prijzen van bijvoorbeeld energie en boodschappen. Voor veel inwoners is het moeilijk om rond te komen. Zelfs hogere inkomens hebben daar regelmatig moeite mee. Het risico om in de schulden te komen is toegenomen.

In Den Haag komt bestaanszekerheid nadrukkelijker op de politieke agenda. De nadelige impact die schulden op gezinnen heeft komt ook beter in beeld. Dat betekent dat er meer mogelijkheden komen om deze problemen aan te pakken. Het is onze taak om inwoners in armoede of met schulden te helpen en ze weer perspectief te bieden. Onze ambitie naar de toekomst toe is om meer mensen te helpen. En het tempo waarin dat gaat te verbeteren. Zo komt er sneller uitzicht op een oplossing. Dat willen we doen door naast inwoners te gaan staan. Nog beter samen een plan te ontwikkelen naar een situatie waarin mensen het financieel zelf redden en redzaam zijn. En met goed nazorg dat ook zo houden. Maatwerk voor de situatie per persoon is daarbij leidend. Daar zetten wij ons graag voor in.

Schuldhelpverlening is enorm in beweging. De landelijke ambitie om armoede en schulden fors te verminderen is groot. Dit heeft impact op de uitvoering binnen onze organisatie. Daarnaast zijn er diverse ontwikkelingen in het werkveld die onze werkwijze kunnen optimaliseren (o.a. Schuldenknooppunt, collectief schuldregelen, Inlichtingenbureau, etc.). Gemeente Heerlen heeft recent besloten per 1 januari 2024 uit te treden. Besloten is tot een gefaseerde uittreding per dienstverleningsvorm. Dit traject wordt momenteel nader uitgewerkt waarbij al wel duidelijk is dat de gefaseerde uittreding start op 1 januari 2024 en uiterlijk 1 januari 2027 volledig is afgerond. Met de resterende 5 gemeentelijke eigenaren werken we een meerjaren-strategie uit.

KBL wordt met een virtuele werkomgeving geserved voor circa 160 medewerkers (circa 120 fte). De hoofdvestiging bevindt zich in een huurpand in Geleen, kent circa 100 werkplekken en wordt ontsloten naar de datacentra van Openline in Landgraaf en Maastricht (Airport). Op een externe locatie in het Flexiforum in Kerkrade bevinden zich 7 vaste werkplekken die ook zijn aangesloten op de datacentra. Op externe locaties in Heerlen, Sittard en Maastricht werken met enige regelmaat enkele medewerkers, zij maken gebruik van faciliteiten van de gastorganisatie daar en werken vooral met de mobiele werkplek en mobiel internet. Tenslotte werken individuele medewerkers soms op locatie ten behoeve van alle gemeenten waar diensten aan worden verleend, ook dit met mobiele werkplek en mobiel internet. Medewerkers kunnen een deel van de week thuiswerken.

KBL heeft een inventarisatie gedaan op alle ICT-assets die zij momenteel in gebruik heeft. Onderstaand is een samenvatting gemaakt van deze inventarisatie. Detaillering van de inventarisatie en de aantallen zijn terug te vinden in bijlage 08 Inventarisatie ICT-infrastructuur.

Let op: onderstaande kengetallen beschrijven de huidige situatie en zijn slechts richtinggevend voor de Opdracht. De kengetallen voor de Opdracht worden nadrukkelijk verderop in deze Aanbestedingsleidraad beschreven in paragraaf 2.8 (Programma van) Eisen van deze Aanbestedingsleidraad.

Werkplekapparatuur:

Laptops:	150
Monitors:	413
Thin clients:	115
Fat clients:	1

Servers

Virtuele servers:	38
waarvan Citrix-servers	23
waarvan Citrix-desktopservers:	10
voor Citrix-desktopclients:	115

Netwerkkapparatuur en verbindingen:

Connecties:	3
Firewalls:	5
Switches:	7
WiFi-accespoints:	10
(Internet)verbindingen:	3

Onderstaand is een overzicht van het huidige applicatie landschap en de ondersteunende infrastructuur opgenomen.



2.5 Doelstellingen

De kern van de Opdracht van KBL betreft de volledige uitbesteding van haar ICT-infrastructuur en gerelateerde ICT-diensten. Doel van KBL is om de continuïteit van de inzet van ICT-middelen te waarborgen en het technisch beheer en onderhoud ‘buiten eigen deuren’ te plaatsen. De reden hiervoor is dat ICT-omgevingen steeds complexer worden; het zelf beheren hiervan vraagt om steeds meer kennis, ervaring en specialismen. KBL wil zich vooral richten op haar kernactiviteit: het verder ontwikkelen van haar dienstverlening. Hierbij wenst KBL zo weinig mogelijk ‘eigen’ ICT-infrastructuur en -activiteiten in de breedste zin in stand te hoeven houden. De kosten om een ‘eigen’ ICT-infrastructuur te beheren zullen anders steeds meer toenemen en leveren naar alle waarschijnlijkheid niet de directe en gewenste meerwaarde op voor de medewerkers en klanten van KBL. KBL wenst uiteraard de (meer functionele) regie te houden op (de ontwikkelingen rondom) haar ICT-infrastructuur en zich daarbij actief te laten adviseren en ondersteunen door een toekomstig leverancier en dienstverlener. Uiteraard dienen de beoogde serviceniveaus van techniek en diensten hierbij niet lager te zijn dan de huidige situatie in de bestaande samenwerking met Open Line (kwaliteit, snelheid, beschikbaarheid, flexibiliteit, etc.) en bij voorkeur toe te nemen, tegen een goede prijs-kwaliteitverhouding.

KBL beoogt samengevat een aantal algehele voordelen te bereiken:

- (Op onderdelen) vervangen van de bestaande ICT-infrastructuur;
- Borgen van de continuïteit van deze ICT-infrastructuur en gerelateerde ICT-diensten;
- Ontlasten van eigen medewerkers met meer focus op de primaire kerntaken;

- Verhogen van de kwaliteit van technische beheeractiviteiten;
- Borgen van specialistische kennis op gebied van technisch (applicatie-)beheer;
- Flexibiliteit met betrekking tot het kunnen op- en afschalen van ICT- diensten;
- Meer kennis van en aandacht voor mogelijke ICT-optimalisaties en -innovaties;
- Rechtmatigheid in de contractering van de ICT-infrastructuur en -diensten.

2.6 Uitgangspunten

De volgende algemene uitgangspunten gelden vanaf het moment dat de Opdracht gegund zal worden:

- De initiële transitie en implementatie is uiterlijk 30 juni 2024 voor de gehele Opdrachtscope gereed;
- Uiterlijk 31 december 2024 zijn alle werkplekken vervangen door apparatuur van de Opdrachtnemer;
- De bedrijfsvoering en dienstverlening blijven doordraaien tijdens de migratie en transitie;
- Opdrachtnemer neemt zo veel mogelijk volledige verantwoordelijkheid voor de transitie;
- Opdrachtnemer is resultaatplichtig over het invullen van de Opdracht en haar gedane Inschrijving;
- Opdrachtnemer neemt zo veel mogelijk verantwoordelijkheid als binnen haar mogelijkheden;
- KBL kan hierbij leunen op best practices van de Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer borgt actuele documentatie en kennis voor het goed laten functioneren van de ICT;
- De risico's worden hierbij zo beperkt mogelijk gehouden gedurende de gehele looptijd;
- Er wordt beoogd een langdurig partnership en Opdracht aan te gaan met de Opdrachtnemer.

2.7 Opdracht

De kern van de Opdracht van KBL betreft de volledige uitbesteding van haar ICT-infrastructuur en gerelateerde ICT-diensten, specifiek het leveren, implementeren, beheren en onderhouden van een ICT-oplossing, bestaande uit een remote en on-site ICT-infrastructuur, een virtueel ICT-werkplekconcept en ICT-werkplekken in de vorm van managed ICT-services. De Opdracht bevat leveringen en diensten ten aanzien van respectievelijk: netwerk en verbindingen, datacentra en servers, virtueel werkplekconcept, fysieke werkplekken en randapparatuur, applicaties en licenties en managed ICT-services, zoals per onderdeel beschreven in paragraaf 2.8 (Programma van) Eisen van deze Aanbestedingsleidraad. De aanschaf van deze ICT-oplossing dient ter ondersteuning van de taakuitoefening van de bedrijfsvoering en de dienstverlening van KBL en haar medewerkers.

Buiten de scope van deze Aanbesteding en de beoogde Opdracht vallen:

- **Printers en scanners**, De huidige printers en scanners zijn in eigendom en lease en blijven behouden binnen de ICT-infrastructuur. De Inschrijver hoeft geen printer- en scannerhardware en -services aan te bieden. Wel dient de softwarematige zijde beschikbaar gesteld te worden door het leveren en onderhouden van een netwerkprintserver. Het geniet wel de voorkeur dat Inschrijver printer- en scannerhardware en -services kan en wenst aan te bieden, hetgeen wordt uitgevraagd als een kans en hiermee een mogelijke aanvulling op de Opdracht, zie 6.2.3. Gunningscriteria kwaliteit, kansendossier.
- **Telefonie**, De telefonie voor wat betreft mobiele telefoons, mobiele telefoonabonnementen, vaste telefoons en vaste telefoonabonnementen vallen niet onder deze aanbesteding. De inschrijver dient wel rekening te houden met ondersteuning van Microsoft 365 en / of Exchange op mobiele apparaten voor mail, agenda, contactensynchronisatie en beschikbaarheid van chat en virtueel vergaderen.

2.8 (Programma van) Eisen

Begin 2023 is er een inventarisatie gemaakt van de huidige situatie ICT-architectuur en -infrastructuur, de opzet van de werkplekken en de hardware die momenteel in gebruik zijn door de Aanbestedende Dienst.

Onderstaand treft u in de paragrafen 2.8.1 tot en met 2.8.7 van deze Aanbestedingsleidraad een beschrijving van deze huidige situatie van de infrastructuur (IST) en de toekomstige en gewenste situatie (SOLL) per onderdeel aan. De paragrafen fungeren als Programma van Eisen. Meer detailinformatie van deze inventarisatie is opgenomen in bijlage 08 Inventarisatie ICT-infrastructuur.

Vooruitlopen op deze aanbesteding is er binnen KBL het project gestart om de ICT-infrastructuur verdergaand te vereenvoudigen. Ten tijde van het opstellen en uitvoeren van deze aanbesteding lopen er projecten om diverse primaire applicaties als Software-as-a-Service bij derden-leveranciers af te gaan nemen en hiermee de complexiteit en omvang van de ICT-infrastructuur (verder) te reduceren. Hiermee is reeds rekening gehouden in de kengetallen waarop deze aanbesteding en de beoogde Opdracht berust.

2.8.1 Algemene eisen

A1	De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (AVG en BIO) en andere van toepassing zijnde wetgeving, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anderszits in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Opdrachtgever toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een ICT-infrastructuur-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Opdrachtgever verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.
A2	De Opdrachtgever heeft het eigendom op alle voor en door Opdrachtgever opgeslagen data. De Opdrachtnemer garandeert en waarborgt de geheimhouding van de inhoud van de data van Opdrachtgever en garandeert de bescherming van de (persoons)gegevens die worden verwerkt en houdt daarbij de richtlijnen van de AVG in acht. Opdrachtnemer tekent zonder voorbehoud de door Opdrachtgever aangeleverde verwerkersovereenkomst en handelt conform deze overeenkomst (zie bijlage 05 Verwerkersovereenkomst (concept)).
A3	De Opdrachtnemer gaat akkoord met GIBIT 2020, de hieraan gerelateerde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen behorende bij GIBIT 2020 (versie 2021-1) en relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn gezet (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/lijst). Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.
A4	Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele ICT-oplossing, zoals beschreven in de Opdrachtscope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd en in bijvoorbeeld een inschrijvingsbrief of het oplossingsvoorstel nader gespecificeerd.
A5	Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing, worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de totaallevering, waarvoor alle opgestelde kaders en Eisen onverminderd gelden.
A6	Alle in de Inschrijving ingewilligde Wensen dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving, maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
A7	Opdrachtnemer verplicht zich tot het direct informeren van Opdrachtgever over alle situaties waar data op basis van wettelijke eisen door niet-Nederlands en / of Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd en zal deze niet zonder toestemming van Opdrachtgever leveren.
A8	Opdrachtnemer maakt in haar initiële Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen gebruik van apparatuur van Huawei, Xiaomi, TP-Link en ZTE. Dit wegens de discussie die loopt over de veiligheid van deze producten en diensten en om hierover geen enkele twijfel te laten bestaan omtrent de veiligheid van de geleverde ICT-apparatuur en ICT-services.
A9	Door Inschrijver wordt, voor de in gebruik name van de ICT-oplossing, een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2020. De kosten voor het opstellen van deze (concept-) exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de Inschrijving.

2.8.2 Netwerk en verbindingen

Huidige situatie

De KBL heeft haar hoofdvestiging in Geleen en een aantal dependance locaties in de plaatsen Geleen, Heerlen, Kerkrade en Maastricht. Op de locatie in Geleen en Kerkrade wordt door de huidige leverancier een beveiligde verbinding opgebouwd naar haar datacentra. Bij de locaties in Heerlen, Kerkrade en Maastricht wordt gebruik

gemaakt van lokale faciliteiten en kan de medewerker middels een reguliere (mobiele) internet verbinding en Citrix verbinden naar de datacentra van de huidige leverancier.

Het virtuele netwerk wordt ontsloten vanuit het datacentra van OpenLine. De hoofdvestiging van KBL in Geleen is in pandig zowel voorzien van een bekabeld als een draadloos netwerk. Naast een draadloos kantoor-netwerk heeft de locatie in Geleen ook een draadloos gasten-netwerk. Voor het bekabeld en draadloze netwerk wordt gebruik gemaakt van apparatuur van Cisco. De specificaties van deze apparatuur staan in bijlage 08 Inventarisatie ICT-infrastructuur.

Toekomstige situatie

De Opdrachtnemer dient de ontsluiting te regelen van de zowel de hoofdvestiging als de externe locaties van KBL naar de door haar in te zetten datacentra van waaruit de virtuele servers en virtuele werkomgeving worden gehost en van waaruit de managed ICT-services worden aangeboden. Vanaf de vijf te ontsluiten locaties worden de fysieke werkplekken, vergaderfaciliteiten, printers en scanners en overige randapparatuur verbonden met de virtuele werkomgeving. De Opdrachtnemer mag het WideAreaNetwork opbouwen op basis van haar eigen best practices. Voor de hoofdvestiging in Geleen geldt dat zij gebruik kunnen maken van zowel glasvezel als telefoonverbinding om een verbinding op te bouwen. Voor de externe locaties wil KBL meer flexibiliteit en minder afhankelijkheid van de lokale voorzieningen. De Opdrachtnemer dient voor deze locaties een draadloze voorziening te treffen naar haar datacentra van waaruit de virtuele werkomgeving wordt gehost. Vanaf de virtuele werkomgeving / datacentra moeten beveiligde verbindingen opgebouwd kunnen worden naar de diverse SaaS-softwareleveranciers en eventuele ketenpartners. Vanuit het WideAreaNetwork dient eveneens een digikoppeling voor de koppeling met overheidsdiensten en -voorzieningen ontsloten te kunnen worden. Eveneens kunnen VPN-voorzieningen in voorkomende gevallen worden geconfigureerd en geïmplementeerd.

Voor de hoofdvestiging in Geleen geldt dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor deze bekabeling, lokale serverruimten inclusief stroomvoorziening en overige adequate ruimten om apparatuur in te kunnen plaatsen. Uiteraard wordt er zo min mogelijk apparatuur on-site geplaatst. De Opdrachtnemer ondersteunt in pandig een bekabeld, draadloos kantoor-netwerk en draadloos gasten-netwerk op de locatie van de Opdrachtgever.

Voor de externe locaties geldt dat dit één tot enkele ruimtes bevat binnen een bestaande kantooromgeving van een derden. Voor deze vestigingen geldt dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor deze bekabeling, lokale (server)ruimten inclusief stroomvoorziening en overige adequate ruimten om apparatuur in te kunnen plaatsen. Uiteraard wordt er zo min mogelijk apparatuur on-site geplaatst. De Opdrachtnemer ondersteunt in pandig een bekabeld en draadloos kantoor-netwerk op deze locaties.

Opdrachtnemer zorgt, eventueel gebruik makend van de internetverbindingen en bekabeling, uiteraard dat alle verbindingen veilig tot stand worden gebracht tussen de vier locaties en de haar datacentra. De hardware die Opdrachtnemer gebruikt is qua specificaties gelijk of hoger dan aan de huidige hardware qua bereik, capaciteit, snelheid en veiligheid. Deze specificaties zijn in de huidige situatie toereikend gebleken, zie bijlage 08 Inventarisatie ICT-infrastructuur.

De Opdrachtnemer mag voor de ontsluiting de huidige configuratie, bestaande uit switches en WirelessAccessPoints van Cisco overnemen van KBL. Deze mogen door de leverancier naar behoefte geschouwd en getoetst worden. Bij overname komt het beheer en verantwoordelijkheid voor deze apparatuur bij de Opdrachtnemer te liggen. Het eigendomsrecht van de apparatuur blijft behouden bij KBL. De apparatuur zal geretourneerd worden bij de uitfasering van de desbetreffende hardware aan KBL.

Gerelateerde Eisen

B1	De Opdrachtnemer zorgt voor een opbouw van alle beveiligde verbinding vanuit de vijf vestigingen van Opdrachtgever naar haar datacentra van waaruit de virtuele netwerk- en werkomgeving worden gehost met een minimale veiligheid van minimaal AES 128-bit encryptie of hogere versleuteling.
B2	De Opdrachtnemer zorgt met de SaaS-softwareleveranciers van Opdrachtgever dat deze SaaS-software-omgevingen veilig wordt ontsloten binnen de virtuele werkomgeving. Verbindingen voldoen aan AES 128-bit encryptie en kunnen optioneel nader beveiligd worden op basis van

	aanvullende VPN-voorzieningen. Dit geldt tevens voor eventuele ontsluiting van de werkomgeving naar ketenpartners.
B3	Opdrachtnemer biedt functionaliteit om diverse netwerken logisch van elkaar te kunnen scheiden gebruikmakend van VLAN's als virtuele scheiding tussen diverse virtuele netwerken, indien hier vanuit de Opdrachtgever en / of Opdrachtnemer behoefte aan bestaat.
B4	De leverancier is in staat om VoIP te faciliteren over het netwerk en het configureren van QoS op basis van aangegeven Opdrachtgever.
B5	De aangeboden Oplossing biedt ondersteuning voor IPv4 en IPv6.
B6	De Opdrachtnemer is in staat om een digikoppeling en koppelingen via het GGI-netwerk te ontsluiten om te kunnen integreren en koppelen met overheidsdiensten en -voorzieningen.
B7	De Opdrachtnemer biedt op de locatie van KBL in Geleen een kantoor-netwerk, gebruikmakend van de beschikbaar gestelde bekabeling op deze locaties door de Opdrachtgever. Daarbij blijft - in algemene zin zonder dit op detail te willen specificeren - de snelheid gelijk, zoals deze momenteel wordt aangeboden.
B8	De Opdrachtnemer biedt op de externe locaties van KBL een kantoor-netwerk, gebruikmakend van de beschikbaar gestelde bekabeling op deze locaties door de Opdrachtgever. Tevens wordt er op de externe locaties een draadloos kantoor-netwerk aangeboden. De Opdrachtnemer moet de externe locaties ontsluiten naar haar datacentra middels een draadloze 4G of 5G verbinding. Daarbij zorgt de Opdrachtgever dat deze verbinding voldoet aan de veiligheid zoals opgenomen in B1.
B9	De Opdrachtnemer biedt op de locatie van KBL in Geleen een draadloos kantoor-netwerk en gasten-netwerk aan. Daarbij blijft - in algemene zin zonder dit op detail te willen specificeren - zowel de dekking als de snelheid gelijk, zoals deze momenteel wordt aangeboden. Draadloze verbindingen zijn minimaal beveiligd met WPA2.
B10	De Opdrachtnemer stelt de virtuele werkomgeving ook beschikbaar buiten de fysieke werkplekken en omgeving die worden geleverd, voor onder meer 'buiten huis' en 'thuis'-werken en BringYourOwnDevice.
B11	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste installatie en configuratie van de gebruikte netwerkapparatuur en zorgt daarbij voor de juiste routeringen binnen het netwerk.
B12	Alle apparatuur die nodig is voor netwerk en verbindingen, ongeacht of deze al dan niet overgenomen, valt onder verantwoordelijkheid en kosten van Opdrachtnemer.

2.8.3 Datacentra en servers

Huidige situatie

KBL gebruikt momenteel 42 virtuele servers vanuit de datacentra van Open Line. Alle (virtuele) servers maken deel uit van hetzelfde domein. Van deze 42 virtuele servers voorzien 34 virtuele servers in de virtuele Citrix-werkplekken, diverse beheercomponenten en het beschikbaar stellen van generieke kantoorapplicaties. Er zijn 8 virtuele servers in gebruik voor taakspecifieke applicaties die worden gebruikt binnen KBL. De virtuele servers zijn veelal geconfigureerd op basis van Windows Server OS. Het technische beheer en uitlevering van het OperatingSystem van de virtuele servers wordt gedaan door de huidige leverancier. Het nadere beheer wordt uitgevoerd door de softwareleveranciers in samenwerking met KBL.

Toekomstige situatie

De Opdrachtnemer dient vanuit haar datacentra de benodigde virtuele servers te leveren aan Opdrachtgever. Daarbij levert de Opdrachtnemer alle benodigde onderliggende hardware, de virtuele servers en de benodigde voor geïnstalleerde OperatingSystems. De Opdrachtnemer kan de capaciteit van de huidige 42 virtuele servers als uitgangspunt nemen, details van deze servers is terug te vinden in bijlage 08 Inventarisatie ICT-infrastructuur. Voor 34 van de huidige servers geldt dat deze onder volledig installatie, beheer en onderhoud komen van de Opdrachtnemer. Dit betreffen de virtuele servers voor het beschikbaar stellen van de virtuele werkplekken, servers voor (technische) beheercomponenten en servers voor de generieke kantoorapplicaties. De inrichting van deze virtuele servers mag de Opdrachtnemer doen op basis van haar eigen best practices. Dit geldt zowel voor de specificaties van de virtuele servers als wel het benodigde aantal virtuele servers. Voor de 8 virtuele servers die gebruikt worden voor taakspecifieke applicaties is de verwachting dat minimaal 6 van deze servers zijn uitgefaseerd vóór de oplevering van de nieuwe omgeving omdat de applicatie Join al

verplaatst is naar de cloud en de applicaties Stratech en Docyard al gepland staan om te verplaatsen naar een Hostingomgeving bij de leveranciers. Voor de applicatie Exact (Globe Next) is de bedoeling om de overstap te maken naar de Exact Cloud Services maar is nog geen project ingepland. Of ook deze verplaatsing (en daarmee uitfasering van de laatste 2 servers) lukt vóór de oplevering is wel de bedoeling maar nog geen zekerheid. Op een later moment in de tijd is overstap naar Exact Online ook een nadrukkelijke mogelijkheid.

Met deze situatie moet rekening gehouden worden met eventuele realisatie in de nieuwe omgeving en latere uitfasering van servers. Algemeen geldt dat de capaciteit van de eventueel benodigde virtuele servers minimaal gelijk dient te zijn aan de huidige virtuele servers en met OperatingSystems worden opgeleverd aan Opdrachtgever en haar softwareleveranciers. Uiteraard wordt waar nodig gefaciliteerd in het configureren.

Gerelateerde eisen

C1	De Opdrachtnemer maakt gebruik van datacenters die zich bevinden in de EER en minimaal van het niveau Tier 3 of gelijkwaardig zijn. De Opdrachtnemer levert van hieruit de benodigde virtuele servers en verzorgt daarbij alle onderliggende fysieke hardware. De Opdrachtnemer levert de virtuele servers met de benodigde OperatingSystems met de onder dit OperatingSystems behorende attributen. Voor de virtuele Windows Server OS geldt minimale versie 2016.
C2	Voor de virtuele servers die onder volledig beheer vallen van de Opdrachtnemer, zie de 34 virtuele servers in bijlage 08 Inventarisatie ICT-infrastructuur, geldt dat deze onder volledig verantwoordelijkheid voor wat betreft installatie, beheer en onderhoud vallen van de Opdrachtnemer. De inrichting van deze virtuele servers mag de Opdrachtnemer doen op basis van eigen best practices; dit geldt zowel voor de specificaties van als wel het benodigde aantal virtuele servers.
C3	Voor de virtuele servers ten behoeve van taak specifieke applicaties (momenteel 8, naar verwachting maximaal 2 bij opleveren nieuwe omgeving) bevatten minimaal de specificaties van de huidige virtuele servers qua rekenkracht, geheugen als opslag. De Opdrachtgever heeft toegang tot deze virtuele servers middels Remote Desktop Connections van Microsoft. Deze connectie kan alleen worden opgebouwd vanuit de virtuele werkomgeving van Opdrachtgever. Op deze virtuele servers worden beheerrechten gegeven aan de Opdrachtgever ten behoeve van beheer van de taakspecifieke applicaties.
C4	De gehele omgeving, waarbij specifiek de virtuele servers, worden geleverd met virus-, spam- en spyware-protectie-functionaliteit.
C5	Opdrachtnemer beheert en levert met de gemoderniseerde ICT-infrastructuur voldoende opslagcapaciteit voor de fileserver-opslag van de huidige dataopslag van 4TB, rekening houdend met een groei van 20% per jaar per jaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
C6	Onderdeel van de aanbieding is het leveren van back-up en restorefunctionaliteit en het uitvoeren van back-up en restore-opdrachten. De Opdrachtgever biedt een back-up voorziening met een dagelijkse back-up gedurende 4 weken, 12 x een maandelijkse back-up, 1 x jaar een jaar back-up.
C7	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelfstandig een restore uit te voeren vanuit de back-up van de fileserver of Opdrachtnemer heeft een ad-hoc procedure waarbij op verzoek van de Opdrachtgever binnen één uur een restoreprocedure uit te voeren van één enkel of meerdere bestanden.
C8	De back-up-oplossing is beschermd tegen calamiteiten. De back-up-oplossing is op zowel hard- als op softwareniveau beveiligd tegen alle voorkomende securitybedreigingen en risico's, waaronder virussen, spyware, gijzelingssoftware, aanpassingen van systeemtijd of kwaadwillende die toegang hebben gekregen tot het systeem. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee in het ontwerp van de back-up-oplossing. Opdrachtnemer beschikt over mogelijkheden voor een jaarlijkse stress-test.
C9	Voor de ICT-infrastructuur wordt geëist dat jaarlijks een uitwijktest voor servers en data-opslag plaatsvindt, op basis van een door Opdrachtnemer op te stellen disaster-recoveryplan en legt hierover verantwoording af. Voor de gehele infrastructuur geldt een RPO van 24 uur en RTO van 4 uur.
C10	Er is geen (noemenswaardige) performance-impact op de productie-omgeving tijdens kantooruren in geval van een back-up en / of restore-actie. De back-up-oplossing dient geautomatiseerd een (test) omgeving op een geïsoleerde omgeving te kunnen herstellen.

C11	Op verzoek van Opdrachtgever kan de capaciteit van een virtuele server worden uitgebreid qua processor capaciteit, geheugen en opslag door Opdrachtnemer.
C12	Voor de virtuele servers die onder volledig beheer vallen van de Opdrachtnemer, en die aldus integraal onderdeel van de Managed ICT-services zijn, geldt dat bij zo nodig opschalen / upgraden / afschalen van virtuele servers de verantwoordelijkheid en daarbij behorende kosten bij de Opdrachtnemer liggen. Doorbelasting van deze kosten kan enkel plaatsvinden op basis van het werkelijk aantal gebruikers. Hiervoor wordt enkel de prijsopgaves per gebruiker gehanteerd.
C13	Voor de servers die worden geleverd aan de Opdrachtgever en door Opdrachtgever en haar leveranciers nader beheerd worden, geldt dat bij zo nodig opschalen / upgraden / afschalen van virtuele servers de verantwoordelijkheid en daarbij behorende kosten bij de Opdrachtgever liggen. Hiervoor wordt de prijsopgave voor 'virtuele server' gehanteerd zoals opgegeven in bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad. In voorkomende twijfelgevallen vindt onderlinge afstemming plaats en wordt in redelijkheid en billijkheid afgestemd wie verantwoordelijk is voor voorgenomen opschaling / upgrade / afschaling en de hiermee gemoeide kosten.

2.8.4 Virtueel werkplekconcept

Huidige situatie

De medewerkers binnen KBL maken gebruik van een virtuele werkomgeving voor de uitvoer van hun primaire kerntaken met betrekking tot de bedrijfsvoering en de dienstverlening. Voor de toegang tot deze werkplek maken zij gebruik van een laptop (het primaire device voor alle medewerkers van KBL in het beoogde werkplekconcept). De opzet van de virtuele werkplek gebeurt middels Citrix. Aan één standaard virtuele werkplek zijn twee processoren van 3Ghz en 8GB intern geheugen toegewezen. Bij het opzetten van de virtuele werkplek wordt gebruik gemaakt van één enkel standaard image. Binnen het image worden ook de diverse kantoorapplicaties gedistribueerd. Middels Ivanti ontvangt de medewerker een op haar functie afgestemde gebruikersprofiel met daarbij de benodigde kantoor- en taakapplicaties en de hieraan gerelateerde rechten op het netwerk en zo nodig eenvoudige configuratie-instellingen op het device.

Toekomstige situatie

Opdrachtgever beoogt een volledig virtueel werkplekconcept. Door het bieden van een virtueel werkplekconcept kan de medewerker van Opdrachtgever plaats-, tijds- en device-onafhankelijk werken. De Opdrachtnemer mag hierbij zelf een virtualisatiemechanisme inzetten, onder voorbehoud dat alle benodigde applicaties van KBL hierop kunnen draaien. Alle applicaties draaien nu op Citrix. Deze virtualisatie dient geïnstalleerd en beheerd te worden op alle laptops.

Tot slot dient het werkplekconcept ook BringYourOwnDevice (thuiswerkplekken, laptops en tablets) te ondersteunen. Binnen het concept beschikt iedere medewerker over een zogenaamd roaming-profiel voor het bewaren en borgen van eigen configuraties en instellingen van deze werkplekomgeving en haar applicaties. Een actieve desktopsessie wordt gedurende een werkdag bewaard en kan op andere devices worden geopend. Ieder nacht mogen bestaande sessies worden afgesloten.

Gerelateerde Eisen

D1	De virtuele werkplek is initieel gebaseerd op Windows 10 Professional inclusief de bijbehorende attributen die onderdeel uitmaken van Windows 10 Professional.
D2	De Opdrachtnemer levert met het aangeboden concept de permanente bescherming / detectie tegen bedreigingen zoals virussen, spam, malware, etc. en actieve detectie en alarmering op verandering van systeembestanden en verdacht systeem-gedrag voor de virtuele werkplekomgeving in combinatie met de devices waarop deze wordt ontsloten.
D3	De Opdrachtnemer levert op basis van haar eigen best practices een golden image met OperatingSystem, standaard applicaties en onderhoudt deze voor alle devices die in gebruik zijn en worden genomen bij KBL. Standaardapplicaties en accessoires die behoren tot dit golden image zijn de meest actuele versies van onderstaande applicaties dan wel vergelijkbare alternatieven na goedkeuring door Opdrachtgever. Het golden image mag meerdere 'lagen' bevatten.

	<p>Omdat de medewerkers van KBL ook vrijwel allemaal met de primaire taakapplicaties werken, is het voor KBL logisch om zoveel mogelijk in het golden image ondergebracht te hebben en daarna beschikbaarheid in te regelen via gebruikersprofielen en autorisatie binnen de applicaties. Het golden image mag naar best practices van Opdrachtnemer ook in meerdere lagen of delen worden opgebouwd.</p> <p>De volgende onderdelen kunnen in het golden image:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft Windows Professional incl. accessoires 2. Microsoft Office 365 Business Standard of Premium (afhankelijk of we Intune nodig hebben om beheer uit te voeren) <ul style="list-style-type: none"> • Word, Excel, Outlook, Powerpoint, Teams (Onedrive, Sharepoint, Exchange) 3. Power BI 4. Visio 5. Adobe Acrobat Reader 6. Irfanview (of een vergelijkbare applicatie) <ul style="list-style-type: none"> • Irfanview was een advies van Openline ter vervanging van Microsoft Photoviewer voor het openen van jpg en png bestanden. Tevens bruikbaar t.b.v. het maskeren van persoonlijke klantgegevens die niet gebruikt worden bij correspondentie met derden. 7. Internetbrowser Edge 8. Internetbrowser Chrome of Firefox als tweede optie 9. TOPdesk Portal (eindgebruikers)* 10. TOPdesk behandelaars* 11. AFAS* 12. Docyard + Docyard test* 13. Join + Join test* 14. Stratech + Stratech test* 15. Exact* 16. Intranet (nu startpagina primaire internet browser) 17. Selecttool 18. Softphone 19. Stiply (digitale handtekening)* 20. Wachtwoord wijzigen 21. VTLB calculator* 22. Standaardprinters (incl. cutePDF writer, NovaPDF) 23. Java Console 24. Java x86 en x64 25. PsqIODBC 26. PsqIODBC_x64 27. WCF Data Services <p>Let op: voor de met * gemarkeerde (taak)applicaties voert Opdrachtgever het licentiebeheer. Voor de overige applicaties/componenten doet Opdrachtnemer dit (zie ook paragraaf 2.8.6 F1 van deze Aanbestedingsleidraad).</p>
D4	<p>De Opdrachtnemer stelt het virtuele werkplekconcept ook beschikbaar buiten de fysieke werkplekken en omgeving die worden geleverd, voor onder meer 'buiten huis', 'thuis'-werken en BringYourOwnDevice. Op de locaties van Opdrachtgever kan gebruik makend van het bekabeld netwerk of draadloos kantoor netwerk en door Opdrachtnemer verstrekte laptop worden ingelogd. Het inloggen gebeurt in alle gevallen op basis van een two-factor authentication. De Opdrachtnemer faciliteert two-factor authentication tot de virtuele werkplek middels het gebruik van softtokens.</p>
D5	<p>Er wordt een initiële capaciteit van 160 virtuele werkplekken geleverd. De virtuele werkomgeving beschikt over de specificaties ten behoeve van normaal kantoorgebruik. De specificaties van de virtuele werkomgeving zijn minimaal 2 processors van 3Ghz, 8GB aan werkgeheugen en 1 GB als persoonlijke opslagruimte. Nadere invulling mag op basis van eigen best practices. De</p>

	beschikbaarheid van deze resources is gedurende een gehele virtuele desktopsessie gegarandeerd.
D8	Binnen de virtuele werkomgeving worden minimaal 4 virtuele werkplekken opgezet voor test- en acceptatiedoeleinden, zoals het testen van een nieuwe versie van het golden image, met gelijke specificaties aan de standaard virtuele werkplek. Deze 4 virtuele werkplekken zijn te benaderen vanuit de virtuele werkomgeving middels Microsoft Remote Desktop Connection.
D9	De Opdrachtnemer levert en onderhoud het werkplekbeheer op basis van gebruikersprofielen, waarmee de medewerkers worden voorzien in de juiste rechten en toegang tot applicaties. De Opdrachtgever levert de benodigde input aan Opdrachtnemer welke gebruikersprofielen er zijn, welke applicaties bij het gebruikersprofiel van toepassing zijn en welke rechten bij het profiel horen.
D10	Een stabiele virtuele werkplekomgeving met een goede performance is voor Opdrachtgever zeer belangrijk. De Opdrachtnemer garandeert dan ook dat gebruikers bij gebruik van de geboden virtuele werkplekomgeving na het invoeren van de gebruikersnaam en het wachtwoord, nog maximaal 60 seconden moeten wachten alvorens zij de volledige werkplekfunctionaliteit kunnen gebruiken. In de respons tussen device en virtuele werkplek is er in beginsel geen noemenswaardige vertraging, het gebruik van taakapplicaties van derden hierop uitgezonderd.
D11	Er wordt gebruik gemaakt van roaming-profielen. Deze bevatten alle individuele gebruikersinstellingen met uitzondering van gebruikershistorie, zoals gedownloade informatie en bezochte websites.
D12	Een actieve desktopsessie van een medewerker wordt gedurende een werkdag bewaard en kan op andere devices worden geopend.
D13	Het aangeboden virtuele werkplekconcept wordt door Opdrachtgever zo ingericht, dat gebruikers digitaal kunnen vergaderen middels bestaande platformen zoals MS Teams, Zoom, Web-ex en Google Meet, zonder dat daarbij haperingen ontstaan in beeld en geluid.
D14	Het aangeboden virtuele werkplekconcept wordt door Opdrachtnemer zo ingericht, dat gebruikers bij het gebruik van multimedia (Rich Media Applicaties zoals bijvoorbeeld Adobe Flash / Shockwave Player, Microsoft Silverlight, etc.) zonder haperingen content kunnen bekijken / beluisteren.
D15	De ICT-oplossing wordt gekoppeld aan Azure ActiveDirectory. De ICT-oplossing ondersteunt hiertoe authenticatie op basis van Azure ActiveDirectory via Enterprise Application.
D16	De virtuele werkplek heeft toegang tot het internet. Op aangeven van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer aangegeven websites blokkeren. Opdrachtnemer heeft hier vanzelfsprekend ook een adviserende rol in om kwetsbare sites pro-actief aan te dragen en te blokkeren.
D17	De Opdrachtnemer levert in het aangeboden concept de mogelijkheid om installatie van ongewenste software en toegang door ongeautoriseerde hardware tot het (fysieke) netwerk te blokkeren of in gezamenlijke afstemming tussen partijen weloverwogen toe te staan.
D18	Opdrachtnemer package de benodigde applicaties voor zowel voor de applicaties waar Opdrachtnemer het beheer voert, als voor de taakspecifieke applicaties die beheerd worden door Opdrachtgever en haar softwareleveranciers (zie paragraaf 2.8.6 van deze Aanbestedingsleidraad).
D19	Huidige rechten en mappenstructuur worden 1:1 overgenomen in de nieuwe omgeving tenzij er na gunning een beter alternatief kan worden voorgelegd waarvoor Opdrachtgever akkoord geeft.

2.8.5 Fysieke werkplekken en randapparatuur

Huidige situatie

Binnen KBL wordt er door de circa 160 medewerkers gewerkt met laptops en thin clients voor het gebruik van de virtuele werkomgeving. De werkplekken, verdeeld over meerdere locaties, zijn voor het overgrote deel voorzien van twee externe beeldschermen, toetsenbord en muis. De werkplekken bestemd voor laptop gebruikers zijn veelal voorzien van een dockingstation, gekoppeld aan één of twee beeldschermen. Verspreid over de locaties staan diverse multifunctionele printers. Alle fysieke werkplekken en randapparatuur is afgeschreven en wordt wegens deze reden beoogd te vervangen, uitgezonderd de printers / scanners. Deze

laatst en vallen in eerste instantie onder eigen beheer van KBL en kan door Opdrachtnemer worden aangeboden als Kans.

Toekomstige situatie

De Opdrachtnemer voorziet de medewerkers van een laptop waarmee zij inloggen op de virtuele werkomgeving. De Opdrachtnemer voorziet de fysieke werkplek van twee monitoren van minimaal 27 inch, dockingstation, toetsenbord en muis komen in eerste instantie uit de boedel van Opdrachtgever. Op de dockingstation worden de twee schermen, netwerk, toetsenbord aan muis aangesloten waarop de medewerker de laptop middels gebruik van één kabel kan verbinden voor beeld, geluid en netwerk.

Let op: Alle fysieke werkplekken (inclusief beeldschermen en dockingstation) worden geleverd door Opdrachtnemer. De laptops worden met een levensduur van maximaal 4 jaar vervangen. Opdrachtgever gaat er vanuit dat door de technische levensduur van 4 jaar de Opdrachtnemer een A-merk laptop levert op basis van haar best eigen practices waarbij de Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid draagt dat de laptop naar behoren blijft werken gedurende de 4 jaar en vervangt bij defect. Enkel de toetsenborden en muizen kunnen in eerste instantie vanuit de huidige boedel worden gebruikt. De Opdrachtnemer hoeft hiervoor bij aanvang overeenkomst geen toetsenbord en muis te leveren. Wel is Opdrachtnemer belast met vervanging in geval van defect en daarmee verantwoordelijk voor de vervangingscycli. Voor dit laatste worden geen specifieke termijnen gesteld.

Gerelateerde Eisen

E1	Opdrachtnemer levert 160 laptops ten behoeve van de medewerkers. Op de laptop wordt geen aanvullende software geïnstalleerd en medewerkers zijn beperkt in installatierechten op de laptop. Voor de laptops wordt uitgegaan van de volgende specificaties: <ul style="list-style-type: none"> • De laptop heeft een scherm niet kleiner dan 15 inch; • Beschikt over minimaal Core i7 processor; • Beschikt over 16 GB werkgeheugen; • Beschikt over 256 GB SSD opslag; • Beschikt over een USB-C docking mogelijkheid; • Bezit speakers voor geluid; • Bezit een camera voor videobellen; • Bezit een microfoon voor videobellen. Deze laptops worden in een vervangingscyclus van 4 jaar vervangen.
E2	Deze laptops worden voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> • Windows 10 Professional (met mogelijkheid om Windows 11 Professional te draaien); • Voorzien van Bitlocker; • Voorzien van Antivirus software. De laptop wordt uitgeleverd inclusief draagtas.
E3	Verdeeld over de locaties worden door de Opdrachtnemer 100 beeldschermwerkplekken - waarop een laptop kan worden aangesloten - geleverd en voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> • twee in hoogte verstelbare monitor van minimaal 27 inch; • toetsenbord en muis (uit boedel Opdrachtgever); • docking station met Ethernet (RJ45), 2x USB aansluiting en USB-C aansluiting ten behoeve van docking.
E4	De Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever laptops en schermen leveren met afwijkende specificaties ten behoeve van een aangepaste werkplek.

2.8.6 Applicaties en licenties

Huidige situatie

KBL gebruikt momenteel voor haar dienstverlening 5 primaire (taak)applicaties. Dat betreft DocYard (voor het scannen en metadateren van papieren en digitale post), Join (voor het gebruik en beheer van digitale dossiers), Stratech en VTLB (voor het registreren en ondersteunen van alle vormen van schuldhulpverlening) en Exact Globe Next (voor het financiële beheer en verantwoording). Daarnaast worden de gebruikelijke Office applicaties gebruikt (waarbij vooral Outlook is gekoppeld aan Stratech En Join) en verdere meer

ondersteunende applicaties. Alle applicaties zijn vermeld in Bijlage 08 Inventarisatie ICT-infrastructuur. Alle medewerkers krijgen deze aangeboden op hun virtuele werkplek.

Toekomstige situatie

KBL heeft als ICT-strategie om de kernapplicaties af te nemen als SaaS. Zoals eerder aangegeven in deze leidraad is de applicatie Join al verplaatst naar de cloud en staan deze servers op de nominatie om uitgefaseerd te kunnen worden in de infrastructuur. Ook voor Stratech en Docyard staan projecten gepland om te verplaatsen naar de Hosting en vervolgens die servers uit te faseren. Beide projecten zullen uiterlijk in april 2024 gereed zijn. Voor de applicatie Exact Globe is dit ook de bedoeling maar is nog geen project ingepland. Bij het opstellen van de aanbesteding is reeds rekening gehouden met deze toekomstige situatie. De Opdrachtnemer zal op basis van de specificaties van de leverancier van deze SaaS-applicaties deze moeten ontsluiten binnen het virtuele werkplekconcept.

Waar nog applicaties gebruikt moeten worden on-premise in de 'eigen' datacentra moeten ook deze vanuit de virtuele werkomgeving gestart kunnen worden. Waar installatie op een virtuele server benodigd is, zal dit gebeuren door KBL of de desbetreffende softwareleverancier. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de virtuele server met bijbehorend OperatingSystems (zie paragraaf 2.8.3 van deze Aanbestedingsleidraad). Daarnaast zal de Opdrachtnemer zorgen voor de uitrol van de applicaties naar de diverse werkplekken en het packagen en / of distribueren van de software. De specificaties voor het voor het package worden geleverd door de Opdrachtgever en / of haar softwareleveranciers.

Ten aanzien van Office365 geldt: KBL zal haar bestaande licenties opzeggen of overdragen en deze onder de volledige verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer plaatsen. Voor de procedurele werkwijze hieromtrent sluit KBL aan op best practices van de Opdrachtnemer. Alle kosten rondom het beschikbaar stellen en gebruiken van Office365 vallen ten deel aan de Opdrachtnemer en worden geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de inschrijvingsprijs.

Tot slot is relevant dat Opdrachtgever zowel inhoudelijk als technisch de inzet aan het verkennen is van de veilig mailen applicatie Zilver. Deze fungeert als plug-in op Outlook.

Gerelateerde Eisen

F1	De Opdrachtnemer voert het licentiebeheer voor alle onderdelen van het golden image (zie Eis D3, behalve de met * gemarkeerde applicaties waar KBL zelf het licentiebeheer voert) en de benodigde Microsoft-componenten, levert de verschillende Microsoft-componenten binnen het werkplekconcept en is (eventueel uit naam van KBL) financieel verantwoordelijk voor de benodigde licenties. Opdrachtnemer kan bij aanvang de bestaande licenties overnemen van Opdrachtgever.
F2	De Opdrachtnemer voert het licentiebeheer uit voor MS Visio voor zeven medewerkers die hiervan gebruik maken. Opdrachtnemer levert de MS Visio binnen het werkplekconcept en is (eventueel uit naam van KBL) financieel verantwoordelijk voor de benodigde licenties. Opdrachtnemer kan bij aanvang de bestaande licenties overnemen van Opdrachtgever.
F3	De Opdrachtnemer voert het licentiebeheer uit voor MS Power BI en Microsoft SQL. Opdrachtnemer levert de applicaties binnen het werkplekconcept middels een package en is (eventueel uit naam van KBL) financieel verantwoordelijk voor de benodigde licenties. Opdrachtnemer kan bij aanvang de bestaande licenties overnemen van Opdrachtgever.
F4	De Opdrachtnemer levert Exchange voor een organisatiebreed gebruik van exchange-diensten in de ICT-infrastructuur en alle medewerkers van KBL. Dit houdt tenminste in dat zij o.a. de benodigde configuratie doen voor de mailbox van de medewerker, algemene mailboxen en vergaderruimtes en toegang geeft op alle virtueel werkplekconcept en mobiele apparaten.
F5	Opdrachtnemer realiseert de mogelijkheid tot het beperken van de opslagruimte voor de individuele gebruiker op netwerkschijf en e-mailbox. De minimale opslag ruimte van de mailbox per medewerker betreft 15GB. Tevens wordt aanvullend op deze voorzieningen een veilige oplossing geboden voor het uitwisselen van grote bestanden met derden.
F6	Opdrachtnemer zorgt samen met softwareleveranciers dat aangeboden SaaS-applicaties worden ontsloten binnen de virtuele werkomgeving . Opdrachtnemer draagt zonodig zorg voor het packagen van de SaaS applicaties. De Opdrachtnemer mag er voor kiezen om bij een beperkt aantal

	gebruikers van een on-premise applicatie dit ook handmatig te configureren op gebruikersniveau. Op aangeven van Opdrachtgever worden alle applicaties die niet in het golden image zitten gedistribueerd aan specifieke gebruikersaccounts.
F7	Applicaties die gebruikt worden door Opdrachtgever, moeten gekoppeld kunnen worden aan Microsoft Outlook of (Microsoft 365) Exchange-server en indien noodzakelijk voor de documentcreatie kan worden gekoppeld met Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen van ten minste e-mails, bij voorkeur afspraken en zo nodig documenten.
F8	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de virtuele server met bijbehorend OperatingSystems (zie paragraaf 2.8.2 van deze Aanbestedingsleidraad) voor de on-premise applicaties. Daarnaast zal de Opdrachtnemer zorgen voor de uitrol van de applicaties naar de diverse werkplekken en het packagen en / of distribueren van de software.
F9	Opdrachtnemer levert een printserver om netwerkprinters te configureren en aan te sturen. Applicaties die de Opdrachtgever gebruikt kunnen gebruik maken van deze printservices en scanservices.
F10	Opdrachtnemer geeft binnen de Opdracht uitvoering aan alle aanpassingen die in de ICT-infrastructuur in de breedste zin plaats moeten vinden om applicaties goed te laten functioneren. Dit betreft onder andere gebruikers instellingen, benodigde rechten op programmatuur en data mappen, rechten binnen de registry, verbindingen en Single Sign On.

2.8.7 Managed ICT-services

Huidige situatie

De huidige leverancier levert een belangrijk bijdrage in het beheer en continuïteit van de ICT-infrastructuur. De eerste lijn support wordt verzorgd door KBL, de tweede en derdelijns ondersteuning wordt geleverd door de huidige leverancier. Binnen de huidige situatie van KBL wordt nog geen gebruik gemaakt van een volledige uitbesteding van de ICT-infrastructuur en gerelateerde ICT-diensten. KBL is samen met Open Line verantwoordelijk voor het gehele ICT-landschap.

Toekomstige situatie

In het beheer wordt een grotere rol verwacht van de Opdrachtnemer. Onderstaand is een opsomming gemaakt van de beheertaken die KBL in de toekomst van een Opdrachtnemer verwacht. Deze opsomming geeft het minimale kader voor uitvoering van de Opdracht. Uiteraard kan in onderling overleg de taken worden uitgebreid en juiste herverdeling van taken worden afgestemd. Naast de support is de Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor het volledige assetmanagement rondom de ICT-infrastructuur.

De Opdrachtnemer mag bij het leveren van support, onderhoud en beheer een beroep doen op de ICT-medewerkers van Opdrachtgever. De ICT-medewerkers kunnen op aangeven van Opdrachtnemer analyse uitvoeren en / of een inspanning verrichten ten behoeve van support, onderhoud of beheer. Daarbij gaat Opdrachtgever uit van maximaal 0,4 FTE tijdsinvestering voor deze ondersteuning. Daarbij ligt een inspanningsverplichting vanuit Opdrachtgever voor deze vorm van ondersteuning, de resultaatverplichting blijft bij Opdrachtnemer. Hiermee wordt voorkomen dat in alle gevallen een medewerker van Opdrachtnemer on site op locatie moet ondersteunen in het belang van goed partnership en efficiency.

Gerelateerde Eisen

G1	De Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor het leveren, implementeren, beheren en onderhouden van een ICT-oplossing, bestaande uit een remote en on-site ICT-infrastructuur, een virtueel ICT-werkplekconcept en ICT-werkplekken in de vorm van managed ICT-services. De Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het LifeCycleManagement voor alle hardwarecomponenten die zij inzet (of in eerste instantie overneemt). De Opdrachtnemer is eveneens verantwoordelijk voor het assetmanagement voor alle hardwarecomponenten.
G2	De gehele ICT-oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device. De beschikbaarheid van de gehele ICT-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van infrastructuur van 99,9%, op werkdagen van 07:00 tot 20:00 uur. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een

	beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtnemer wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid.
G3	Voor alle ICT-activiteiten met een technisch karakter geldt: indien contact en afstemming benodigd is met derden-leveranciers en / of KBL zelf is dit in beginsel ter verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Alle reguliere operationele taken afstemmingen verlopen dus direct tussen Opdrachtnemer en derden-leverancier. Opdrachtgever draagt vanzelfsprekend actief bij op afroep van Opdrachtnemer, is contractverantwoordelijk voor alle derden-leverancier en aldus eindverantwoordelijk voor het regisseren van alle activiteiten van deze derden-leveranciers (inclusief eventuele escalaties).
G4	Aanvullend op alle activiteiten die logischerwijs voortvloeien uit het in uitvoering nemen van de Opdracht, voert de Opdrachtnemer de volgende activiteiten uit: <ul style="list-style-type: none"> ● In ontvangst nemen, beoordelen en classificeren van meldingen; ● Het behandelen en afhandelen van meldingen; ● Beantwoorden vragen over en oplossen van storingen; ● Verzorgt communicatie rondom storingen en gepland onderhoud; ● Geeft inzicht in status van meldingen (2^e en 3^e-lijns) en koppelt dit terug aan de melder; ● Het verzorgen van (gebruikers)handleidingen voor het gebruik van de (virtuele) werkplek; ● Gebruikers bij voorkeur op afstand (remote) en waar nodig on-site ondersteunen; ● Gebruikers aanmaken / wijzigen / verwijderen binnen de geleverde ICT-oplossing; ● Het aanmaken en onderhouden van (distributie)groepen voor applicaties en configuraties; ● Gebruikers koppelen aan applicatiegroepen en autoriseren voor applicaties; ● Uitleveren, innemen, plaatsen en verhuizen van werkplek hardware en randapparatuur; ● Beheer werkplekken (laptop / beeldscherm / muis / toetsenbord); ● Beheer wachtrijen printers (verwijderen printopdrachten); ● Faciliteren van remote toegang tot applicatieservers en beheerdersomgeving voor externe toeleveranciers ten behoeve van onderhoud en gebruikersondersteuning.
G5	Opdrachtnemer stelt, samen met Opdrachtgever, aanvullend op dit Programma van Eisen, kort na oplevering realistische en meetbare performance doelen op. Deze zullen gedurende de gehele contractperiode worden gemonitord om de prestaties / doelen te waarborgen en mogelijk worden bijgesteld. Deze doelen en frequentie van rapporteren maken onderdeel uit van de op te stellen ServiceLevelAgreement.
G6	De Opdrachtnemer verplicht zich tot het voorzien in een ServiceLevelAgreement / DossierAfsprakenProcedures op basis van ten minste in het Programma van Eisen gestelde beschikbaarheid, RPO en RTO en respons- en oplostijden voor incidenten en wijzigingen. Kosten voor het oplossen van incidenten en standaardwijzigingen maken onderdeel uit van de Inschrijving. In deze ServiceLevelAgreement / DossierAfsprakenProcedures worden ook afspraken gemaakt over de wijze waarop projectmatige werkzaamheden worden afgehandeld.
G7	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 7.30 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een storingsnummer die 24/7 bereikbaar is een calamiteitenregeling door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven).
G8	De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
G9	Ondanks dat de afhankelijkheid tussen de applicaties van derden-leveranciers en de aangeboden ICT-infrastructuur afneemt door steeds meer SaaS-afname, is het belangrijk upgrades en updates in afstemming met KBL en derden-leveranciers uit te voeren. Om de gehele ICT-oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de ICT-oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel

	N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat alle derden-leveranciers voldoende tijd hebben om met hun aangeboden oplossingen compliant te kunnen zijn en te blijven op deze ICT-infrastructuur.
G10	Opdrachtnemer voert de onderhoudswerkzaamheden die van invloed zijn op de werkomgeving uit buiten werktijd van Opdrachtgever: van maandag tot en met vrijdag van 7:00 – 20:00 uur. Opdrachtnemer kondigt alle onderhoudswerkzaamheden buiten de standaard overeengekomen onderhoudstijden aan. Eventuele onderhoudswerkzaamheden worden tenminste 14 dagen voor aanvang aangekondigd. In overleg met de Opdrachtgever wordt de planning definitief gemaakt. Hiervan kan alleen worden afgeweken na akkoord door Opdrachtgever.
G11	Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Opdrachtnemer in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteit-stellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen: <ul style="list-style-type: none"> ● Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Opdrachtgever (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals: uitvallen van het lokale netwerk, applicaties niet beschikbaar voor meerdere gebruikers, meerdere gebruikers kunnen geen toegang krijgen tot de virtuele werkomgeving, etc.) of waarbij de informatieveiligheid en / of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de ICT-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data. ● Hoog: De ICT-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als een kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en / of privacy en / of het ontstaan van schade aan de ICT-oplossing of de hierin opgenomen data. ● Midden: De ICT-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. ● Laag: De ICT-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de ICT-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheerdervragen onder deze laatste categorie.
G12	Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan en Opdrachtnemer toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.

G13	<p>In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver; • Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver; • Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag; • Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate. <p>Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:</p> <table border="1" data-bbox="359 577 1407 869"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplostijd</th> <th>Statusupdate-tijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Top</td> <td>1 klokuur</td> <td>4 klokuren</td> <td>1 klokuren</td> </tr> <tr> <td>Hoog</td> <td>1 werkuur</td> <td>24 klokuren</td> <td>4 werkuren</td> </tr> <tr> <td>Midden</td> <td>4 werkuren</td> <td>3 werkdagen</td> <td>Real-time digitaal statusinzicht</td> </tr> <tr> <td>Laag</td> <td>8 werkuren</td> <td>5 werkdagen</td> <td>Real-time digitaal statusinzicht</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd	Top	1 klokuur	4 klokuren	1 klokuren	Hoog	1 werkuur	24 klokuren	4 werkuren	Midden	4 werkuren	3 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht	Laag	8 werkuren	5 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd																		
Top	1 klokuur	4 klokuren	1 klokuren																		
Hoog	1 werkuur	24 klokuren	4 werkuren																		
Midden	4 werkuren	3 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht																		
Laag	8 werkuren	5 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht																		
G14	<p>Indien Opdrachtnemer de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.</p>																				
G15	<p>Opdrachtnemer levert gedurende de gehele contractperiode inzicht in haar dienstverlening en richt een overlegstructuur in om met de Opdrachtgever in overleg te gaan op de verschillende niveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operationeel niveau: dagelijks Er vindt dagelijks overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Dit overleg zal vooral gaan over vragen, incidenten en wijzigingen. • Tactisch niveau: 1x per 2 maanden Er vindt periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Servicemanager van Opdrachtnemer. Het overleg op Tactisch niveau gaat over de geleverde serviceniveaus, wijzigingen, evaluatie en bijstelling van servicelevels, facturatie, procedures, etc.; • Strategisch niveau: 1x per jaar Er vindt jaarlijks afstemming plaats tussen Opdrachtgever en de Accountmanager en Servicemanager van Opdrachtnemer. Het overleg op Strategisch niveau gaat over de evaluatie van het contract, uitbreiding van de dienstverlening, afstemming beleidsplannen, tarieven, etc. 																				
G16	<p>Opdrachtnemer levert maandelijks de volgende onderdelen in een rapportage aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentenbeheer • Wijzigingsbeheer • Probleembeheer • Configuratiebeheer • Datagebruik (opslag en verbindingen) • Uptime / downtime <p>De rapportage geeft inzicht (grafisch en tekstueel) in het aantal afgehandelde en openstaande en geëscaleerde items. Daarbij dient de Opdrachtnemer middels een eenvoudige weergave aan te geven of de in de ServiceLevelAgreement vastgelegde servicenormen behaald zijn.</p>																				
G17	<p>Opdrachtnemer levert jaarlijks een rapportage van de CMDB die wordt ingezet voor zowel de virtuele werkomgeving als de fysieke hardware die op locatie wordt gebruikt van Opdrachtgever.</p>																				
G18	<p>Ten behoeve van het op- of afschalen van de virtuele servers dient in bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad de kosten worden opgenomen voor een 'virtuele server (standaard)' met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server OS, 4 CPU's, 16 GB RAM, 150 GB Opslag 																				
G19	<p>Ten behoeve van het op- of afschalen van de virtuele servers dient in bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad de kosten worden opgenomen voor een 'virtuele server (uitgebreid)' met:</p>																				

	<ul style="list-style-type: none"> • Windows Server OS, 6 CPU's, 24 GB RAM, 1 TB Opslag
G20	<p>Ten behoeve van het op- of afschalen van het aantal medewerkers dient in bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad de kosten worden opgenomen voor 'een gebruiker (inclusief laptop)' gebruikmakend van een door Opdrachtnemer ter beschikking te stellen laptop. Dit omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een laptop met toebehoren (zie eisen E1 en E2 in deze Aanbestedingsleidraad); • een virtuele werkplek (zie paragraaf 2.8.4 van deze Aanbestedingsleidraad); • voorzien van het golden image inclusief bijbehorende licenties (zie eis D3 in deze Aanbestedingsleidraad).
G21	<p>Ten behoeve van het op- of afschalen van het aantal medewerkers dient in bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad de kosten worden opgenomen voor 'een gebruiker (BringYourOwnDevice)' gebruikmakend van BringYourOwnDevice. Dit omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een virtuele werkplek (zie paragraaf 2.8.4 van deze Aanbestedingsleidraad); • voorzien van het golden image inclusief bijbehorende licenties (zie eis D3 in deze Aanbestedingsleidraad).
G22	<p>Ten behoeve van het op- of afschalen van het aantal applicatiepackages van derden-leveranciers (en aldus niet applicaties die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zelf vallen omdat deze deel uitmaken van de aangeboden managed ICT-services) dient in bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad de kosten worden opgenomen voor het maken en onderhouden van een 'applicatiepackage'.</p>
G23	<p>Alle overige kosten die te maken hebben met op- en afschaling en niet onder de managed ICT-services vallen (conform de gestelde Eisen en / of niet verdisconteerd zijn in de prijzen per gebruiker) worden op basis van redelijkheid en billijkheid op transparante wijze gespecificeerd en vastgesteld en worden als additionele kosten ten aanzien van deze Opdracht in rekening gebracht.</p>
G24	<p>Alle kosten ten aanzien van de Opdracht worden geïncasseerd als periodieke kosten op basis van maandelijks gebruik uitgaande van volledige kalendermaanden. Incidentele kosten en / of investeringen van Opdrachtnemer dienen aldus omgerekend en opgenomen te worden in een periodiek maandbedrag ten aanzien van alle aangeboden managed ICT-services.</p>

3 Planning en inlichtingen

3.1 Voorgenomen planning

Onderstaande planning is een streefplanning. Aan onderstaande data kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De definitieve planning wordt gepubliceerd en actueel gehouden op TenderNed.

Openbare Europese Aanbesteding:	
Publicatie Aanbestedingsdocumenten	6 september 2023
Sluitingsdatum indienen vragen (ronde I)	26 september 2023 om 9.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde I)	3 oktober 2023
Sluitingsdatum indienen vragen (ronde II)	24 oktober 2023 om 9.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde II)	31 oktober 2023
Sluitingsdatum indienen Inschrijving	20 november 2023 om 12.00 uur
Opening van Inschrijvingen	20 november 2023
Presentaties door Inschrijvers	27 en 28 november 2023
Publicatie voornemen tot gunning	15 december 2023
Publicatie definitieve gunning	5 januari 2024
Ondertekening Overeenkomst	15 januari 2024
Ingang van Overeenkomst	15 januari 2024

3.2 Stellen van vragen door Inschrijvers

De Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad (inclusief alle hieraan gerelateerde bijlagen) procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen kunnen conform de hierboven aangegeven planning via TenderNed worden gesteld. Aanbestedende Dienst verzoekt nadrukkelijk alle vragen te stellen in deze eerste inlichtingenronde. Na deze gelegenheid tot het stellen van vragen rekent Aanbestedende Dienst enkel nog op urgente vragen en eventuele resterende onduidelijkheden na de beantwoording van deze vragen. Dit in het belang van alle aanbestedingsbetrokkenen.

Elke vraag dient separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar de Aanbestedingsdocumenten en zonder bedrijfsgegevens te noemen. Let op: ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een Inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Onderneming (vertrouwelijke vraag). Hiertoe dient de Inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten **en zijn verzoek te motiveren**.

Indien de Aanbestedende Dienst een dergelijk verzoek afwijst laat zij dit aan de desbetreffende Inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de Inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, als niet individuele vraag.

Indien een Ondernemer technische problemen ervaart of vragen heeft over de werking van TenderNed, dan kan tijdens kantooruren contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed via emailadres servicedesk@tenderned.nl en / of telefoonnummer +31 (0)80 08 36 33 76.

3.3 Nota's van Inlichtingen

KBL zal in de vorm van een Nota van Inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken en vragen met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend maken bij de Inschrijvers via een publicatie op TenderNed. De Aanbestedende Dienst kan tevens middels de Nota van Inlichtingen alle Aanbestedingsdocumenten wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het sluitingstijdstip van de Inschrijvingen.

Eventuele resterende onduidelijkheden en aanvullende verduidelijkende vragen dienen wederom via TenderNed gesteld te worden. De sluitingsdatum hiervoor staat in de eerder aangegeven planning opgenomen. KBL zal bij voorkeur geen nieuwe vragen in behandeling nemen. Indien een vraag of suggestie te laat wordt ingediend, dan wordt deze alleen beantwoord indien wordt geacht dat dit antwoord belangrijke informatie bevat voor alle Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook als deze antwoorden minder dan 10 dagen voor de sluitingsdatum worden gepubliceerd. De beantwoording van de aanvullende vragen zal gepubliceerd worden in de tweede Nota van Inlichtingen op TenderNed.

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven eerder gepubliceerde documenten. Mededelingen, toezeggingen of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, die niet in een Nota van inlichtingen zijn vastgelegd en niet via TenderNed zijn gecommuniceerd, zijn niet bindend voor de Aanbestedende Dienst.

3.4 Opening van Inschrijvingenkluis

Wanneer de uiterste inschrijfdatum is verstreken, zal de kluis in TenderNed worden geopend en worden alle tijdig ingezonden Inschrijvingen ingezien. Hiervan zal een proces-verbaal worden opgemaakt, dat dezelfde dag wordt gepubliceerd via TenderNed.

3.5 Algemene communicatie

Als Aanbestedende Dienst treedt op:
Kredietbank Limburg
Postbus 1183
6160 BD Geleen

Deze aanbesteding geschiedt inclusief de Inschrijvingen van Inschrijvers en de algehele communicatie via TenderNed. Meer informatie over TenderNed is te vinden op: <https://www.tenderned.nl>.

Contactpersoon voor deze aanbesteding is mevrouw A. Verblakt (Inkoopvertegenwoordiger van KBL). Indien er een storing is in TenderNed is zij te bereiken via emailadres a.verblakt@kblb.nl en / of telefoonnummer +31 (0)6 11 76 01 70.

Het is tijdens de aanbestedingsprocedure, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan op een andere wijze dan via TenderNed te communiceren met de Aanbestedende Dienst omtrent deze aanbesteding. Vragen en / of opmerkingen die niet via TenderNed aan de KBL zijn gericht, worden niet in behandeling genomen. Elke poging tot beïnvloeding van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers kan ertoe leiden dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd. De Inschrijver dient zich eveneens in alle gevallen te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die betrokkenen bij deze aanbesteding kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat diens Inschrijving terzijde wordt gelegd.

4 Voorschriften Inschrijving

4.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving

De Inschrijving en alle in te dienen documenten dienen door de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde namens Inschrijver tijdig ingediend te worden via de inschrijfmodule (kluis) van TenderNed. Om in te loggen in TenderNed heeft de Inschrijver een eHerkenning nodig. Daarbovenop komt een gewone digitale handtekening bij het bevestigen van bepaalde handelingen, zoals het indienen van een Inschrijving. De gebruiker ontvangt hiervoor een transactiecode (TAN) via een SMS. Met de ingevoerde transactiecode is betrouwbare authenticatie van de gebruiker mogelijk.

De Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat voor het sluitingstijdstip, conform de eerder aangegeven aanbestedingsplanning, zijn Inschrijving digitaal is ingediend via TenderNed. Voor dit sluitingstijdstip geldt de digitale klok die wordt getoond in TenderNed.

Het indienen van varianten is in het kader van deze aanbesteding niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

De ingediende Inschrijvingen worden digitaal bewaard in de aanbiedingskluis. De Aanbestedende Dienst kan deze aanbiedingskluis niet eerder openen dan na het sluitingstijdstip. Na het sluitingstijdstip kan er niets meer worden ingediend.

4.2 Verbod onderling overleg tussen Inschrijvers

Het is Inschrijver niet toegestaan om onderling te overleggen met andere Inschrijvers over de inhoud van zijn Inschrijving. Het is Inschrijver tevens niet toegestaan op enige wijze met andere Inschrijvers te overleggen of afspraken te maken die de prijsvorming / concurrentie kunnen beïnvloeden. Deze verboden gelden op straffe van het terzijde leggen van de desbetreffende Inschrijving.

Van een concern, holding of een groep mogen geen meerdere Ondernemingen inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), ook niet indien zij – indien van toepassing – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, holding of een groep) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Deze situatie leidt onherroepelijk dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern / holding / groep behorende Inschrijvers.

4.3 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving

Inschrijver dient onderstaande documenten bij de Inschrijving bij te voegen:

Checklist gevraagde gegevens (bij Inschrijving)	
1	Eén ingevuld en door een rechtsgeldig persoon ondertekend Inschrijfformulier (bijlage 01)
2	Eén / meer ingevuld(e) en door een rechtsgeldig persoon ondertekend(e) UEA('s) (bijlage 02)
3	Eén / meer uittreksel(s) handelsregister (+ evt. volmachten) ter validatie rechtsgeldigheid ondertekening
4	Eén ingevuld en door een rechtsgeldig persoon ondertekend Prijzen- en tarievenblad (bijlage 03)
5	Eén schriftelijke uitwerking van 6 Gunningscriteria kwaliteit (zie Aanbestedingsleidraad, § 6.2.3)

4.4 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving en het ondertekenen van bijlage 01 Inschrijfformulier in geval van voorlopige gunning onderstaande documenten binnen 7 kalenderdagen aan Aanbestedende Dienst ter verificatie aan te (kunnen) leveren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig kunnen aanleveren van de bewijsmiddelen en houdt zelf rekening met de doorlooptijden van het aanvragen hiervan.

Checklist gevraagde gegevens (bij voorlopige gunning)	
1	Eén / meer kopieën van een ISO 27001-certificaat of vergelijkbaar (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.4.2.2.)
2	Eén kopie van een ISO 9001:2008 / 2015-certificaat of vergelijkbaar (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.4.2.2.)
3	Eén / meer aansprakelijkheidsverzekeringspolissen- of certificaten (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.4.1.)
4	Eén Gedragsverklaring Aanbesteden (www.justis.nl) (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.2.)
5	Eén Verklaring Afdracht Belastingen / Sociale Premies (Belastingdienst) (zie Aanbestedingsleidraad, § 5.2.)

4.5 Storingen TenderNed

In geval van een storing in TenderNed geldt de volgende werkwijze:

- TenderNed herkent storingen. Zodra er een storing is vastgesteld, informeert de servicedesk van TenderNed Aanbestedende Diensten van wie de inschrijftermijn binnen een uur sluit per e-mail;
- Inschrijvers worden geïnformeerd via een melding op TenderNed. Inschrijver ontvangt een logboek van TenderNed om aan te tonen dat zijn / haar Inschrijving actief was voor sluitingstijd;
- Aanbestedende Dienst ontvangt de Inschrijvingsstukken alsnog binnen 15 minuten na originele sluitingstijd van de Inschrijver via emailadres a.verblakt@kblb.nl;
- Aanbestedende Dienst maakt proces-verbaal op en geeft aan wat de situatie is geweest (onder kopje 'Bijzonderheden').

4.6 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

Voor het indienen van de Inschrijving dient de Inschrijver zijn Inschrijving gestand te doen tot 120 dagen na het moment van sluiting. In verband met de mogelijkheid dat tegen de Gunningsbeslissing rechtsmaatregelen worden getroffen, dient de Inschrijver de Inschrijving in elk geval aanvullend gestand te doen tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding.

4.7 Prijsstelling en facturering

Inschrijver dient bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad volledig in te vullen en bij de Inschrijving in te dienen als separaat document. Voor de prijzen gelden de volgende voorwaarden:

- Inschrijvers kunnen één keer een Inschrijving uitbrengen. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW. Voor onderdelen waar daadwerkelijk geen kosten mee samenhangen, wordt € 0,00 ingevuld. Dit met inachtneming van het bepaalde in § 4.18, waarin is aangegeven dat niet manipulatief, irreëel of strategisch ingeschreven mag worden. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan;
- De offerteprijs moet op een integrale kostprijs gebaseerd zijn. Dit houdt in dat alle kosten voor de levering van de ICT-oplossing en de dienstverlening volgens de gestelde Eisen en de uitwerkingen van de Wensen hierin zijn meegenomen, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium kansendossier. KBL accepteert geen andere kosten dan vermeld in het Prijzen- en tarievenblad ten aanzien van de overeen te komen Opdracht.

Voorwaarden voor de facturen in verband met de Opdracht zijn:

- Facturen mogen pas verzonden worden na levering en acceptatie van de prestatie, conform het facturatieschema zoals opgenomen in bijlage 04 Hoofdovereenkomst (concept);
- Facturen kunnen digitaal worden verstuurd aan finance@kblb.nl. Het referentienummer dat later wordt verstrekt en de contactpersoon van KBL dienen vermeld te worden bij de adressering op de factuur. Het ontbreken van deze gegevens kan zorgen voor vertraging in de betaling.

4.8 Algemene voorwaarden

Door Inschrijving stemt de Inschrijver in met de aanbestedingsprocedure en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, alsmede met (de inhoud) van de Aanbestedingsdocumenten. De Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT 2020 is als bijlage 04 in concept bijgevoegd en maakt integraal deel uit van deze aanbesteding.

Let op: artikel 3 van deze Hoofdovereenkomst bevat een aantal afwijkingen ten opzichte van de GIBIT 2020 om deze meer proportioneel te laten zijn op deze Opdracht / Overeenkomst. Dientengevolge is de inhoud van de Hoofdovereenkomst leidend boven de hierop van toepassing verklaarde GIBIT 2020 voorwaarden.

Aanbestedende Dienst is ermee bekend dat door Inschrijvers soms een set aan 'standaard'-vragen wordt gesteld ten aanzien van deze GIBIT 2020 voorwaarden. Deze worden in dat geval dan vaak voorzien van 'standaard'-antwoorden door de Aanbestedende Dienst. Om dit zo veel mogelijk te voorkomen en de hieraan gerelateerde administratieve lasten voor partijen op voorhand te reduceren, hanteert Aanbestedende Dienst de volgende interpretaties en is derhalve op basis hiervan niet bereid tot aanpassing van de volgende artikelen:

GIBIT 2020: algemene interpretatie van toe- of aanrekenbaarheid:

Inschrijvers stellen dikwijls vragen en / of opmerkingen over de aard en mate van toerekenbaarheid / aanrekenbaarheid van aspecten van de Opdrachtscope en / of -uitvoering. Met name ten aanzien van meer complexe onderdelen van de Opdrachtscope, waar vaak relaties liggen met de prestaties van derden-leveranciers of de Opdrachtgever, worden dan voorstellen gedaan ter nuancering of out-of-scope-plaatsing. De Opdrachtscope wordt niet meer wezenlijk gewijzigd. Opdrachtgever plaatst eveneens de beschreven migratie nadrukkelijk en doelbewust binnen de Opdrachtscope. De Inschrijver wordt enkel aangesproken op zijn te leveren prestaties in het licht van deze Opdrachtscope, tenzij expliciet anders overeengekomen. Het hierbij in redelijkheid en billijkheid kunnen aanrekenen aan Inschrijver in geval van afwijkingen van de Opdrachtscope of -uitvoering is integraal onderdeel van de GIBIT 2020, valt aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2020 en is overeenkomstig het beschrevene in de GIBIT 2020 van toepassing.

GIBIT 2020: artikel 1.26 wordt als volgt geïnterpreteerd:

Er wordt hier bewust vermelding gemaakt van "... of op grond van artikel 3 voor Leverancier bekend behoorde te zijn...". Weglaten van deze vermelding miskent onder andere de verplichting van de in de GIBIT 2020 benoemde risicoanalyse van de Leverancier. Zie voor verdere toelichting op deze risicoanalyse eveneens de onderstaande nadere interpretatie van GIBIT 2020, artikel 5.5.

GIBIT 2020: artikel 5.5 wordt als volgt geïnterpreteerd:

Er wordt hier bewust verwezen naar de in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse, welke in artikel 3.5 wordt begrensd door de inhoud, aard en omvang van de in de Aanbestedingsdocumenten verstrekte informatie. Bij onjuiste en / of onvolledige berichtgeving van Aanbestedende Dienst - zo ook van toepassing op gestelde informatieverzoeken van Inschrijvers in relatie tot de risicoanalyse - komen deze kosten dus niet aan Leverancier toe. Aanbestedende Dienst stelt evenwel dat Inschrijvers worden geacht op pro-actieve wijze de voor hen relevante vragen voor het doen van een juiste Inschrijving tijdig te stellen.

GIBIT 2020: artikel 8.10.ii wordt als volgt geïnterpreteerd:

Dit artikel doelt – maar nadrukkelijk niet enkel - op het applicatielandschap zoals Aanbestedende Dienst dat kenbaar heeft gemaakt in de Aanbestedingsdocumenten. Echter, het kan zijn dat Aanbestedende Dienst na verloop van tijd aanpassingen doorvoert in het applicatielandschap. Daar waar relevant dient KBL dit aan Leverancier kenbaar te maken. Bij aanpassingen in het applicatielandschap is KBL verantwoordelijk dat ook nieuwe onderdelen van dat applicatielandschap voldoen aan de in dit artikel genoemde Interoperabiliteitseisen. Leverancier op haar beurt is verantwoordelijk om de ICT-Prestatie blijvend aan de Interoperabiliteitseisen te laten voldoen opdat gegevensuitwisseling steeds conform deze eisen kan blijven plaatsvinden. Eveneens ontslaat dit Inschrijvers niet van de eigen verplichting om relevante aspecten voor hun Inschrijving nader op te vragen in de aangeboden inlichtingenrondes in het kader van goed opdrachtnemerschap, aanvullend op datgene dat expliciet kenbaar is gemaakt in de Aanbestedingsdocumenten. Hiervoor verwijst Aanbestedende Dienst eveneens naar de hiertoe bedoelde risicoanalyse zoals vermeldt in GIBIT 2020, artikel 3.4 ii).

GIBIT 2020: artikel 13 wordt als volgt geïnterpreteerd:

De aansprakelijkheidsclausule in de GIBIT 2020 is aanmerkelijk versimpeld ten opzichte van GIBIT 2016. Er wordt nu onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schade-soorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt aan Inschrijvers worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk geen onderscheid meer gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Echter is dientengevolge geen enkele sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid. Ten eerste worden de hiertoe geldende aansprakelijkheidsbedragen gemaximeerd. Aanbestedende Dienst en Inschrijvers dienen zich eveneens te realiseren dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar nadrukkelijk van wordt afgeweken. Concreet: dit houdt onder meer in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Aanbestedende Dienst pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming van de Inschrijver.

Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Bij het indienen van de Inschrijving, stemt de Inschrijver in met de inhoud van de Hoofdovereenkomst en de hierop van toepassing zijnde Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020). Het niet accepteren van deze voorwaarden leidt tot uitsluiting.

4.9 Vertrouwelijkheid

Van Inschrijvers wordt verwacht vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle vertrouwelijke informatie welke hen bekend is of wordt van de KBL. De informatie welke hem / haar ter beschikking staat, zal hij / zij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn / haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. Inschrijver kan de genoemde informatie eveneens delen met de door haar in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. In een dergelijk geval blijft Inschrijver verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht door genoemde derden.

Anderzijds zal de KBL alle door de Inschrijvers in het kader van deze aanbesteding ingediende documenten vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij de KBL daartoe in rechte wordt gedwongen en / of voor zover de KBL die gegevens in het kader van de motivering van de Gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft en / of wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat. De KBL oordeelt in beginsel of openbaarmaking nodig is in de hiervoor beschreven situaties.

4.10 Intellectueel eigendom

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Aanbestedende Dienst en InnoviQ niets uit de Aanbestedingsstukken worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Inschrijver verklaart zich hiermee akkoord door indienen van zijn Inschrijving.

Ontvangen Inschrijving, ingediende documenten en / of correspondentie zullen na afloop van de aanbestedingsprocedure niet aan Inschrijver worden geretourneerd. De Inschrijvers verlenen op voorhand een gebruiksrecht aan KBL om de resultaten en producten van de aanbestedingsprocedure te mogen gebruiken, onder andere ten behoeve van publicaties en overige communicatiedoeleinden.

4.11 Inschrijvingsvergoeding

Aan de Inschrijvers wordt geen tegemoetkoming betaald in de vorm van een Inschrijvingsvergoeding.

4.12 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking

Onvolledig of onjuist beantwoorde vragen c.q. ingediende documenten kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname. De KBL behoudt zich evenwel het recht voor verduidelijking en / of aanvulling van de Inschrijving van Inschrijver te verlangen, waaraan Inschrijver vervolgens binnen de alsdan door de KBL gestelde termijn dient te voldoen.

KBL kan besluiten de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, uit te nodigen voor een gesprek over zijn Inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten Overeenkomst. Dit verificatiegesprek staat los van de bewijsstukken die de KBL ter controle van de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen opvraagt.

Blijkt tijdens het gesprek met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden een verificatiegesprek met de tweede Inschrijver te voeren.

Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat de eindscore moet worden aangepast, zal het beoordelingsteam dit doorvoeren. Met dien verstande dat nimmer een score hoger gewaardeerd kan worden dan uit de Inschrijving, en dus de eerste beoordeling, kon worden opgemaakt.

4.13 Ongeldige Inschrijvingen

Een Inschrijving is ongeldig als deze:

- niet volledig is ingevuld en / of bijlagen ontbreken;
- niet rechtsgeldig is ondertekend (bijlage 01 Inschrijfformulier, bijlage 02 UEA en bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad);
- onder een voorwaarde is ingediend;
- als variant is ingediend;
- anderszins niet voldoet aan de vereisten in de Aanbestedingsleidraad (incl. bijlagen).

In geval van een ongeldige Inschrijving wordt de desbetreffende Inschrijving terzijde gelegd.

In geval van een ongeldige Inschrijving die echter eenvoudig kan worden hersteld, waarbij de mededinging tussen de Inschrijvers niet nadelig wordt beïnvloed, dan kan de Aanbestedende Dienst de desbetreffende Inschrijver daartoe verzoeken. Eenvoudig herstel is aan de orde bij een kennelijke vergissing, zoals ontbrekende NAW-gegevens. Als deze Inschrijver niet of te laat gebruik maakt van de geboden herstelkans, dan wordt de desbetreffende Inschrijving alsnog terzijde gelegd.

Indien blijkt dat één of meerdere documenten is ondertekend door een persoon die op het moment van Inschrijving daartoe niet bevoegd was dan kan Aanbestedende Dienst de betreffende Inschrijver in de gelegenheid stellen dit ondertekeningsgebrek te herstellen. Dit herstel dient te gebeuren binnen een termijn van 2 werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van het herstelverzoek via TenderNed. In geval dat ondertekening niet tijdig is hersteld zal de Inschrijving als ongeldig ter zijde worden gelegd.

4.14 Tegenstrijdigheden en / of bezwaren

Deze Aanbestedingsleidraad met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks onduidelijkheden en / of tegenstrijdigheden en / of onvolkomenheden aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de procedure, de voorwaarden en / of Eisen, dan maakt de Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tot de sluitingstermijn voor het indienen van vragen aan de KBL kenbaar, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing, via TenderNed. Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een Inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft een Inschrijver in die situatie zijn rechten verwerkt.

4.15 Klachtenprocedure

Een klacht over deze aanbesteding(sprocedure) kan digitaal worden gemeld via info@kblb.nl onder vermelding van 'Klacht aanbesteding managed ICT-services'. De klacht dient ingediend te worden en wordt behandeld conform de klachtenregeling-procedure van KBL.

4.16 Advisering Wet BIBOB

De Aanbestedende Dienst kan advies vragen aan het Landelijk Bureau Bibob, dat op verzoek een integriteitsbeoordeling uitvoert en advies uitbrengt op grond van de Wet Bibob.

4.17 Originale taal en toepasselijk recht

Alle correspondentie en communicatie in het kader van deze aanbesteding en uit deze aanbesteding voortvloeiende Opdrachten tussen Inschrijver en de KBL dienen uitsluitend in de Nederlandse taal te geschieden. Deze aanbesteding wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht.

4.18 Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving

Het indienen van een manipulatieve, strategische of irreële Inschrijving is niet toegestaan en kan tot uitsluiting leiden. Dit brengt in elk geval met zich mee dat een Inschrijving, die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gevraagde Gunningscriteria, niet is toegestaan. De prijzen per onderdeel dienen reëel en marktconform te zijn (kortingen daargelaten). Kortingen dienen eveneens per onderdeel reëel te zijn en mogen aldus niet gebruikt worden om de beoordelingssystematiek te doorkruisen c.q. met het doel punten te scoren die niet overeenstemmen met de feitelijke Inschrijving (manipulatie). Wanneer er bij het openen van de Inschrijving twijfel bestaat over de realiteit van de ingediende prijzen dan kan aan de betreffende Inschrijver gevraagd worden om nader toe te lichten dat de ingediende prijzen (per onderdeel) reëel zijn voor de Opdracht.

5 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen opgenomen die KBL stelt aan de Inschrijver. In de volgende paragrafen staat per criterium welke informatie de Inschrijver wanneer dient in te dienen om te verklaren dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat aan de gestelde Geschiktheidseisen wordt voldaan. Aan de bijlagen behorende bij deze aanbesteding mag niets gewijzigd worden op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.

5.2 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient volledig, ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger en naar waarheid te worden ingevuld en toegevoegd te worden aan de Inschrijving (bijlage 02 UEA). Het niet of niet naar waarheid invullen van het UEA leidt tot uitsluiting. Door het ondertekenen van het UEA gaat Inschrijver akkoord met:

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel A: Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel B; Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel C. In de verklaring zijn de uitsluitingsgronden aangevinkt die van toepassing zijn.

Om de rechtmatige ondertekening van het door de Inschrijver ingediende UEA te controleren moet de Inschrijver een Uittreksel Handelsregister (specifiek voor Nederland: uittreksel van de Kamer van Koophandel) bij de Inschrijving voegen. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving, en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de Inschrijving (specifiek: bijlage 01 Inschrijfformulier, bijlage 02 UEA en bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad). Eventueel dienen hiertoe meerdere uittreksels geleverd te worden, zodat eenduidig herleidbaar is dat de ondertekening van de Inschrijving (UEA) door de ondertekenaar rechtsgeldig is. Eventueel kan hierbij tevens gebruik worden gemaakt van een volmacht. Deze Eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband.

De Inschrijver dient een complete Inschrijving in, waarbij alle bescheiden zoals genoemd in paragraaf 4.3 van deze Aanbestedingsleidraad worden gevoegd bij de Inschrijving. Om de verdere juistheid van het door de Inschrijver ingediende Inschrijving en UEA te controleren moet de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van KBL aanvullend en per ommekeer de bewijsmiddelen in paragraaf 4.4. van deze Aanbestedingsleidraad aanleveren.

- Ten aanzien van de Gedragsverklaring Aanbesteden geldt: Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat de uitsluitingsgronden IIIA en IIIC, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

- Ten aanzien van een Verklaring Afdracht Belastingen en Sociale Premies van de Belastingdienst geldt: Inschrijver kan door middel van deze verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond IIIB, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), op hem niet van toepassing is. Deze Eis geldt voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband. Inschrijver(s) lever(t)(en) bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

Inschrijver(s) dien(t)(en) deze aanvullende bewijsmiddelen per ommekeer, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen via TenderNed aan te leveren aan de KBL. Voor zover blijkt dat Inschrijver(s) niet in staat is / zijn (tijdig) bewijsmiddelen te overleggen en uitsluiting alsnog volgt, staat het de KBL vrij om de eerstvolgende gegadigde, die op grond van de gunningscriteria niet voor gunning in aanmerking kwam, alsnog uit te nodigen om bewijsmiddelen te overleggen en voor zover er geen sprake is van uitsluitingsgronden en deze Inschrijver in staat is gebleken te voldoen aan de Geschiktheidseisen en andere Eisen tot gunning over te gaan.

5.3 Combinatievorming en onderaanneming

De Aanbestedingswet geeft de ruimte om een Samenwerkingsverband te vormen, bijvoorbeeld met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en / of dat ze gezamenlijk de Opdracht kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het indienen van de Inschrijving kan worden gedaan door een 'zelfstandige Onderneming', een 'Combinatie van Ondernemingen' of in de vorm van 'hoofd- en onderaanneming'.

5.3.1 Zelfstandige Ondernemer

De Inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige Onderneming.

De zelfstandig Ondernemer kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het / de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

5.3.2 Een Combinatie

Een Combinatie houdt in dat meerdere Ondernemingen gezamenlijk één Inschrijving indienen om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidscriteria en / of omdat ze louter gezamenlijk de Opdracht kunnen uitvoeren (hier wordt dus niet bedoeld een hoofd- en onderaanneming. Alle leden van de Combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de eventueel te verlenen Opdracht.

De Inschrijver dient in zijn Inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage 02 UEA) welke activiteiten door welke van de leden van de Combinatie worden uitgevoerd. De Inschrijver dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de Opdrachtgever zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de Opdracht. Een bijgevoegde aanbestedingsbrief is hiervoor het meest geschikt.

Indien een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dient ieder lid van de Combinatie alle bewijsmiddelen naast het UEA in te dienen als ware het een zelfstandige Inschrijver als genoemd in paragraaf 4.4.1. van deze Aanbestedingsleidraad ingevolge welke alle tot de Combinatie behorende Ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele Opdracht.

Een Combinatie kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het / de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

Na Inschrijving is wijziging van de samenstelling van een Combinatie uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever en mits dit geen wezenlijke wijziging oplevert. Opdrachtgever kan aan een dergelijke goedkeuring nadere voorschriften verbinden.

5.3.3 Hoofd- en onderaanneming

Wanneer de Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemers, benoemt Inschrijver in zijn Inschrijving alle door hem in te schakelen onderaannemers en geeft expliciet aan voor welk onderdeel van de Opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingeschakeld. Een bijgevoegde aanbestedingsbrief is hiervoor het meest geschikt. Na Inschrijving mogen onderaannemers waarvoor een beroep op draagkracht is gedaan alleen worden ingeschakeld en / of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. De Inschrijver draagt dan evenwel de volledige aansprakelijkheid voor het inzetten van eventuele overige onderaannemers, behoudens aantoonbare overmachtssituaties.

Een hoofdaannemer kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het / de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht. Hij is aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Onderaannemers waarvoor geen beroep op draagkracht wordt gedaan behoeven zodoende geen UEA en uittreksel(s) handelsregister te overleggen. Wel dienen zij vermeldt te worden op de UEA van de hoofdaannemer.

5.4 Aanvullende Geschiktheidseisen

5.4.1 Financiële zekerheidsstelling

Inschrijver dient in het bezit te zijn van in ieder geval de volgende aansprakelijkheidsverzekeringen:

- Een bewijs van verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid, conform GIBIT 2020, artikel 13.3 en 14;
- Een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's, conform het aangepaste GIBIT 2020-artikel 13.4: [De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tien maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.] en artikel 14;

Ook een hiertoe door de verzekeraar opgesteld verzekeringscertificaat wordt geaccepteerd. Mocht uit de controle van de bewijsmiddelen blijken dat Inschrijver toch niet voldoet dan wordt deze Inschrijver alsnog uitgesloten.

5.4.2 Technische bekwaamheid

5.4.2.1 Referentie technische bekwaamheid

Inschrijver dient technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie:

KBL acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een organisatie, bestaande uit minimaal 100 medewerkers, 100 werkplekken en 20 bedrijfsapplicaties (let op: verschillende omgevingen (O, T, A, P) van één applicatie worden geteld als één applicatie), inhoudelijk vergelijkbaar met de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het (voornamelijk remote) beschikbaar stellen, implementeren, technisch beheren en onderhouden van een ICT-infrastructuur (inclusief een virtueel ICT-werkplekconcept, levering van ICT-werkplekken en ICT-werkplekbeheer) in de vorm van managed ICT-services. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. De referentie is niet ouder dan 3 jaar vanaf de inschrijfdatum.

Indien de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, een referentieopdracht heeft uitgevoerd in een samenwerkingsverband van ondernemingen, wordt de Opdracht slechts als referentieopdracht aangemerkt indien de Inschrijver kan aantonen dat hij, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, (1) daadwerkelijk en (2) voor de onderhavige Opdracht relevante expertise (kerncompetentie) aan de door het samenwerkingsverband uitgevoerde referentieopdracht heeft geleverd.

Indien het samenwerkingsverband waarin de betreffende partij heeft gezeten een duidelijke werkverdeling heeft gehad en de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, de voor de onderhavige Opdracht relevante discipline(s) (kerncompetentie(s)) zelf heeft uitgevoerd, dan zal de betreffende Opdracht als referentieopdracht aan de Inschrijver worden toegerekend.

Inschrijver geeft met het indienen van deze referentie(s) akkoord aan KBL, of daartoe door hen aangewezen derden, direct en zonder tussenkomst van Inschrijver, bij de referent(en) informatie in te winnen ten aanzien van de aldaar uitgevoerde leverings- en implementatieopdracht(en). In geval van onvolledigheden en / of onduidelijkheden is KBL niet verplicht om aan Inschrijver aanvullende informatie te verzoeken of met de referent(en) in contact te treden en gerechtigd om de Inschrijving als ongeldig terzijde te leggen. Inschrijver dient de referentie(s) op te voeren in het Inschrijfformulier (bijlage 01).

5.4.2.2 Verplichte certificeringen of gelijkwaardig

Inschrijver (en eventueel door Inschrijver in te zetten derden voor datacentra-services zoals aangegeven in onderdeel 2), dienen in het bezit te zijn van de onderstaande certificeringen (of gelijkwaardig):

- De Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
- Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van de Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
- De Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht. Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in te dienen.

Let op: Indien de Inschrijver zich ten aanzien van een aangeleverd certificaat beroept op de gelijkwaardigheid aan de gevraagde certificeringsnorm in één van de Geschiktheidseisen, dient de gelijkwaardigheid ten minste te volgen uit een bij de Inschrijving verstrekte verklaring van de desbetreffende certificerende instelling.

6 Beoordeling en gunning

6.1 Beoordelingsprocedure

De ingediende Inschrijvingen worden getoetst op volledigheid, Inschrijvingsvereisten, Geschiktheidseisen en eventuele uitsluitingsgronden. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de resterende gestelde Eisen. Als de Inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe afwijzing, voor zover daar in alle redelijkheid en billijkheid geen herstel op mogelijk is.

De Inschrijver wiens Inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking komt, zal dit per brief medegedeeld worden. Indien Inschrijver het met de betreffende beslissing niet eens is, heeft hij op straffe van verval van recht om dit in een later stadium alsnog te doen, de mogelijkheid om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van genoemde brief in rechte op te komen tegen de beslissing door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht.

Uitsluitend Inschrijvingen die niet zijn uitgesloten als voornoemd, zullen worden beoordeeld op de feitelijke inhoud op grond van de Gunningscriteria. De te hanteren gunningmethodiek is de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV). Het toepassen van Beste PKV is een methode om extra kwaliteit te honoreren. De Opdrachtgever beoordeelt de Inschrijving niet alleen op laagste prijs, maar ook op andere criteria. In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de Gunningscriteria en gunningmethodiek.

6.2 Gunningscriteria

In onderstaande tabel staan de te hanteren Gunningscriteria met vermelding van de maximaal te behalen waarde per Gunningscriterium. De Inschrijver met het in totaal hoogst behaalde aantal punten, komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

Gunningscriterium		Waarde
Prijs	(o.b.v. bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad)	40
Prijscomponent:	Totale inschrijfsom aanbieding	30
Prijscomponent:	Tarieven voor op- en / of afschaling	5
Prijscomponent:	Tarieven voor additionele dienstverlening	5
Kwaliteit	(o.b.v. Aanbestedingsleidraad, § 6.2.3)	60
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking: branche-ervaring	5
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking: oplossingsvoorstel	20
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking: concept-implementatieplan	15
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking: beheerplan en SLA	10
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking: partnership	5
Kwaliteitscomponent:	Schriftelijke uitwerking: kansendossier	5
Totaal aantal te behalen punten		100

6.2.1 Gunningscriteria prijs

Totale inschrijfsom aanbidding:

KBL wenst ten eerste inzicht te krijgen in de totale kosten voor het gebruik van de ICT-oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de Overeenkomst, behoudens jaarlijkse indexering op basis van GIBIT 2020. Onder het gebruik worden alle kosten verstaan die Inschrijver moet maken, zodat Opdrachtgever het gebruiksrecht en de gerelateerde services verkrijgt, waarmee invulling gegeven wordt aan de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde Eisen en Wensen, waaronder specifiek maar niet uitputtend de kosten voor technisch beheer en onderhoud (waaronder updates / upgrades), service en support conform de aangeboden Service Level Agreement, uitgezonderd de uitwerking van Gunningscriterium kansendossier.

Let op: Alle incidentele kosten rondom de implementatie en transitie worden beschouwd in dit bedrag opgenomen te zijn. Ten aanzien van de betaling van deze incidentele kosten: deze kunnen wel direct na uitvoering van werkzaamheden, en acceptatie hiervan door de KBL, worden gefactureerd en behoeven niet in de jaarlijkse kosten verrekend en aldus jaarlijks mee gefactureerd te worden.

Tarieven voor op- en / of afschaling:

KBL wenst ten tweede inzicht te krijgen in de te hanteren jaarlijkse all-in-tarieven voor op- en / of afschaling van respectievelijk een 'gebruiker (inclusief laptop)', een 'gebruiker (BringYourOwnDevice)', een 'virtuele server (standaard)', een 'virtuele server (uitgebreid)' en een 'applicatiepackage', conform de specificaties in paragraaf 2.8.7. Managed ICT-services van deze Aanbestedingsleidraad, geldend gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de Overeenkomst. Ten aanzien van deze tarieven mag door KBL niet meer dan 20% van de gemiddelde aantallen per onderdeel en per jaar worden opgeschaald en / of afgeschaald ten opzichte van de gemiddelde aantallen per onderdeel in het jaar daarvoor. Het gemiddelde aantal per onderdeel van een jaar wordt berekend door het gemiddelde te nemen van de stand op 1 januari en 31 december van dat jaar. Voor op- en / of afschaling van meer dan 20% worden in overleg tussen partijen nadere - eventueel afwijkende - afspraken per onderdeel gemaakt.

Opgave van deze tarieven geeft geen enkele verplichting tot afname en dient om een vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende Inschrijvingen. De op het Prijzen- en tarievenblad opgegeven tarieven zijn wél de tarieven per jaar die maximaal voor deze onderdelen vermeerderd mogen en verminderd dienen te worden op de gebruiksgelden, behoudens de jaarlijkse indexering van deze tarieven op basis van GIBIT 2020. Let op: de reeds in de Opdracht gespecificeerde aantallen per onderdeel dienen door de Inschrijver in de opgave van de 'Totale inschrijfsom aanbidding' meegenomen te worden. Het betreft hier aldus enkel tariefopgave van de op- en / of afschaling van aantallen die tijdens de looptijd afwijken ten aanzien van deze initiële Opdracht.

Tarieven voor additionele dienstverlening:

KBL wenst ten derde inzicht te krijgen in de te hanteren uurtarieven van eventueel en additioneel in te zetten personeel gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de Overeenkomst. Het betreft hier de verschillende tarieven die gehanteerd worden voor respectievelijk een projectleider / -manager, een junior ICT-consultant, een medior ICT-consultant en een senior ICT-consultant.

Opgave van deze tarieven geeft geen enkele verplichting tot afname en dient om een vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende Inschrijvingen. De op het Prijzen- en tarievenblad opgegeven tarieven zijn wél de tarieven die maximaal voor de additionele diensten per dienstverleningsrol in rekening kunnen / mogen worden gebracht, behoudens de jaarlijkse indexering van deze tarieven op basis van GIBIT 2020. Let op: de reeds in de Opdracht gespecificeerde dienstverlening dient door de Inschrijver in de opgave van de 'Totale inschrijfsom aanbidding' meegenomen te worden. Het betreft hier aldus enkel opgave van de uurtarieven die door Inschrijver gehanteerd worden voor eventuele dienstverlening aanvullend op deze initiële Opdracht.

Inschrijvers dienen bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving in te dienen. Aan de hand van het Prijzen- en tarievenblad worden de prijscomponenten 'Totale inschrijfsom aanbidding', 'Tarieven voor op- en / of afschaling' en 'Tarieven voor additionele dienstverlening' beoordeeld en opgeteld, waarbij gezamenlijk een maximaal aantal punten van 40 behaald kan worden.

6.2.2 Puntentoekenning prijscomponenten

Aan de prijscomponenten 'Totale inschrijfsom aanbieding', 'Tarieven voor op- en / of afschaling' en 'Tarieven voor additionele dienstverlening' wordt een score toegekend. Deze score wordt berekend door een formule die mede afhankelijk is van een ondergrens (waarop alle punten voor het desbetreffende prijscomponent worden behaald) en een bovengrens (waarop geen punten voor het desbetreffende prijscomponent worden behaald). Tussen de onder- en de bovengrens wordt het aantal punten lineair berekend, waarvan waar nodig de uitkomst rekenkundig wordt afgerond op twee decimalen. Een bedrag lager dan de ondergrens kan evenwel nooit leiden tot meer dan maximale punten voor het desbetreffende onderdeel (een hoger aantal punten wordt omgezet naar het maximaal aantal punten) en een bedrag boven de bovengrens kan evenwel nooit leiden tot negatieve punten (een lager aantal punten dan 0 wordt omgezet naar 0 punten). Let op: de onder- en bovengrenzen betreffen nadrukkelijk geen bodem- en plafondbedragen voor bepaling van de geldigheid van de Inschrijving. De volgende formules worden gehanteerd om de verschillende scores van Gunningscriteria prijs te berekenen:

Totale inschrijfsom aanbieding:	
Beoordelingsbedrag	Cel 'O25' van bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad
Ondergrens (min)	€ 4.000.000
Bovengrens (max)	€ 8.000.000
Formule	$(\text{max} - \text{beoordelingsbedrag}) / (\text{max} - \text{min}) * \text{waarde}$
Formule (ingevuld)	$(8.000.000 - \text{beoordelingsbedrag}) / (8.000.000 - 4.000.000) * 30$

Tarieven voor op- en / of afschaling:	
Beoordelingsbedrag	Cel 'D34' van bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad
Ondergrens (min)	€ 8.000
Bovengrens (max)	€ 22.000
Formule	$(\text{max} - \text{beoordelingsbedrag}) / (\text{max} - \text{min}) * \text{waarde}$
Formule (ingevuld)	$(22.000 - \text{beoordelingsbedrag}) / (22.000 - 8.000) * 5$

Tarieven voor additionele dienstverlening:	
Beoordelingsbedrag	Cel 'L33' van bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad
Ondergrens (min)	€ 300
Bovengrens (max)	€ 600
Formule	$(\text{max} - \text{beoordelingsbedrag}) / (\text{max} - \text{min}) * \text{waarde}$
Formule (ingevuld)	$(600 - \text{beoordelingsbedrag}) / (600 - 300) * 5$

De scores van Gunningscriteria prijs worden niet eerder gedeeld met het beoordelingsteam nadat de Gunningscriteria kwaliteit zijn beoordeeld. De scores van Gunningscriteria prijs (en alle informatie op het Prijzen- en tarievenblad, zoals door de Inschrijver ingevuld) worden ná totale beoordeling van de kwaliteit bekend gemaakt. Pas dan zal de eindscore per Inschrijver bekend zijn.

6.2.3 Gunningscriteria kwaliteit

De Gunningscriteria kwaliteit worden beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit circa 8 beoordelaars (waaronder ICT-beheerders, functioneel beheerders, informatieadviseurs en ICT-management). Let op: de samenstelling is indicatief en kan eenzijdig zonder verdere communicatie naar Inschrijvers worden bijgesteld. Adviseurs van Team Inkoop van KBL en adviesbureau InnoviQ maken geen deel uit van het beoordelingsteam.

Alle kwaliteitscomponenten worden individueel beoordeeld door leden van het beoordelingsteam en er zal vervolgens in consensus per Gunningscriterium kwaliteit een eindoordeel (aan de hand van een rapportcijfer per Gunningscriterium) bepaald worden. Dit eindoordeel is bepalend voor het berekenen van de eindscore per Gunningscriterium per Inschrijver / Inschrijving, gezamenlijk leidend tot een totale eindscore voor de Gunningscriteria kwaliteit. Inschrijvers kunnen maximaal 60 punten behalen voor de Gunningscriteria kwaliteit. Voor de onderstaande Gunningscriteria wordt een schriftelijke uitwerking van Inschrijvers verwacht bij de Inschrijving. Let op: Folders, brochures, internetverwijzingen, etc. worden niet gezien als onderdeel van de Inschrijving en zullen daarom niet beoordeeld worden.

Branche-ervaring:

KBL acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan een gemeente of een gemeentelijk samenwerkingsverband, bestaande uit minimaal 100 medewerkers, 100 werkplekken en 20 bedrijfsapplicaties (let op: verschillende omgevingen (O, T, A, P) van één applicatie worden geteld als één applicatie), vergelijkbaar met de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het (voornamelijk remote) beschikbaar stellen, implementeren, technisch beheren en onderhouden van een ICT-infrastructuur (inclusief een virtueel ICT-werkplekconcept, levering van ICT-werkplekken en ICT-werkplekbeheer) in de vorm van managed ICT-services. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van één meest passende referentie aan. De referentie is niet ouder dan 3 jaar vanaf de inschrijfdatum.

De branche-ervaring wordt beoordeeld op aanwezigheid en geldigheid, waarbij de opgegeven referentie uiteraard aan dient te sluiten op de boven gestelde criteria. Let op dat er geen kwalitatieve weging van dit Gunningscriterium plaatsvindt, zoals beschreven in Aanbestedingsleidraad, § 6.2.4. Het wel / niet aanleveren van een referentie die voldoet aan de criteria leidt tot het toekennen van respectievelijk 5 of geen punten.

Inschrijver gebruikt hiervoor maximaal 2 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst die dit totaal overschrijdt (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), wordt ter zijde gelegd en niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als inclusief gezien.

Oplossingsvoorstel:

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een oplossingsvoorstel bij de Inschrijving meelevert. Met dit voorstel geeft de Inschrijver aan op welke wijze aan de Opdracht en haar Eisen (en eventuele Wensen) invulling gegeven wordt. In het voorstel is evenwichtig aandacht voor alle te leveren technische onderdelen en de hieraan gerelateerde dienstverlening ten aanzien van de Opdracht. Eveneens kan de Inschrijver meerwaarde leveren ten opzichte van deze Opdracht en haar Eisen. Voor de inzichtelijk van het oplossingsvoorstel wordt tevens een architectuurplaat ten aanzien van de SOLL-situatie in het oplossingsvoorstel opgenomen.

In het oplossingsvoorstel wordt vanzelfsprekend geen enkel afbreuk gedaan aan de minimumvereisten ten aanzien van de Opdracht, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. Het oplossingsvoorstel wordt beoordeeld op volledigheid, meerwaarde, consistentie, helderheid en overtuigingskracht.

Inschrijver gebruikt hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst die dit totaal overschrijdt (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), wordt ter zijde gelegd en niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als inclusief gezien.

Concept-implementatieplan:

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een concept-implementatieplan bij de Inschrijving meelevert. Met dit plan laat de Inschrijver zien welke visie men heeft op de implementatie en transitie, de aanpak die men wil hanteren, welke planning (voorzien van projectfasering en -mijlpalen) men realistisch acht, welke (tijds)inspanningen van Inschrijver en KBL worden verwacht, welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn voor een succesvolle implementatie en op welke wijze project- en risicobeheersing (voorzien van de belangrijkste risico's) plaatsvindt.

In het concept-implementatieplan wordt vanzelfsprekend geen enkel afbreuk gedaan aan de minimumvereisten ten aanzien van de Opdracht, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. Het concept-implementatieplan is de basis voor de totstandkoming van het definitieve implementatieplan tussen Leverancier en KBL. Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, meerwaarde, consistentie, helderheid en overtuigingskracht.

Inschrijver gebruikt hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst die dit totaal overschrijdt (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), wordt ter zijde gelegd en niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als inclusief gezien.

Beheerplan en SLA:

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een beheerplan (inclusief een Service Level Agreement) bij de Inschrijving meelevert. Met dit plan laat de Inschrijver zien welke visie men heeft op het beheren van 'de ICT-oplossing', de service-aanpak en -organisatie die men hanteert en wordt duidelijk welke wederzijds te organiseren randvoorwaarden noodzakelijk zijn voor een succesvolle in beheer name. De Service Level Agreement besteedt ten minste aandacht aan de serviceorganisatie en -processen, support(tijden) van de helpdesk, prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus), beschikbaarheid en performance van de ICT-oplossing, periodieke (verantwoordings-)rapportages en overleg- en escalatiestructuren.

In het beheerplan en de Service Level Agreement worden vanzelfsprekend geen enkel afbreuk gedaan aan de minimumvereisten ten aanzien van de Opdracht, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. Het beheerplan en de Service Level Agreement worden beoordeeld op volledigheid, meerwaarde, consistentie, helderheid en overtuigingskracht.

Inschrijver gebruikt voor het beheerplan maximaal 10 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst die dit totaal overschrijdt (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), wordt ter zijde gelegd en niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen, hierop uitgezonderd de mee te leveren Service Level Agreement, wordt eveneens als inclusief gezien. Ten aanzien van de Service Level Agreement wordt nadrukkelijk geen maximale omvangs gesteld.

Partnership:

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze - naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing - (het gebruik van) de ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Opdracht optimaliseert en innoveert. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een uitwerking hierop bij de Inschrijving meelevert. KBL acht het van meerwaarde als: de Inschrijver hierop een duidelijke en gefundeerde visie en aanpak heeft, de Inschrijver actief bijdraagt aan het optimaal benutten van mogelijkheden van de ICT-oplossing, KBL hierbij actief wordt betrokken voor wat betreft haar behoeften en wensen en de Inschrijver gebruik kan maken van best practices van andere klanten, waaronder specifiek gemeenten en / of gemeenschappelijke regelingen.

In deze uitwerking van partnership wordt vanzelfsprekend geen enkel afbreuk gedaan aan de minimumvereisten ten aanzien van de Opdracht, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. De uitwerking wordt beoordeeld op volledigheid, meerwaarde, consistentie, helderheid en overtuigingskracht.

Inschrijver gebruikt hiervoor maximaal 3 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst die dit totaal overschrijdt (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), wordt ter zijde gelegd en niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als inclusief gezien.

Kansendossier:

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een kansendossier bij de Inschrijving meelevert. Met dit kansendossier laat de Inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor KBL ziet met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing in de breedste zin. In dit kansendossier geeft de Inschrijver de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en / of kwalitatieve zin) van deze kansen aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren. Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en / of periodieke kosten) door de Inschrijver per kans concreet aangegeven. Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van de Gunningscriteria prijs en wordt aldus tevens buiten het Prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per kans te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden kans concreet te kunnen beoordelen.

In het kansendossier wordt vanzelfsprekend geen enkel afbreuk gedaan aan de minimumvereisten ten aanzien van de Opdracht, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. Kansen dienen boven de Opdracht uit te stijgen om positief beoordeeld te kunnen worden en worden beoordeeld op hun mate van toegevoegde waarde die met de kansen wordt geboden aan KBL. Let op dat het aantal kansen irrelevant is voor de beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gefundeerd op een matige kosten-batenverhouding. De uitwerking wordt beoordeeld op volledigheid, meerwaarde, consistentie, helderheid en overtuigingskracht.

KBL wenst graag expliciet 2 wensen aangeven waar aandacht voor kan en mag zijn in het kansendossier.

Ten eerste haar wens voor levering en in beheer name van een print- en scanoplossing als onderdeel van de managed ICT-services aan te geven. KBL heeft momenteel meerdere printers en scanners in gebruik, zie bijlage 08 Inventarisatie ICT-infrastructuur. Alle printers en scanners worden geleased, zijn aldus niet beschikbaar voor overname en worden enkel gespecificeerd om de behoefte van KBL te duiden. Indien de Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing hier, vanzelfsprekend tegen meerprijs, op adequate wijze invulling aan kan geven vraagt KBL nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen. Uiteraard dient de aangeboden print- en scanoplossing te voorzien in een functioneel gelijkwaardige oplossing ten opzichte van de huidige situatie.

Deze kans zou gelijktijdig met de realisatie van de nieuwe managed services in gebruik moeten kunnen worden genomen. Inschrijver gebruikt hiervoor maximaal 3 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst die dit totaal overschrijdt (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), wordt ter zijde gelegd en niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als inclusief gezien.

Ten tweede haar wens om een moderne manier van werken met en delen van documenten te realiseren ter vervanging van de huidige structuur met een fileserver met mappenindeling. Te denken valt aan de inzet van MS Sharepoint en Onedrive of vergelijkbare alternatieven.

Deze kans zou ergens in de eerste 2 jaar na de realisatie van de nieuwe managed services aan de orde kunnen zijn. Inschrijver gebruikt hiervoor maximaal 3 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst die dit totaal overschrijdt (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), wordt ter zijde gelegd en niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als inclusief gezien.

Presentatie:

Aanvullend op de schriftelijke uitwerkingen ten aanzien van de kwaliteitscomponenten, wordt een slotpresentatie van 2 uur door Inschrijvers verzorgd. Let op: Wij vragen u hiertoe de gereserveerde data zoals aangegeven in de planning (zie § 3.1. van deze Aanbestedingsleidraad) alvast in uw agenda's vrij te houden om het inplannen van de definitieve presentaties te vereenvoudigen.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat, na een korte introductie van de eigen onderneming(en), deze haar Inschrijving presenteert, enkel ingaande op het oplossingsvoorstel, het concept-implementatieplan en het kansendossier (en aldus niet de overige onderdelen, waaronder de prijscomponenten van haar Inschrijving). De presentatie wordt mede verzorgd door de beoogde projectleider en / of een beoogde lead-consultant. Er is ruime gelegenheid tot het verdiepen en valideren van de Inschrijving aan de hand van het stellen van vragen door het beoordelingsteam.

De presentatie van de Inschrijver en haar Inschrijving wordt niet separaat door het beoordelingsteam beoordeeld. De presentatie kan enkel leiden tot het bijstellen van reeds gegeven consensusbeoordelingen op de schriftelijke uitwerkingen van de kwaliteitscomponenten, op basis van de in de presentatie nader verkregen informatie en uitgevoerde validaties door het beoordelingsteam die hiertoe concreet aanleiding geven.

6.2.4 Punttoekenning kwaliteitscomponenten

De leden van het beoordelingsteam kennen ieder afzonderlijk een rapportcijfer van 4 tot en met 9 toe aan de diverse uitwerkingen van kwaliteitscomponenten van de Inschrijvingen. Het uiteindelijke rapportcijfer per Gunningscriterium kwaliteit zal op basis van consensus in het beoordelingsteam tot stand komen. Deze cijfers worden als volgt omgerekend voor de uiteindelijke scorebepaling en het behaalde aantal punten:

Oordeel	Rapportcijfer	Percentage	Omschrijving
Onvoldoende	4	0%	De uitwerking van het Gunningscriterium is volstrekt onvolledig en / of sluit niet aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is niet overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Matig	5	20%	De uitwerking van het Gunningscriterium is op onderdelen onvolledig en / of sluit slechts voor een deel aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is nauwelijks overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Voldoende	6	40%	De uitwerking van het Gunningscriterium is volledig en / of sluit aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is overtuigend. De uitwerking kent geen bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds is vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Ruim voldoende	7	60%	De uitwerking van het Gunningscriterium is meer dan volledig en / of sluit goed aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekend en overtuigend. De uitwerking kent bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Goed	8	80%	De uitwerking van het Gunningscriterium is meer dan volledig en / of sluit goed aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekend, overtuigend en specifiek en / of meetbaar. De uitwerking kent diverse bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.
Zeer goed	9	100%	De uitwerking van het Gunningscriterium is maximaal volledig en / of sluit naadloos aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekend, overtuigend, specifiek en / of meetbaar en doeltreffend. De uitwerking kent veel bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.

De maximaal te behalen score per Gunningscriterium kwaliteit wordt vermenigvuldigd met het percentage uit de derde kolom van bovenstaand schema. Dit leidt – waar nodig eerst rekenkundig afgerond op twee decimalen - tot een aantal punten per Gunningscriterium kwaliteit per Inschrijver / Inschrijving.

Rekenvoorbeelden:

Stel: Inschrijver 1 scoort op het onderdeel ‘oplossingsvoorstel’ (maximaal te behalen punten: 20) het rapportcijfer 6 (c.q. Voldoende). Dan correspondeert dit rapportcijfer met een percentage van 40%. De totale score wordt dan 8 punten (40% X 20).

Stel: Inschrijver 2 scoort op het onderdeel ‘partnership’ (maximaal te behalen punten: 5) het rapportcijfer 8 (c.q. Goed). Dan correspondeert dit rapportcijfer met een percentage van 80%. De totale score wordt dan 4 punten (80% X 5).

Let op: Er geldt een zogenaamde threshold op het onderdeel ‘oplossingsvoorstel’: dit onderdeel moet met een consensusbeoordeling van ten minste een voldoende worden afgesloten (dus een consensusbeoordeling van een 6 of hoger), anders volgt terzijdelegging van de Inschrijving. KBL mag er immers vanuit gaan dat met het oplossingsvoorstel voldoende invulling en zekerheid aan adequate uitvoering van de Opdracht wordt gegeven en wenst hierop geen concessie te doen door een onvoldoende dan wel matig oplossingsvoorstel toe te laten voor (voorlopige) gunning van de beschreven Opdracht.

6.3 Gunning en uitsluiting

Per Inschrijver worden de behaalde punten voor de Gunningscriteria prijs en de Gunningscriteria kwaliteit zonder nadere afrondingen opgeteld, leidend tot een einduitkomst met twee decimalen. De Inschrijver met het in totaal hoogst behaalde aantal punten, komt voor (voorlopige) gunning in aanmerking.

Nadat de beoordelingsprocedure is afgerond, neemt de KBL een Gunningsbeslissing die in de vorm van een voornemen tot gunning gelijktijdig aan alle Inschrijvers wordt gecommuniceerd via TenderNed. Aan deze voorlopige gunning kan de winnende Inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van het voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in van zijn aanbod.

De Inschrijver die (vooralsnog) niet in aanmerking komt voor gunning, ontvangt een afwijzingsbrief. In de afwijzingsbrief zal vermeld worden aan wie de KBL voornemens is te gunnen en zullen de redenen van de Gunningsbeslissing worden opgenomen.

Voor deze Inschrijver(s) bestaat de mogelijkheid, op straffe van verval van het recht dit in een later stadium alsnog te doen, in rechte op te komen tegen het Gunningsvoornemen door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht. De termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de voorlopige Gunningsbeslissing. De dagvaarding dient binnen de periode van 20 dagen te worden betekend aan de KBL. Bij het aanvragen van een datum voor de mondelinge behandeling van het kort geding dient rekening gehouden te worden met de verhinderdata van (de advocaat van) de KBL.

6.4 Overeenkomsten en voorbehoud

De Onderneming / Combinatie aan wie gegund wordt, gaat de Overeenkomsten met de KBL aan die als bijlage bij deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd (te weten bijlage 04 Hoofdovereenkomst (concept) met daarbij behorende GIBIT 2020 en bijlage 05 Verwerkersovereenkomst (concept)). Deze Overeenkomsten zullen na definitieve gunning worden getekend. Met de Onderneming / Combinatie die op de tweede positie is geëindigd wordt de Wachtkamerovereenkomst gesloten (zie bijlage 06 Wachtkamerovereenkomst (concept)).

Alle Overeenkomsten komen eerst tot stand wanneer alle toestemmingen, waaronder van de directie van KBL, zijn verkregen. KBL behoudt zich het recht voor de procedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, de tijdsplanning te wijzigen of de Opdracht niet te gunnen.

De Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund kan daaraan, gezien de mogelijkheid van beroep van afgewezen Inschrijvers tegen de voorlopige Gunningsbeslissing, geen rechten ontlenen aangaande het

daadwerkelijk verstrekken van de Opdracht. Aanbestedende dienst heeft in voorkomende gevallen het recht om een voorlopige gunningsbeslissing in te trekken, een herbeoordeling uit te voeren en desgewenst een nieuwe Gunningbeslissing te nemen.

7 Bijlagen

In aparte documenten bij deze Aanbestedingsleidraad zijn bijgevoegd:

Bijlage 01	Inschrijfformulier
Bijlage 02	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 03	Prijzen- en tarievenblad
Bijlage 04	Hoofdovereenkomst (concept)
Bijlage 05	Verwerkersovereenkomst (concept)
Bijlage 06	Wachtkamerovereenkomst (concept)
Bijlage 07-a	GIBIT 2020 Inleiding
Bijlage 07-b	GIBIT 2020 Artikelen
Bijlage 07-c	Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen (v.2021-1)
Bijlage 08	Inventarisatie ICT-infrastructuur