

Aanbestedingsleidraad

Migratie, realisatie, inbeheername en
doorontwikkeling van ICT-omgeving

TenderNed kenmerk: TN 433461



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

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
HOOFDSTUK 1. De aanbesteding in hoofdlijnen	3
1.1. Inleiding	3
1.2. Procedure	3
1.3. Digitaal aanbesteden via TenderNed	3
1.4. De planning	4
1.5. Leeswijzer	5
HOOFDSTUK 2. Over de Opdracht	6
2.1. Over de Wijkteams	6
2.2. Aanleiding voor de aanbesteding	6
2.3. Doelstelling van de aanbesteding	6
2.4. Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	7
2.5. Aard van de Opdracht	7
2.6. Vorm en duur van de overeenkomst	7
2.7. IST-situatie	7
2.8. SOLL-situatie	12
HOOFDSTUK 3. Procedurele aspecten	16
3.1. Algemene voorschriften voor de aanbesteding	16
3.2. Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit	16
3.3. Voorschriften voor het stellen van vragen	17
3.4. Het stellen van individuele vragen	17
3.5. Klachtenregeling	17
3.6. Vereisten voor het indienen van een Inschrijving	17
3.7. Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)	19
3.8. Het doen van een beroep op een Derde	20
3.9. Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding	20
3.10. Opmaak en indeling van de Inschrijving	21
3.11. Openingsprocedure	21
3.12. Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	21
HOOFDSTUK 4. Toetsing van de Inschrijving	22
4.1. Fase 1: toetsen aan aanbestedingsvoorschriften	22
4.2. Fase 2: toetsen aan uitsluitingsgronden	22
4.3. Fase 3: toetsen aan geschiktheidseisen	23
HOOFDSTUK 5. Beoordeling van de Inschrijving	27
5.1. Gunningscriterium	27
5.2. Beoordelingsprocedure	27
5.3. Subgunningscriterium Kwaliteit	28
5.4. Subgunningscriterium Prijs	31
Bijlage 1: Inschrijfformulier	33
Bijlage 2: Format kerncompetenties	34
Bijlage 3: GIBIT 2020	35
Bijlage 4: Concept Overeenkomst	36
Bijlage 5: Programma van Eisen	37
Bijlage 6: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	38
Bijlage 7: Lijst met over te nemen hardware	39

HOOFDSTUK 1. De aanbesteding in hoofdlijnen

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad die de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem (hierna: de Wijkteams) gebruiken voor de Europese aanbesteding om te komen tot een leverancier die de huidige ICT-omgeving (deels) kan migreren, (deels) nieuw realiseren, in beheer nemen op basis van een passende SLA en daarna verder kan transformeren.

1.1. Inleiding

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

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

1.2. Procedure

Deze aanbesteding is een Europese aanbesteding volgens de gewijzigde Aanbestedingswet 2012. Hierbij volgen wij de openbare procedure. Voor deze procedure kiezen wij omdat:

- De geschatte waarde van de onderhavige overeenkomst het drempelbedrag voor leveringen en diensten overschrijdt;
- De verwachting van de Wijkteams is dat minder dan (5) ondernemers een inschrijving zullen doen;
- Er naar verwachting weinig onderscheidende criteria zijn voor selectie en een procedure met voorselectie leidt tot hogere lasten voor inschrijvers en aanbestedende dienst;
- Deze procedure de toegankelijkheid voor iedere geïnteresseerde marktpartij binnen Europa, waaronder het lokale en regionale MKB vergroot.

Door middel van deze aanbesteding willen wij borgen dat de Wijkteams kunnen beschikken over een voor haar passende ICT-infrastructuur, welke door Inschrijver in beheer wordt genomen op basis van een passende SLA en vervolgens zal worden getransformeerd. Daarvoor willen we een goede, duurzame relatie opbouwen met de te contracteren leverancier. Eenvoudige procedures, heldere criteria, adequate afwikkeling (hogere gebruikerstevredenheid) en het overeenkomen van een marktconforme SLA zijn van belang om ons daarbij te ontfangen. In het bijgevoegde programma van eisen vindt u de eisen aan deze opdracht nader uitgewerkt.

In dit document spreken we in de wij-vorm en de u-vorm. Om eventuele verwarring te voorkomen: met 'wij' bedoelen we de Wijkteams. En met 'u' bedoelen we u als inschrijver.

Verder vindt u in deze leidraad een aantal strenge eisen met harde consequenties. Wij leggen bijvoorbeeld uw inschrijving terzijde als u niet voldoet aan een geschiktheidseis. Hoewel dat soms leidt tot vervelende situaties, moeten wij hier wel helder en consequent in zijn. Op deze manier zorgen wij ervoor dat u en andere inschrijvers op een gelijke manier kans maken op de opdracht en is het duidelijk hoe wij komen tot een winnaar van deze aanbesteding.

1.3. Digitaal aanbesteden via TenderNed

Wij laten deze aanbesteding geheel digitaal verlopen. Dit houdt in dat:

- De aanbesteding is geplaatst op de website van TenderNed;
- De documenten die bij deze aanbesteding horen alleen digitaal beschikbaar zijn;

- Alle communicatie (waaronder vragen en antwoorden) tijdens deze aanbesteding gebeurt via TenderNed;
- U en andere inschrijvers de inschrijving indienen via TenderNed;
- Wij de voorlopige gunningsbeslissing communiceren via TenderNed.

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

In geval van een storing op TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, zal De Aanbestedende dienst ervoor kiezen de kluis tot 24 uur na de uiterste inschrijftijd gesloten te houden. Als de storing langer aanhoudt dan 24 uur zal de uiterste inschrijftijd nogmaals met 24 uur worden opgeschort. Van deze mogelijkheid kan de Aanbestedende dienst slechts gebruik maken als partijen tijdig, dus voor sluitingstijd (het tijdstip van openen van de kluis is nog niet gepasseerd) schriftelijk hebben laten weten met technische problemen te kampen te hebben, die te wijten zijn aan TenderNed. De technische storing dient door TenderNed zelf bevestigd te worden door berichtgeving op de site of anderszins. De Aanbestedende dienst zal alle partijen zo snel als mogelijk aangeven dat van een dergelijke situatie sprake is. Voor het overige blijft u te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van uw inschrijving. Ingeval van problemen of onbeschikbaarheid van TenderNed, kunt u contact zoeken met ir. Durk Boersma via email (d.boersma@kbbd.nl) of per telefoon (06-41194330).

1.4. De planning

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen Inschrijvers op verschillende momenten tijdig acties te nemen. De Wijkteams streven ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht, in de vorm van een Nota van inlichtingen of een melding via TenderNed, dienen Ondernemers ervan hiervan uit te gaan.

Activiteit - Aanbesteding	Datum	Tijd (CET)
Publiceren aankondiging op TenderNed	11 oktober 2023	
Deadline stellen van vragen (ronde 1)	8 november 2023	17:00
Publicatie antwoorden Nota van Inlichtingen 1	14 november 2023	
Deadline stellen van vragen (ronde 2)	21 november 2023	17:00
Publicatie antwoorden Nota van Inlichtingen 2	24 november 2023	
Sluitingstermijn indienen Inschrijvingen	5 december 2023	17:00
Start beoordeling Inschrijvingen	6 december 2023	
Interviews	11-13 december 2023	
Versturen mededeling Gunningsbeslissing	15 december 2023	
Start opschortende termijn	15 december 2023	
Einde opschortende termijn	8 januari 2024	
Definitieve gunning	8 januari 2024	
Ondertekening overeenkomst en start dienstverlening	Medio januari 2024	

1.5. Leeswijzer

Het vervolg van deze Aanbestedingsleidraad bestaat uit vier hoofdstukken plus Bijlagen:

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

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

- Bijlage 1: Inschrijfformulier;
- Bijlage 2: Format kerncompetenties (bewerkbaar format separaat toegevoegd);
- Bijlage 3: GIBIT 2020 (separaat toegevoegd);
- Bijlage 4: Model Overeenkomst (separaat toegevoegd) en verwerkersovereenkomst;
- Bijlage 5: Programma van Eisen en Wensen (separaat toegevoegd);
- Bijlage 6: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (beschikbaar in TenderNed).

HOOFDSTUK 2. Over de Opdracht

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

2.1. Over de Wijkteams

De wijkteams Arnhem zijn en voor iedereen in Arnhem die het zelf even niet redt. De organisatie bestaat uit 250 medewerkers, waarvan ongeveer 210 coaches. Deze coaches geven steun en advies bij zorg, opvoeding, welzijn, werk en inkomen. De wijkteams Arnhem is sinds november 2016 een zelfstandige stichting.

Midden in de wijk

Wij vinden het belangrijk om mensen te leren kennen en te weten wat er speelt. Daarom werken onze acht wijkteams midden in de wijk. Ook de medewerkers vanuit de vier stadsteams, die betrokken zijn bij inwoners met een specifieke vraag, werken vanuit de wijk. Onze coaches zijn aanwezig op scholen en op andere plekken waar inwoners bij elkaar komen. Onze afspraken met de inwoners vinden voornamelijk bij hen thuis plaats. Dit zorgt ervoor dat onze medewerkers ondersteuning moeten krijgen van mobiele werkplekken die op elke locatie online is. De dienstverlening aan de inwoner is primair afhankelijk van onze medewerkers en hun werkplekken. Daarnaast heeft elk wijkteam een werkruimte in de wijk waar de coaches bereikbaar zijn voor inwoners met een ondersteuningsvraag. De vier stadsteams hebben ook een gezamenlijke locatie. De afdeling bedrijfsondersteuning deelt een locatie met 1 van de wijkteams. Er zijn in totaal 9 locaties.

Gemeente Arnhem

De Wijkteams geeft voor de gemeente Arnhem uitvoering aan de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet, het Vervoer (leerling en maatwerk) en een deel van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs). Ook zijn de Wijkteams verantwoordelijk voor enkele taken uit de Participatiewet. Voor meer informatie over de Wijkteams verwijzen we naar www.wijkteamsarnhem.nl.

2.2. Aanleiding voor de aanbesteding

De Wijkteams maken voor de ICT gebruik van ICT-diensten van De Connectie. De Connectie is een gemeenschappelijke regeling die in 2017 is opgericht door de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden. De Connectie richt zich bij hun dienstverlening voornamelijk op de drie gemeenten, maar ondersteunt ook kleinere organisaties die aan de gemeenten gelieerd zijn. De ambities van De Connectie en de Wijkteams sluiten inmiddels niet meer voldoende op elkaar aan. Daarom is in gezamenlijk overleg besloten om de dienstverleningsovereenkomst niet verder te verlengen. De Wijkteams zetten deze opdracht opnieuw in de markt en willen een overeenkomst sluiten met één leverancier die aansluit op het ambitieniveau.

2.3. Doelstelling van de aanbesteding

Wij zijn op zoek naar een ICT-dienstverlener die het geheel aan ICT-diensten in overeenstemming met onze eisen en wensen kan invullen. Bij het werken in de zorg gaat de primaire aandacht uit naar de inwoner. De daarvoor noodzakelijke ICT-middelen worden geacht te werken en de medewerkers dienen te worden ondersteund bij het vastlopen in het gebruik van de ICT-middelen. Met deze aanbesteding zal de huidige ICT-dienstverlening die De Connectie levert moeten worden overgenomen, waarbij deze voldoen aan onze eisen en wensen. Het deel van de dienstverlening dat overgenomen kan worden van De Connectie, dient te worden gemigreerd. Voor de onderdelen die niet gemigreerd kunnen worden, zal dit door Leverancier in het kader van deze aanbesteding opnieuw gerealiseerd moeten worden.

2.4. Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Wij zijn van mening dat bij deze Opdracht geen sprake is van het samenvoegen van Opdrachten. Binnen de Opdracht is eveneens geen onderscheid gemaakt in percelen. Gezien het integrale karakter van de dienstverlening, en ook de eventuele ondersteunende diensten en de noodzaak tot het hebben van één aanspreekpunt voor de uitvoering en het beheer op de Overeenkomst, heeft Aanbestedende dienst doen besluiten om niet over te gaan tot verdeling in percelen.

2.5. Aard van de Opdracht

De aard van de leveringen en diensten zijn als het migreren van een deel van de ICT-omgeving van de huidige leverancier naar Inschrijver, het compleet maken van de ICT-dienstverlening met eigen of derde diensten, het in beheer nemen van de geheel op basis van een SLA en de verdere doorontwikkeling van de ICT-omgeving zodat deze blijft passen bij de dynamiek van Opdrachtgever. De LAN-dienstverlening wordt als optie meegenomen (deze dient wel te worden gecalculeerd, maar niet meegenomen in de jaarprijs).

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

- 72000000-5: IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning;
- 72411000-4: Internetproviders;
- 72510000-3: Beheerdiensten in verband met computers;
- 72513000-4: Kantoorautomatiseringsdiensten;
- 72514000-1: Beheer van computerfaciliteiten;
- 72700000-7: Computernetwerkdiensten;
- 48920000-3: Kantoorautomatiseringssoftware.

Aanbestedende dienst heeft voorts gekeken naar de [verplichte lijst met open standaarden](#) zoals gepubliceerd door het Forum Standaardisatie. Uit deze lijst zijn geen verplichte standaarden die passen bij het karakter van deze opdracht. Aanbestedende dienst heeft daarom besloten geen open standaarden toe te passen.

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

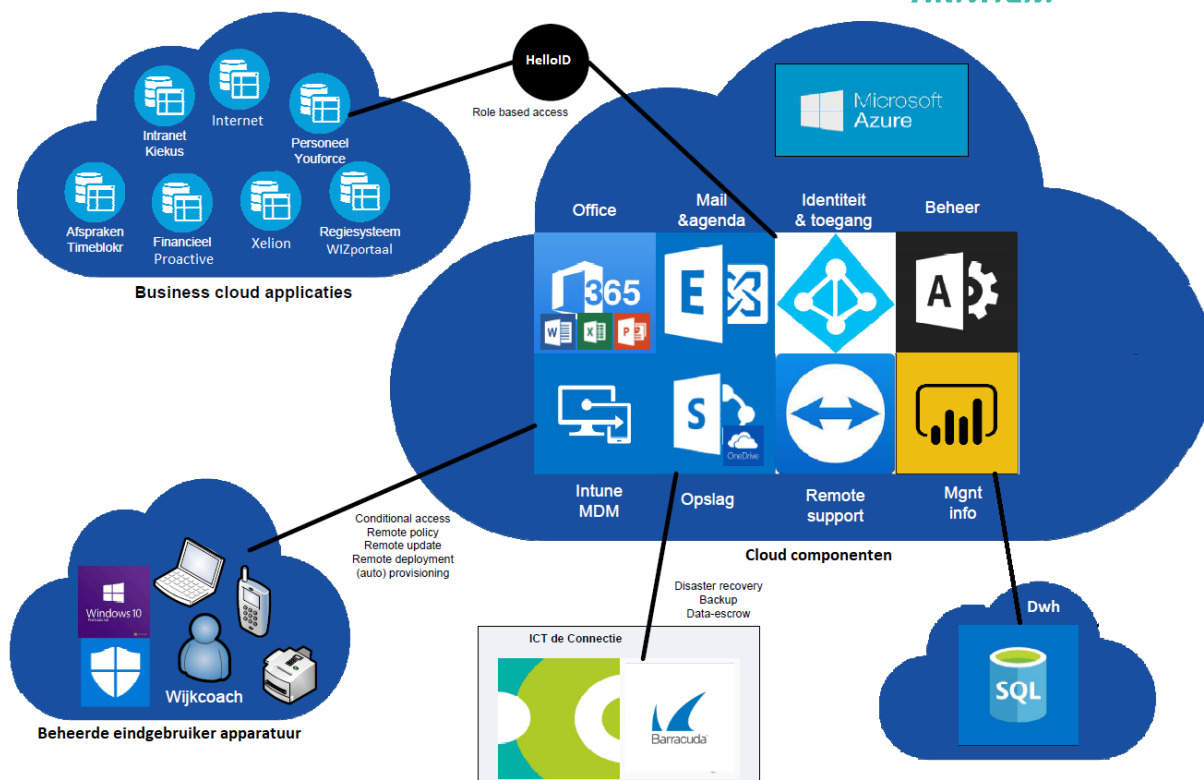
2.6. Vorm en duur van de overeenkomst

Wij zijn voornemens een Overeenkomst af te sluiten met één (1) leverancier ten behoeve van de uitvoering van deze Opdracht. Deze overeenkomst kent een initiële looptijd van 3 jaar en zeven (7) mogelijkheden om te verlengen voor één (1) jaar. De totale mogelijke duur van deze overeenkomst bedraagt daardoor tien (10) jaar.

Als uitgangspunt zijn de GIBIT-2020 voorwaarden bijgevoegd, alsmede een conceptovereenkomst. Van Inschrijvers wordt gevraagd hierop te reageren in de twee Nota van Inlichtingen. Acceptatie van de aangepaste versie na de Nota van Inlichtingen is een knock-out criterium voor beoordeling van uw Inschrijving.

2.7. IST-situatie

De Wijkteams maken gebruik van op afstand beheerde laptops en smartphones waarmee de medewerkers via het internet de diverse business applicaties kunnen benaderen. De business applicaties zijn ondergebracht in de Cloud omgeving van de leveranciers. Er wordt gebruik gemaakt van diverse Cloud-componenten. Zowel de op afstand beheerde Cloud componenten als de eindgebruiker apparatuur worden vanuit ICT van De Connectie beheerd. In de SOLL-situatie worden beide delen door de nieuwe partij beheerd.



Alle business applicaties bevinden zich in de Cloud (veelal gehost bij de leverancier) en worden technisch beheerd door de leverancier. Deze applicaties zijn via het internet te benaderen. Daarnaast beheert ICT De Connectie de lokale IT-infrastructuur op diverse werklocaties, bestaande uit de fysieke werkplek en het LAN/WiFi netwerk. De Wijkteams betreft de ICT-diensten via gemeente Arnhem bij De Connectie. De dienstverlening vanuit ICT De Connectie kunnen we in een zestal onderdelen opsplitsen:

- 1) Netwerkinfrastructuur;
- 2) Fysieke werkplek op de werklocatie;
- 3) Beheerde eindgebruiker apparatuur;
- 4) Cloud-componenten;
- 5) Business applicaties;
- 6) DNS-instellingen en beheer van certificaten.

2.7.1. Netwerkinfrastructuur

De Wijkteams zijn onderverdeeld in acht (8) wijken. Daarnaast zijn er vier (4) teams die Stadsbreed opereren vanuit hun specifieke expertise. Er zijn negen (9) werklocaties binnen gemeente Arnhem van waaruit de Wijkteams werkzaam zijn. Enkele van deze locaties zijn in eigendom van gemeente Arnhem, gehuurd door gemeente Arnhem of hebben de Wijkteams een zelfstandig contract met een verhuurder. Veelal wordt de huidige netwerkkapparatuur gedeeld met gemeente Arnhem (via De Connectie). Wijkteams medewerkers werken ook vanuit huis (WiFi/4G) of op locatie van de inwoner (4G).

De negen (9) werklocaties (zie Bijlage 5, tabblad 1, Programma van Eisen) zijn uitgerust met een breedbandige internetaansluiting, veelal via een glasvezel aansluiting. Alle locaties zijn voorzien van een vast netwerk (LAN) en WiFi punten. Via zowel LAN als WiFi kunnen medewerkers toegang krijgen tot het internet. Aansluiten op het lokale WiFi netwerk (WTA-intern365) kan alleen vanaf de beheerde laptops, middels een uitgegeven certificaat (SCEP) op de beheerde laptop. Gasten maken gebruik van Publicroam ([Publicroam - Homepage](#)).

2.7.2. Fysieke werkplek op de werklocatie

De fysieke werkplekken op de negen (9) werklocaties zijn veelal voorzien van de docking station waarop een 24 inch monitor, toetsenbord en muis zijn aangesloten. Met één kabel (USB-C) wordt de beheerde werklaptop aangesloten. Elke werklocatie is voorzien van een Ricoh printer C4500a.

2.7.3. Beheerde eindgebruikersapparatuur

De medewerkers van de Wijkteams, inclusief inhuurkrachten en stagiaires maken gebruik van een door ICT De Connectie beheerde laptop (HP Elitebook 840) en beheerde smartphone (Apple 8, 12, XR, SE). Beide apparaten zijn tevens voorzien van een datakaart (4G), momenteel aangeboden door Vodafone. De beheerde laptops zijn via Intune voorzien van Windows 10 Enterprise (MDM). Afhankelijk van de rechten in de Azure AD worden snelkoppelingen en client-applicaties gepusht (MAM) naar de beheerde apparatuur. De beheerde smartphones worden via Intune voorzien van de nodige bedrijfsapplicaties binnen een bedrijfscompartiment (MAM). Hier zijn ook diverse security policies op ingericht. ICT de Connectie heeft één centrale Ricoh printserveromgeving, dat voorzien is van Ricoh MyPrint. Hierdoor kunnen wijkteams medewerkers printen via het Internet.

2.7.4. Cloud-componenten

Vanaf de fysieke werkplek op de werklocatie kunnen medewerkers middels hun eindgebruikersapparatuur diverse Cloud-componenten aanroepen die ondersteuning beiden bij hun werkzaamheden. Het pakket aan Cloud-componenten bestaat uit de volgende onderdelen:

- Office;
- Mail en agenda;
- Identiteit en toegang;
- Print en WiFi service;
- Datawarehouse;
- Intune en MDM;
- Azure hosting;
- Opslag;
- Remote support;
- Managementinformatie;
- Beheer.

2.7.4.1. Office

Er wordt gebruik gemaakt van M365 (E5-licentie) waarbij medewerkers standaard toegang hebben tot een basis set aan applicaties: Word, Excel, PowerPoint, OneDrive, Teams, SharePoint. De organisatie heeft per organisatieonderdeel een Teams-omgeving. Vanuit de Windows-verkenner heeft de medewerker toegang de Teams-documentenmappen waartoe de medewerker gerechtigd is.

2.7.4.2. Mail en agenda

Voor Mail en agenda wordt gebruik gemaakt van Exchange online. Voor veilig e-mailen wordt gebruik gemaakt van de Cryptshare plugin in Outlook. Deze plugin wordt via Intune gedistribueerd. ICT de Connectie heeft één centrale Cryptshare server die door al haar klanten wordt gebruikt, ook de Wijkteams.

Er wordt gebruik gemaakt van een automatische handtekening. Dit betreft een Powershell script en opmaak, welke als Intune package wordt aangeboden. Bij uitrol van nieuwe laptops wordt deze automatisch geïnstalleerd. Daarnaast opnieuw te installeren via het Intune bedrijfsportaal.

2.7.4.3. Identiteit en toegang

Identiteit- en toegangsbeheer vindt plaats vanuit de Azure Active Directory (hierna: AzureAD). Vanuit hier worden de toegangsrechten, SSO, meervoudige authenticatie (MFA) en voorwaardelijke toegang, bestaande uit meerdere policies geregeld.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen standaard gebruikers en gastgebruikers. De standaard gebruikers zijn voor de medewerkers van de Wijkteams (UPN: @wijkteamsarnhem.nl) en worden automatisch aangemaakt vanuit mutaties (in-, door-, en uitstroom) in het personeelsinformatiesysteem (Beaufort). Toegangsbeheer is op basis van Dynamische groepen in AzureAD (rol based access control). Door middel van HelloID (van Tools4Ever, een IAM-oplossing) worden tweemaal per dag mutaties in Beaufort doorgegeven aan de Azure-AD.

Gastgebruikers zijn in een toegangspakket ondergebracht, zodat de eigenaar actief instroom, doorstroom en uitstroom beheert. Gastgebruikers zijn momenteel de frontofficemedewerkers (De Connectie), functioneel beheer (Arnhem) en OSD (Arnhem) medewerkers. Hun UPN eindigt op #EXT#@wijkteamsarnhemnl.onmicrosoft.com. Zij hebben standaard beperkte toegangsrechten. Op deze wijze zijn er geen aparte licenties nodig en kan de Frontoffice met hun @connectie.nl account inloggen op de WTA-tenant. Teamsleden voor de diverse organisatie-Teams worden m.b.v. role-based access op basis van afdeling, functie en rol in Beaufort automatisch vastgelegd.

2.7.4.4. Print en WiFi services

Via Intune wordt de Ricoh printerdriver + configuratie geïnstalleerd om te kunnen printen via Ricoh MyPrint omgeving.

De wijkteamlocaties zijn voorzien van Wifi punten met Internet Only. Deze Wifi punten worden aangestuurd en beheerd vanuit de Xtreme Control WiFi server van ICT De Connectie. Er worden twee Wifi netwerken uitgezonden, namelijk "WTA-intern365" en "Publicroam". Het netwerk "WTA-intern365" is afgeschermd met WPA2-enterprise met authenticatie op basis van certificaten (Simple Certificate Enrollment Protocol (SCEP)).

2.7.4.5. Datawarehouse

Gemeente Arnhem host een datawarehouse waarin zich data bevindt van enkele business applicaties. Deze wordt gebruikt door gemeente Arnhem en de Wijkteams en is verder buiten de scope van de aanbesteding.

2.7.4.6. Intune en MDM

Intune wordt gebruikt als MDM-oplossing. Hiervoor zijn diverse compliance en configuration profiles ingesteld die beheerde apparaten van diverse policies voorzien. O.a. securityinstellingen en personalisaties.

Het uitrollen van applicaties naar laptops en smartphones wordt beheerd via de Endpoint manager. Hiervoor worden diverse mogelijkheden gebruikt, namelijk: scripts, remediations, apps (win32, store, etc).

Zaken die, naast standaard applicaties uit de store, worden aangeboden zijn:

- De standaard benodigde snelkoppelingen in het startmenu worden op apparaat niveau uitgerold (Win32 packed Powershell). De startmenu snelkoppelingen voor gebruikers toegewezen applicaties worden via Endpoint Analytics uitgerold.
- Voor de Targus docking (Win32 packed MSI) is een driver vereist. Die is standaard gedistribueerd op alle laptops. De driver is een verpakte MSI, die installeert conform het MSI-pakket.
- Voor de installatie van de Cryptshare Outlook plugin (Win32 packed MSI/Powershell) zijn twee Intune applicaties gemaakt. Eén voor de plugin en één voor de configuratie.
- Voor de installatie van de Ricoh Myprint printer (Win32 packed MSI/Powershell) zijn twee Intune applicaties gemaakt. Eén voor de driver en één voor de configuratie en daadwerkelijk installeren van de printer op de laptop.
- De Outlook handtekening (Win32 packed Powershell) bestaat uit een Powershellscript met een html templatefile verpakt in een Win32 intune pakket.

2.7.4.7. Azure hosting

Momenteel wordt gebruikt gemaakt van een Azure Monetary Commitment, met daaronder een enkele subscription. Binnen deze subscription wordt gebruik gemaakt van enkele services.

Storage

Er zijn Azure Storage accounts voor het hosten van:

- wallpapers en lockscreens, waar vanuit Intune policy naar wordt verwezen;
- Iconen die gebruikt worden bij uitrol van het Startmenu (Win32 app via Intune);
- Opgehaalde logging van Intune beheerde laptops;
- Backup van Intune configuraties op te slaan.

Azure Active Directory Domain Services

Het uitgangspunt is dat alle authenticatie via AzureAD verloopt. Deze mogelijkheid wordt nog niet ondersteund door de centrale WiFi server (Extreme Control). Daarvoor is ADDS in Azure opgezet om LDAPS-authenticatie voor Extreme Control mogelijk te maken.

Service application

Voor het uitdelen van SCEP-certificaten draait er een Service application in Azure. Deze deelt de feitelijke certificaten uit. In Intune is hiervoor het Wifi profiel geconfigureerd.

Automate

Middels Automate worden diverse Powershell scripts periodiek gedraaid om:

- De telefoonnummers vanuit Intune (telefoon, gebruiker) worden gesynchroniseerd met de Azure AD (gebruiker);
- Maken van Intune configuratie back-up;
- Alle agenda's in Exchange Online open tenzij te zetten;
- Gebruikers te pushen naar het Intranet (SaaS-applicatie);
- Gebruikers te pushen naar de Telefonie-omgeving (SaaS-applicatie).

2.7.4.8. Opslag

Qua storage-infrastructuur vindt deze plaats binnen M365 (SharePoint, OneDrive, Exchange) en wordt er voor de back-up gebruikgemaakt van een oplossing van Barracuda Cloud back-up.

2.7.4.9. Remote support

Het beheer van gehele omgeving vindt, via Quick Assist, remote vanuit ICT De Connectie plaats. Hier vallen niet de business applicaties onder.

2.7.4.10. Managementinformatie

De managementinformatie verkrijgt de Wijkteams via rapportages waarin gemeente Arnhem voorziet. De business controller van de Wijkteams heeft via PowerBI (M365) toegang tot het datawarehouse van gemeente Arnhem.

2.7.4.11. Beheer

Het beheer van de gehele M365-omgeving, inclusief Azure AD, Intune/scripts, het inspoelen en de uitgifte/inname van laptops en smartphones ligt in handen van twee door ICT De Connectie ingehuurd beheerders. Beheer van de netwerk infrastructuur ligt bij een separaat ICT-team van De Connectie die ook het beheer doet van andere organisaties.

Voor het beheer is het handig wat tools, zoals scripts, op de laptop te hebben. Deze worden bij ondersteuning gebruikt. Er is een package waaraan de tools zijn toegevoegd. Deze worden lokaal op de laptop gekopieerd naar c:\toolbox\.

2.7.5. Business applicaties

De business applicaties bevinden zich allen in de Cloud en zijn via het internet te bereiken. Autorisatie verloopt via het Azure AD, inclusief de twee-factor (MFA). Onderstaand de lijst van applicaties en hun leverancier. Het functioneel beheer van een applicatie is divers belegd.

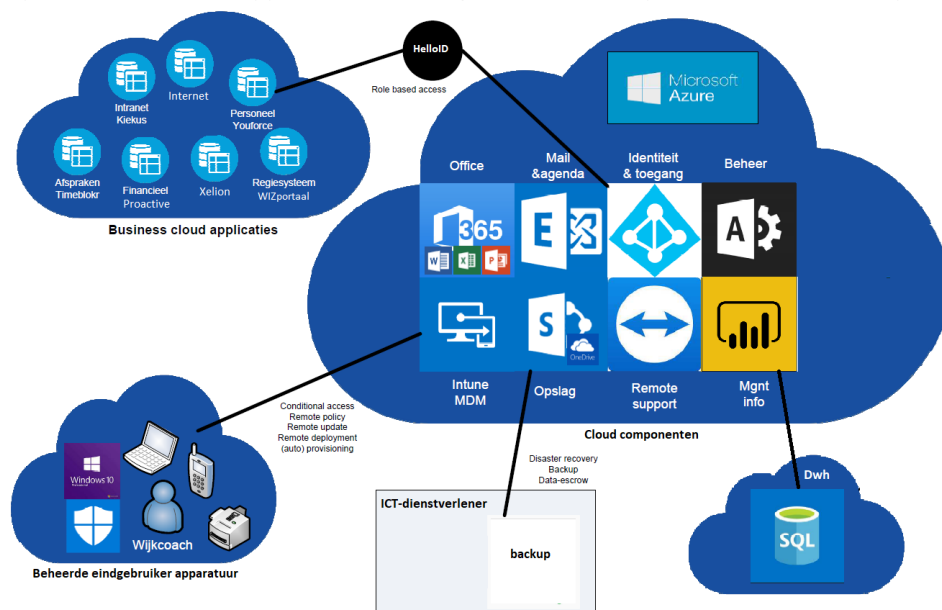
Domein	Applicatie	Leverancier	Functioneel beheer
Personeel	Beaufort/Youforce	Visma-Raet	AAG
Financieel	ProActive	AAG	AAG
Intranet	Kiekus	Embrace	De Wijkteams
Website	www.wijkteamsarnhem.nl	Pixelcreation	De Wijkteams
Telefonie (klantcontact)	Xelion	MachCloud	De Wijkteams
Clientregiesysteem	WIZportaal	Solviteers	Gemeente Arnhem
Online-afspraken	TimeBlockr	Timeblockr	Gemeente Arnhem
Management Info	Power-BI	Microsoft	ICT De Connectie
Incident-registratie	TOPdesk	TOPdesk	ICT De Connectie
Werkplek	M365	Microsoft	ICT De Connectie

2.7.6. DNS-instellingen en beheer van certificaten

Het domein wijkteamsarnhem.nl is nu in beheer bij de Connectie (staat zodanig ook geregistreerd). Deze is afgeconfigureerd op Infoblox DNS omgeving van De Connectie. Daarnaast heeft de M365 omgeving diverse certificaten voor toegang. Dit zijn voornamelijk self-signed certificaten. Voor de provisioning van Apple DEP is er een pushcertificaat. Evenals voor de SCEP-omgeving een root certificaat.

2.8. SOLL-situatie

De Wijkteams maken gebruik van op afstand beheerde laptops en smartphones waarmee de medewerkers via het internet de diverse business applicaties kunnen benaderen. De business applicaties zijn ondergebracht in de Cloud omgeving van de leveranciers. Er wordt gebruik gemaakt van diverse Cloud-componenten. Zowel de op afstand beheerde apparatuur als de digitale Cloud werkplek worden door de Opdrachtnemer beheerd.



Alle business applicaties bevinden zich in de Cloud (veelal gehost bij de leverancier) en worden technisch beheerd door de leverancier. Deze applicaties zijn via het internet te benaderen. De Wijkteams betreft de ICT-diensten via de Opdrachtnemer. De dienstverlening vanuit de Opdrachtnemer is verdeeld in een zestal onderdelen:

- 1) Netwerkinfrastructuur;
- 2) Fysieke werkplek op de werklocatie;
- 3) Beheerde eindgebruiker apparatuur;
- 4) Cloud-componenten;
- 5) Business applicaties;
- 6) DNS-instellingen en beheer van certificaten.

2.8.1. Netwerkinfrastructuur

De Wijkteams zijn onderverdeeld in acht (8) wijken. Daarnaast zijn er vier (4) teams die Stadsbreed opereren vanuit hun specifieke expertise. Er zijn negen (9) werklocaties binnen gemeente Arnhem van waaruit de Wijkteams werkzaam zijn. Enkele van deze locaties zijn in eigendom van gemeente Arnhem, gehuurd door gemeente Arnhem of hebben de Wijkteams een zelfstandig contract met een verhuurder. Veelal wordt de huidige netwerkapparatuur gedeeld met gemeente Arnhem (via De Connectie) en kan in het algemeen niet worden overgenomen van De Connectie. De Opdrachtnemer draagt in overleg met de locatiebeheerder zorg voor de realisatie van de lokale netwerkinfrastructuur waar deze niet kan worden overgenomen en zorgt voor de internetaansluiting. Wijkteams medewerkers werken ook vanuit huis (WiFi/4G) of op locatie van de inwoner (4G).

De negen (9) werklocaties (zie Bijlage 5, tabblad 1, Programma van Eisen) zijn uitgerust met een breedbandige internetaansluiting, bij voorkeur via een glasvezel aansluiting. Alle locaties zijn voorzien van een vast netwerk en WiFi punten en worden beheerd door de Opdrachtnemer.

2.8.2. Fysieke werkplek op locatie

De apparatuur op de fysieke werkplekken op de negen (9) werklocaties zijn door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie. Elke werklocatie is voorzien van een printer, maar deze valt buiten de aanbesteding.

De overige hardware (laptops, beeldschermen, telefoons en randapparatuur) die nog niet end-of-lifecycle is, zal door Opdrachtnemer worden overgenomen en ter beschikking worden gesteld aan Aanbestedende dienst (op basis van een maandelijks vergoeding per eenheid). Wanneer hardware end-of-life is, kan deze vervangen worden door Opdrachtnemer in overleg met de Aanbestedende dienst. Zie apart bijgevoegde bijlage 7 voor een overzicht van de over te nemen hardware en de aanschafperiode.

Bij dit overzicht moet opgemerkt worden dat de aantallen vanuit de latende leverancier en de aantallen in InTune niet met elkaar overeenkomen. Voor de prijsopgave dienen Inschrijvers uit te gaan van de aantallen zoals die uit InTune komen. Daarnaast zullen de rood-omkaderde laptops tegen het einde van 2023 worden vervangen. Deze worden dus niet overgenomen, de nieuw aan te schaffen laptops zijn wel ter overname onderdeel van de Opdracht. De totale afkoopsom voor de genoemde aantallen hardware komt naar schatting op € 220.000. Deze som zal door Inschrijver aan de latende leverancier voldaan moeten worden.

2.8.3. Beheerde eindgebruikersapparatuur

De eindgebruiker apparatuur is door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie. De Opdrachtnemer beheert en vervangt de apparatuur conform de eisen in het Programma van Eisen. De huidige Vodafone SIM/datakaarten van De Connectie worden door de Opdrachtnemer vervangen op een tijdstip in samenspraak met de Opdrachtgever en De Connectie.

Zolang gebruik gemaakt kan worden van de huidige Ricoh printers kunnen de medewerkers via Ricoh MyPrint printen, zolang ze een internetverbinding hebben.

2.8.4. Cloud-componenten

Vanaf de fysieke werkplek of aanlandplek op de werklocatie kunnen medewerkers middels hun eindgebruikersapparatuur diverse Cloud-componenten aanroepen die ondersteuning bieden bij hun werkzaamheden. Het pakket aan Cloud-componenten bestaat uit de volgende onderdelen:

- Office: De benodigde Microsoft licenties worden door de Opdrachtnemer verzorgd zodat de bestaande functionaliteiten gewaarborgd zijn.
- Mail & agenda: Dit onderdeel wordt door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie.
- Identiteit en toegang: Dit onderdeel wordt door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie, inclusief het contract met Tools4ever (ValueIT) voor het leveren (onderhouden) van de HelloID koppeling.
- Print & WiFi service: Via de Ricoh printservice wordt er vanaf de laptop gecommuniceerd met de Ricoh printer (MyPrint). De Opdrachtnemer realiseert op de wijkteamlocaties in samenspraak met de locatiebeheerder de benodigde WiFi punten met Internet Only. Deze Wifi punten worden aangestuurd en beheerd vanuit de Opdrachtnemer. Er worden twee Wifi netwerken uitgezonden, namelijk "WTA-intern365" en een gasten WiFi. Het netwerk "WTA-intern365" is afgeschermd met WPA2-enterprise met authenticatie op basis van certificaten (Simple Certificate Enrollment Protocol (SCEP)).
- Datawarehouse: Gemeente Arnhem host een datawarehouse waarin zich data bevindt van enkele business applicaties. Deze wordt gebruikt door gemeente Arnhem en de Wijkteams en is verder buiten de scope van de aanbesteding.
- Intune/MDM: Dit onderdeel wordt door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie.
- Azure hosting: Dit onderdeel wordt door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie.
- Opslag: Qua storage-infrastructuur vindt deze plaats binnen M365 (SharePoint, OneDrive, Exchange) en wordt er voor de back-up gebruikgemaakt van een oplossing van de Opdrachtnemer.
- Remote support: Het beheer van gehele omgeving vindt remote vanuit de Opdrachtnemer plaats. Hier vallen niet de business applicaties onder.
- Managementinformatie: De managementinformatie verkrijgt de Wijkteams via rapportages waarin gemeente Arnhem voorziet. Dit valt buiten de scope van de aanbesteding. De PowerBI applicatie is onderdeel van de M365 licenties.
- Beheer: Het beheer van de gehele M365-omgeving, inclusief Azure AD, Intune/MDM, Powershellscripts, Azure hosting gedeelte, het inspoelen en de uitgifte/inname van laptops en smartphones wordt door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie. Ook het beheer van de netwerk infrastructuur ligt bij de Opdrachtnemer.

2.8.5. Business applicaties

De business applicaties bevinden zich allen in de Cloud en zijn via het internet te bereiken. Autorisatie verloopt via het Azure AD, inclusief de twee-factor (MFA). Onderstaand de lijst van applicaties en hun leverancier. Het functioneel beheer van een applicatie is divers belegd.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de Incident-registratie applicatie en de Werkplek.

Domein	Applicatie	Leverancier	Functioneel beheer
Personeel	Beaufort/Youforce	Visma-Raet	AAG
Financieel	ProActive	AAG	AAG
Clientregiesysteem	WIZportaal	Solviteers	Gemeente Arnhem
Online-afspraken	TimeBlockr	Timeblockr	Gemeente Arnhem
Telefonie (klantcontact)	Xelion	MachCloud	De Wijkteams
Intranet	Kiekus	Embrace	De Wijkteams

Domein	Applicatie	Leverancier	Functioneel beheer
Website	www.wijkteamsarnhem.nl	Pixelcreation	De Wijkteams
Management Info	Power-BI	Microsoft	ICT De Connectie
Incident-registratie	?	?	Opdrachtnemer
Werkplek	M365	Microsoft	Opdrachtnemer

Ten aanzien van de single-point-of-contact functie die inschrijvers dienen te voeren voor derde leveranciers, verwacht de Aanbestedende dienst dat dit voor de volgende leveranciers zal zijn:

Leverancier:	Onderwerp:	Inschatting aantal incidenten:
Machcloud	Xelion, telefonie	3-4 per jaar, oorzaak tekort op functioneel beheer
Pixel Creations	Website (wordpress)	3-4 per jaar
Embrace	Intranet	2-3 per jaar
ValuelT	Koppeling personeelsinformatiesysteem	2-3 per jaar
Microsoft	Azure en licenties	Gaat niet om incidenten, wel om nieuwe functionaliteiten (release management)
De Connectie	Garantieafhandeling, printing, netwer kzaken (tijdens migratie)	10-20 per jaar, eerste jaar wellicht iets meer
Gemeente Arnhem	Functioneel beheer WIZportaal en TimeBlockr	Bij elke mutatie i.v.m. rechten binnen de applicaties moet er een email naar functioneel beheer van genoemde applicaties. Dat zijn er meer dan 100 per jaar. Dit zijn niet allemaal incidenten, maar wijzigingsverzoeken.
Overig	Diverse business applicaties die voor authenticatie koppelen met AzureAD	1 per jaar

2.8.6. DNS-instellingen en beheer van certificaten

Worden door Opdrachtnemer beheerd.

HOOFDSTUK 3. Procedurele aspecten

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

3.1. Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen.
2. De Aanbestedende dienst vergoedt slechts in uitzonderlijke gevallen kosten die Ondernemers maken in relatie tot deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. Als zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen, dan heeft de betrokken Ondernemer geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook, tenzij wanneer dit blijkt uit de Handreiking Tenderkostenvergoeding.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland.
5. Aan de aantallen, noch aan de omvang als omschreven in de Aanbestedingsleidraad kunnen rechten worden ontleend. Opdrachtgever kan niet verplicht worden tot afname van de aangeboden Producten, Opdrachten en Gebruiksrechten.

3.2. Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

6. De Ondernemer mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: (mogelijke) deelname aan de aanbesteding.
7. De Partijen zijn gehouden de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een Partij zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen Derden, bijvoorbeeld een adviesbureau dat Partij begeleidt bij het doen van de Inschrijving of een Derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de aanbestedingsprocedure van kracht.
8. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze aanbesteding door of namens de Partijen, lopende of na afloop van de aanbestedingsprocedure, is slechts toegestaan na voorafgaande Schriftelijk toestemming van de andere Partij.
9. Het is de Ondernemer niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door de Ondernemer binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen. Het is niet toegestaan over de aanbesteding rechtstreeks te communiceren met andere medewerkers en adviseurs van de Wijkteams. Als de aanbestedende dienst een dergelijke constatering doet, dan leidt dit tot uitsluiting van de procedure.
10. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader van tijdens een eventuele schouw c.q. voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog Schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende dienst in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.
11. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Een uitzondering hier wordt gevormd door het uitnodigen van experts die de Nederlandse taal niet machtig zijn. In dat geval is er altijd een Nederlandstalige vertegenwoordiger van de inschrijver aanwezig.

3.3. Voorschriften voor het stellen van vragen

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

12. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, zijn de Ondernemers gehouden de Aanbestedende dienst uiterlijk voor de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Het moment van ontvangst van de vragen is maatgevend. Op vragen die na de termijn zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden.
13. Als een Ondernemer verzuimt de Aanbestedende dienst tijdig te waarschuwen voor kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, verwerkt hij zijn rechten dienaangaande en zijn de mogelijke gevolgen voor rekening en risico van de Ondernemer. In dat geval kan een Ondernemer op een later moment tijdens of na de aanbesteding dus niet meer met succes klagen, zowel bij de Aanbestedende dienst als in rechte, over deze onderwerpen.
14. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
15. Om een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
16. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in een Nota van inlichtingen. Na deze Nota van Inlichtingen krijgen Ondernemers de mogelijkheid om verduidelijkende vragen te stellen over de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. Deze vragen zullen door Aanbestedende dienst schriftelijk worden beantwoord in de tweede Nota van Inlichtingen.

3.4. Het stellen van individuele vragen

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

3.5. Klachtenregeling

19. Klachten over deze aanbesteding dienen door Ondernemers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Als de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend via klachten@wijkteamsarnhem.nl.
20. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding per definitie niet op. Dit is ter beoordeling van de Aanbestedende dienst.

3.6. Vereisten voor het indienen van een Inschrijving

21. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.

22. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 30 kalenderdagen gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.
23. Varianten worden niet geaccepteerd.
24. Een Ondernemer mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie). Indien een Ondernemer inschrijft, mag hij niet ook als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Ondernemer. Hetzelfde geldt voor afzonderlijke werkmaatschappijen binnen een holding; binnen een holding is dus sprake van meerdere Ondernemers.

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

25. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
26. De complete Inschrijving dient vóór de in de recentste planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Ondernemers.
27. Als de Inschrijving niet compleet is, kan de Aanbestedende dienst besluiten deze niet in behandeling te nemen.
28. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats zoals die bij de aanbesteding beschikbaar zijn gesteld.
29. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn geldt navolgende rangorde:
 - a. Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;
 - b. Deze Aanbestedingsleidraad, inclusief Bijlagen;

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

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

30. Inschrijvers dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen.¹
31. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen namens de als Inschrijver optredende Ondernemer(s) dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient Inschrijver bij zijn inschrijving een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving, te overleggen. Indien Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is

¹ Indien u de aanbestedingsbrief reeds rechtsgeldig heeft ondertekend hoeft u de Eigen verklaring niet nogmaals te ondertekenen (zie artikel 2 lid 2 aanbestedingsbesluit).

ondertekend. Als bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen, of bestuurders moeten gezamenlijk ondertekenen.

32. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt voorts verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de betreffende documenten zijn gescand.
33. Als de Inschrijving onduidelijkheden bevat, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking verzoeken. Deze toelichting dient Schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de Inschrijving.
34. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door de Ondernemer verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
35. Inschrijvingen zullen na afloop van deze aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

3.7. Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)

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

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

3.8. Het doen van een beroep op een Derde

Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde:

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

Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Inschrijver behoort en een andere Ondernemer waarmee de Inschrijver een overeenkomst heeft.

Als een beroep op een Derde plaatsvindt gelden, onderstaande aanvullende bepalingen:

44. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient in zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij II C op te geven op welke Derde hij een beroep doet voor welke geschiktheidseis(en).
45. Derden hoeven bij Inschrijving niet individueel en zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voegen.
46. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen dan dient deze op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen een Schriftelijke en rechtsgeldig ondertekende verklaring van deze Derde te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver over de noodzakelijke middelen van deze Derde kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht, en dat tevens geen uitsluitingsgronden op de Derde van toepassing zijn, onverlet het recht van de Aanbestedende dienst nadere bewijsstukken op te vragen.
47. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor Derden.
48. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
49. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de Derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
50. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Inschrijver behoort, om aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overgelegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern/de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.
51. Indien de Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
52. Bij gunning van de Overeenkomst aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
53. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.
54. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
55. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver.
56. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derden dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na Schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

3.9. Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding

57. Vanuit een holding mogen meerdere Ondernemers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig, als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie) of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken entiteiten op verzoek van

de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat de Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Als dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.10. Opmaak en indeling van de Inschrijving

58. Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Als meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een “expert” die de Opdracht doorgrondt weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen. Als geen maximum is gesteld aan het aantal pagina's, geldt er geen maximum.
59. Elk onderdeel van de Inschrijving dient als separaat bestand te worden geüpload in TenderNed. Alle documenten dienen te worden geüpload als pdf-bestand. Het Format Prijzenblad daarentegen dient geüpload te worden in zowel pdf- als .xls(x)-formaat.

3.11. Openingsprocedure

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

3.12. Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

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

64. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en Schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
65. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
66. De Gunningsbeslissing vindt plaats volgens planning. Als deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald, zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.
67. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Gunningsbeslissing zoals hiervoor bedoeld dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig kalenderdagen, Schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen. Als door een Inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kan deze Inschrijver geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten ter zake verwerkt. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om een (bodem)procedure in te stellen, bijvoorbeeld tot een vordering tot schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende Inschrijving.
68. De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver(s) hier Schriftelijk over heeft geïnformeerd.
69. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De Overeenkomst komt alleen tot stand na ondertekening van de Overeenkomst door zowel Opdrachtgever als Inschrijver.

HOOFDSTUK 4. Toetsing van de Inschrijving

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

4.1. Fase 1: toetsen aan aanbestedingsvoorschriften

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

4.2. Fase 2: toetsen aan uitsluitingsgronden

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

Alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden (onderdeel 3) voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een Ondernemer op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel III van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**.

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

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

Uitsluitingsgrond	#	Nadere bewijsstukken
Geen crimineel verleden	III A	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012 ² , niet ouder dan twee jaar ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen faillissement	III C	Uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen gerechtelijke uitspraak beroepsgedragsregel	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen ernstige beroepsfout	III C	Indien de Aanbestedende dienst, aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven.
Betalingen belastingen en premies	III B	Verklaring van de belastingdienst, niet ouder dan zes maanden ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen valse verklaringen	III C	Indien de Aanbestedende dienst, aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven
Geen schending verplichtingen o.b.v. milieu, - sociaal of arbeidsrecht	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.
Geen vervalsing van de mededinging	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar ten opzichte van de datum van indiening van de Inschrijving.

4.3. Fase 3: toetsen aan geschiktheidseisen

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

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, kan de Inschrijving ter zijde worden gelegd. Voor wat betreft de bewijsvoering rondom het voldoen aan de geschiktheidseisen wordt aangesloten bij het regime dat is beschreven in de vorige paragraaf ten aanzien van de uitsluitingsgronden. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van **het Uniform Europees Aanbestedingsdocument**, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. In de volgende sub paragrafen worden de nadere bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet.

² Een gedragsverklaring aanbesteden is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. De gedragsverklaring moet aangevraagd worden Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG). Zie verder: <http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaring-aanbesteden/>. De beslistermijn is 4 weken voor een natuurlijk persoon en 8 weken voor een rechtspersoon.

4.3.1. Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen. Het is daarom van belang dat de ondernemingen voldoende continuïteit kunnen bieden op het gebied van hun eigen voortbestaan.

Door het aanvinken en ondertekenen van het Inschrijfformulier (Bijlage 1) verklaart Gegadigde:

- a) Te beschikken over voldoende financiële- en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de af te sluiten Overeenkomst;
- b) Dat hem geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel- economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan komen;
- c) Dat, indien in de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) de continuïteit van de rechtspersoon wordt geadresseerd, er geen gerede twijfel bestaat ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon op basis van de vastgestelde activa en passiva;
- d) Dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Ten behoeve van het bovengenoemde zal Gegadigde met wie een Overeenkomst wordt afgesloten – binnen vijf (5) werkdagen na het eerste verzoek hiertoe van Aanbestedende dienst - de volgende bewijsmiddelen overleggen:

- Passende bankverklaringen of het bewijs van een verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid met een minimale dekking van € 50.000 per aanspraak en minimale uitkering van 200% van dit bedrag per jaar (bij gunning), waarbij de aansprakelijkheid wordt gelimiteerd op twee gebeurtenissen per jaar;
- Een goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf betreffende de jaarrekening over 2021, en ook een (voorlopig) goedgekeurde accountsverklaring voor 2022. Voor een Gegadigde die niet jaarrekening-plichtig is volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

4.3.2. Kerncompetenties

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

	Kerncompetentie	Wat blijkt uit de kerncompetentie?
1	Ervaring met het beheren van een Microsoft tenant.	Inschrijver heeft bij een andere opdrachtgever succesvol beheer uitgevoerd van een Microsoft tenant van ten minste 200 accounts.
2	Ervaring in het samenwerken met een latende leverancier voor het migreren van een ICT-omgeving.	Inschrijver heeft bij een andere opdrachtgever succesvol een migratie uitgevoerd van een ICT-infrastructuur voor minimaal 200 medewerkers van een latende leverancier naar zijn eigen organisatie.
3	Ervaring in het adviseren over, leveren en beheren van mobiele werkplekken.	Inschrijver heeft bij een andere opdrachtgever succesvol werkplekken geadviseerd, geleverd en beheerd voor minimaal 200 eindgebruikers.

4	Ervaring met het voeren van een helpdesk voor minimaal 200 eindgebruikers bij een opdrachtgever in het sociaal domein, waarbij leverancier als Single Point of Contact en regievoerder acteert.	Inschrijver heeft bij een andere opdrachtgever succesvol een helpdesk gevoerd, waarbij minimaal 200 eindgebruikers werden ondersteund en de Inschrijver als Single Point of Contact naar derde leveranciers handelde.
---	---	---

Inschrijver dient één referentie per kerncompetentie te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden zijn uitgevoerd. Een referentie kan voor meerdere kerncompetenties gebruikt worden. Inschrijver levert dus minimaal 1 en maximaal 4 referenties aan, waarmee alle kerncompetenties worden aangetoond. Bij het overleggen van meer dan 4 referenties, worden alleen de eerste 4 referenties beoordeeld.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van het beschikbaar gestelde format in Bijlage 2. NB. Indien Inschrijver een referentie-opdracht gebruikt om aan te tonen dat hij meerdere kerncompetenties voldoet, dan dient hij dit helder aan te geven in de beschrijving en de referentieopdracht in relatie tot alle gevraagde competenties afzonderlijk te overleggen. Voor de te overleggen referentieopdrachten gelden, naast de inhoudelijke aspecten die terug moeten keren, de volgende minimumvereisten. Als niet aan deze vereisten is voldaan, kan de referentie als ongeldig beschouwd:

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

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

4.3.3. Certificeringen

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

- a) *ISO 27001 certificering, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat de informatieveiligheid van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.*
- b) *ISAE 3402 (type 2) of SOC2 verklaring, of vergelijkbaar, waaruit blijkt dat assurance over risicomanagement en interne beheersing afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.*

Wanneer Inschrijver niet beschikt over de juiste certificering, zijn er twee manieren om alsnog aan deze eis te voldoen, namelijk (1) een vergelijkbaar systeem aanvoeren, waarbij de vergelijkbaarheid door inschrijver dient te worden aangetoond of (2) een voornemen tot certificering kenbaar te maken, waarbij een planning van het certificeringstraject wordt bijgevoegd.

Indien de Inschrijver onderdeel uitmaakt van een Samenwerkingsverband of wanneer gebruik gemaakt wordt van derden om de geschiktheid voor deze opdracht aan te tonen, dan gelden de bovengenoemde certificeringen voor ieder van de combinanten of deelnemers.

Bij de Inschrijving volstaat het **Inschrijfformulier** (zie bijlage 1). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het betreffende certificaat en aanvullende documentatie te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

4.3.4. Beroepsbevoegdheid

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

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Dat Inschrijver voldoet aan deze eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij Inschrijving verklaard te worden bij deel IV van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**. Op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient Inschrijver een uittreksel van de inschrijving in het betreffende handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden te overleggen. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver ook nadere bewijsstukken te overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

HOOFDSTUK 5. Beoordeling van de Inschrijving

Als een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver. N.B. Het niet voldoen aan minimale eisen in het Programma van Eisen, heeft tot gevolg dat een Inschrijving terzijde wordt gelegd en is uitgesloten van verdere deelname.

5.1. Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van het criterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding', waarbij de Inschrijving op zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld wordt. In totaal zijn er voor de uitwerking van deze aanbesteding 1000 punten te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs. Deze subgunningscriteria bestaat op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen (gunningscriteria).

Het subgunningscriterium Kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel. Het mondelinge deel bestaat uit een kennismaking en interview met belangrijke rollen binnen het team van de Inschrijver. Dit wordt in onderdeel K4 (paragraaf 5.4) nader toegelicht. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal behaald kunnen worden.

(sub)Gunningcriterium		Maximale score	Uitwerking gunningscriterium
J	Juridisch	n.v.t (KO)	Zie paragraaf 2.6
K	Kwaliteit	700	
K1	Kwaliteit van de oplossing	100	Zie paragraaf 5.3.1
K2	Kwaliteit migratie en implementatie	150	Zie paragraaf 5.3.2
K3	Kwaliteit on-going beheer	300	Zie paragraaf 5.3.3
K4	Interview	150	Zie paragraaf 5.3.4
P	Prijs	300	Zie paragraaf 5.4
	Totaal	1000	

5.2. Beoordelingsprocedure

Nadat de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen van Hoofdstuk 4 zijn gecontroleerd, zal de inhoudelijk beoordeling plaatsvinden. Voor deze beoordeling wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal 3 leden die verstand hebben van de inhoud en/of het inkoop- en juridische domein. Op onderdelen kan de beoordelingscommissie extra (materie)deskundigen oproepen en mede laten beoordelen.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen, zonder dat zij daarbij notie hebben van de prijsstrategie van Inschrijvers. Vervolgens worden de definitieve scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

Na vaststelling van de punten van het gehele subgunningscriterium Kwaliteit, worden de behaalde punten op het onderdeel prijs opgeteld en wordt de totaalscore voor een Inschrijving berekend. De Inschrijving met het hoogste aantal punten zal worden gekenmerkt als de economisch meest voordelige inschrijving.

Als meerdere Inschrijvingen met een gelijk aantal punten eindigen, dan geeft het totaal aantal punten op het subgunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Als ook hierop een gelijk aantal punten is toegekend, dan geeft het aantal punten op het onderdeel 'K2 kwaliteit migratie en implementatie' de doorslag. Als ook hierop een gelijk aantal punten is toegekend, dan geeft het onderdeel 'K1 kwaliteit van de oplossing' de doorslag. Als ook hierop een gelijk aantal punten is toegekend, dan geeft het aantal punten op onderdeel 'K3 kwaliteit van ongoing beheer' de doorslag. Indien tenslotte ook op dit onderdeel evenveel punten zijn toegekend, dan zal worden geloot met behulp van een op dat moment vast te stellen notaris.

5.3. Subgunningscriterium Kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium Kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze Inschrijver hier invulling aan kan geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden. U dient bij beantwoording van onderdeel 1 tot en met 3 van dit criterium verplicht gebruik te maken van de aangeleverde Excel sheet. In deze Excel sheet zijn ook wensen opgenomen, waarop de Inschrijver extra punten kan scoren. Door middel van het aantal punten en de manier waarop gescoord kan worden, kan Inschrijver zien hoe de Aanbestedende dienst de Inschrijving van de Inschrijver gaat beoordelen. Als bij een wens niet is aangegeven op welke manier de punten worden toegekend, dan wordt gebruik gemaakt van onderstaande tabel:

Score	Omschrijving	Gewicht
A Uitstekend	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten zeer duidelijk en concreet met een overtuigende beschrijving. De beschrijving geeft inzicht in de aanpak gedurende het project en heeft een uitstekend positief onderscheidend karakter. De beschrijving is uitermate solide en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de Aanbestedende dienst.	100%
B Goed	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten duidelijk en concreet met een goede beschrijving. De beschrijving geeft inzicht in de aanpak gedurende het project. De beschrijving is helder en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de Aanbestedende dienst.	80%
C Voldoende	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten met een voldoende beschrijving. De beschrijving geeft inzicht in de aanpak gedurende het project. De beschrijving bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor de Aanbestedende dienst.	60%
D Matig	Inschrijver beschrijft beperkt de gevraagde aspecten. De beschrijving geeft matig inzicht in de aanpak gedurende het project.	40%
E Slecht	Inschrijver beschrijft een aantal van de gevraagde aspecten. De beschrijving geeft slecht tot geen inzicht in de aanpak gedurende het project.	20%

N.B. Houdt u rekening mee dat de eisen die in het Programma van Eisen zijn uitgewerkt, minimale eisen zijn. Dit betekent dat wanneer de Inschrijver niet kan voldoen aan deze eis, dat zijn Inschrijving terzijde gelegd kan worden en niet verder meegenomen hoeft te worden in de beoordeling.

5.3.1. Onderdeel K1: Kwaliteit van de oplossing

Geef in het Programma van Eisen, apart bijgevoegd als bijlage 5 van deze Aanbestedingsleidraad, aan of en zo ja in welke mate de door Inschrijver voorgestelde oplossing voldoet aan de gestelde eisen en wensen. Ga hierbij uit van exact de versie(s) van de oplossing(en) die u voornemens bent om ter beschikking te stellen aan Aanbestedende dienst. Inschrijvers kunnen dus geen beroep doen op wijzigingen die binnenkort in de oplossing(en) worden doorgevoerd.

Inschrijvers dienen bij hun beantwoording verplicht gebruik te maken van het aangeleverd antwoordmodel in Excel (zie bijlage 5). Voor tabblad 1 geldt dat, aanvullend op de eisen, een beschrijving gegeven dient te worden waarin nader wordt toegelicht hoe Inschrijver de eisen voornemens is uit te werken. In de beschrijving (maximaal 5 pagina's A4) dient de Inschrijver de volgende onderwerpen in ieder geval te beschrijven:

- Waar ziet de Inschrijver zaken in de huidige oplossing (die gemigreerd gaat worden) die voor verbetering vatbaar zijn of die in een later stadium geoptimaliseerd kunnen worden;
- Welke ontwikkelingen ziet de Inschrijver in de markt of bij soortgelijke klanten, die op dit moment nog niet door Aanbestedende de dienst worden benut, maar zich mogelijk wel goed lenen om benut te worden;
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de producten en diensten die hij levert aan Aanbestedende dienst, zoveel als mogelijk op een duurzame manier levert;
- Inschrijver schetst hoe hij zijn maatschappelijke rol als werkgever invult.

Als bij een wens niet specifiek is aangegeven op welke manier de punten worden toegekend, dan wordt gebruik gemaakt van de tabel in paragraaf 5.3. Inschrijvers kunnen in totaal maximaal 100 punten scoren op dit onderdeel.

5.3.2. Onderdeel K2: Kwaliteit van de migratie en realisatie

In tabblad 2 van het Programma van Eisen, bijgevoegd als Bijlage 5 bij deze Aanbestedingsleidraad, worden de eisen beschreven ten aanzien van de migratie en realisatie. Inschrijver wordt verzocht om op basis daarvan een voor Aanbestedende dienst specifiek (concept) Plan van Aanpak op te stellen. Inschrijver dient bij zijn Inschrijving in het Programma van Eisen aan te geven of hij aan deze eisen zal voldoen en op welke manier hij de wensen kan invullen. Aanvullend aan de eisen zijn er een drietal wensen beschreven, te weten:

- Wens D.2, tabblad 2, Programma van Eisen: een projectrisicoanalyse (20 punten);
- Wens D.3, tabblad 2, Programma van Eisen: per projectrisico de beschrijving van mitigerende maatregelen (30 punten);
- Wens D.4, tabblad 2, Programma van Eisen: de kwaliteit van de projectrisicoanalyse en de mitigerende maatregelen (50 punten).

Aanvullend wordt van Inschrijvers een beschrijving (maximaal 5 pagina's A4) gevraagd, waarin zij dieper in gaan op de migratie en (deels nieuwe) realisatie van de ontvlechting in deze opdracht. Laat hierin in ieder geval de navolgende onderwerpen aan bod komen:

- De manier waarop Inschrijver verwacht samen te werken met de latende leverancier en de mate waarin deze samenwerking nodig is voor succes;
- De manier waarop de Inschrijver ervoor gaat zorgen dat medewerkers van de Aanbestedende dienst zo weinig mogelijk hinder ondervinden van de migratie en realisatie;
- Hoe betreft de Inschrijver de medewerkers van Aanbestedende dienst bij het migratieproject.

Voor deze beschrijving kan een Inschrijver maximaal 50 punten scoren. Als bij een wens niet specifiek is aangegeven op welke manier de punten worden toegekend, dan wordt gebruik gemaakt van de tabel in paragraaf 5.3. Inschrijvers kunnen in totaal maximaal 150 punten scoren op dit onderdeel.

5.3.3. Onderdeel K3: Kwaliteit van de ongoing beheerdiensten

Voeg de door Inschrijver voorgestelde SLA toe aan uw Inschrijving en houdt hierbij rekening met de minimale vereisten vanuit Aanbestedende dienst. De minimale vereisten zijn opgenomen in het Programma van Eisen, bijgevoegd als Bijlage 5 bij deze Aanbestedingsleidraad, op tabblad 3. In dit document kan Inschrijver ook aangeven hoe hij de wensen die Aanbestedende dienst heeft beschreven gaat invullen. Deze beantwoording zal gebruikt worden voor de puntentoekenning. Het betreft de volgende wensen:

- Wens A.9, tabblad 3, Programma van Eisen: het kunnen bieden van betere RPO/RTO dan geëist (75 punten);
- Wens B.7.2., tabblad 3, Programma van Eisen: het kunnen bieden van een hogere beschikbaarheid dan geëist (75 punten);

Aanvullend wordt van Inschrijver een beschrijving (max 5 pagina's A4) gevraagd, waarin hij ingaat op de wijze waarop hij de helpdesk heeft ingericht en hoe dit past bij de behoefte vanuit de Aanbestedende dienst. Laat hierin in ieder geval de navolgende onderwerpen terugkomen:

- Overweging tussen dedicated versus gedeelde helpdesk(teams);
- Manieren om zoveel als mogelijk een shift-left manier van werken te organiseren;
- De manier waarop AI ingezet kan worden om nog meer uit het team te halen en de mate waarin dit reeds wordt gedaan.

Voor deze beschrijving kan een Inschrijver maximaal 150 punten scoren. Als bij een wens niet is aangegeven op welke manier de punten worden toegekend, dan wordt gebruik gemaakt van de tabel uit paragraaf 5.3.

Daar waar het voor Inschrijver handiger is om te verwijzen naar passages uit zijn standaard SLA, mag deze verwijzing ook opgenomen worden in het toelichtingenveld. De voorgestelde SLA kunt u bij uw Inschrijving voegen. Inschrijvers kunnen in totaal maximaal 300 punten scoren op dit onderdeel.

5.3.4. Onderdeel K4: Interview

Aanvullend aan de eisen en wensen uit onderdeel 1, 2 en 3 wordt er een interview georganiseerd met 'sleutelfiguren' die Inschrijver tijdens de implementatie gaat inzetten. Qua sleutelfiguren verwacht Aanbestedende dienst minimaal de beoogde projectleider voor de implementatie, de beoogde service (level) manager en de beoogde accountmanager. Aanvullend kan de Inschrijver een vierde persoon naar eigen inzicht meebrengen, welke eveneens een belangrijke rol tijdens de implementatie zal vervullen. Het interview zal door Aanbestedende dienst worden ingezet om beter inzicht te krijgen in de personen die door Inschrijver worden ingezet in het kader van deze Opdracht. Hierbij worden vier thema's beoordeeld:

1) **Dienstverlening (50 punten)**

Doelstelling: Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die overtuigend en zeer goed in staat is om de gevraagde Diensten te leveren. Het is voor Aanbestedende dienst van belang dat Inschrijver de Opdracht en specifieke kenmerken goed overziet en doorgrondt. Uitgangspunt is dat een Inschrijver die beter aan deze doelstelling voldoet, de Opdracht op een betere manier uitvoert. In het gesprek zal dan ook worden gekeken naar hoe de helpdesk van de Inschrijver aansluit bij de medewerkers en behoeften vanuit de wijkteams;

2) **Naadloze transitie van ist naar soll (50 punten)**

Doelstelling: Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die overtuigend in staat is om een zo naadloos mogelijke transitie te verzorgen, waarbij zo weinig mogelijk overlast voor (medewerkers van) Aanbestedende dienst merkbaar is. Als de oplossing eenmaal gemigreerd en (deels nieuw) gerealiseerd is, is het ook belangrijk om te weten hoe Inschrijvers de situatie verder kunnen optimaliseren. Uitgangspunt is dat hoe beter een Inschrijver aan de doelstelling voldoet, hoe beter hij de Opdracht zal uitvoeren;

3) **Partnerschap (20 punten)**

Doelstelling: Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die met haar meedenkt en

overtuigend in staat is om Aanbestedende dienst mee te nemen in toekomstige ontwikkelingen en het verder door ontwikkelen van de ICT-omgeving zodat deze nog beter past bij haar doelstellingen. Inschrijver zal moeten laten zien dat hij organisatiesensitief is en past bij de karakteristieken die de wijkteams als opdrachtgever in het sociaal domein kent;

4) **Algemene communicatieve vaardigheden (30 punten)**

Doelstelling: Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die in staat is om de vraag en behoefte van medewerkers van de wijkteams aan te voelen en deze vraag duidelijk te articuleren. Het is daarom van belang dat bepaald niveau van gespreksvaardigheden beschikbaar is bij de medewerkers die een belangrijke rol vervullen in dit project. Uitgangspunt is dat hoe beter de medewerkers van Inschrijver in staat zijn om de luisteren en de vraag te articuleren, hoe beter de Aanbestedende dienst geholpen is.

Het interview zal door de toehoorders apart van elkaar worden beoordeeld, met het beoordelingskader zoals geschetst in paragraaf 5.3. De maximaal te behalen punten per onderwerp zijn hierboven aangegeven, in totaal kunnen maximaal 150 punten worden gescoord.

N.B. Voor de interviews gelden verder volgende randvoorwaarden:

- Ter voorbereiding op het interview stuurt de Inschrijver de cv's van de beoogde sleutelfiguren mee met zijn Inschrijving;
- Inschrijver laat de drie benoemde sleutelfiguren deelnemen aan het interview en kiest zelf een vierde deelnemer die een belangrijk rol speelt in de projectfase. Als er minder sleutelfiguren nodig zijn voor het invullen van de rollen, is dit natuurlijk ook akkoord;
- Inschrijver kan alleen sleutelfiguren laten deelnemen die ook daadwerkelijk een belangrijke rol (accountmanager, projectleider, servicemanager) gaan vervullen in de uitvoering van de Opdracht;
- Het interview duurt (voor 4 personen gezamenlijk) maximaal 90 minuten. Indien overschrijding hiervan dreigt, zal Aanbestedende dienst dit aangeven, maar na exact 90 minuten zal het interview worden afgebroken;
- Interviews vinden plaats op 11, 12 en/of 13 december 2023 op de hoofdlocatie van Aanbestedende dienst in Arnhem. Inschrijvers kunnen op het inschrijfformulier hun eerste, tweede en derde voorkeur aangeven door middel van een kruisje in het daarvoor bestemde veld.

5.4. Subgunningscriterium Prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde prijzen in het Programma van Eisen (bijlage 5, tabblad 4) volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden als .xls(x)- en .pdf-bestand. Het niet volledig invullen of wijzigen van het prijzenblad kan leiden tot uitsluiting van de Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en **inclusief BTW** te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in en **inclusief BTW**. Uiteindelijk zal de berekende Total Cost of Ownership over de initiële contractduur van zesendertig (36) maanden worden gebruikt ten behoeve van de beoordeling op het subgunningscriterium prijs.

Naast de totale cost of ownership voor 36 maanden, vraagt Aanbestedende dienst om een uitsplitsing en onderbouwing van de jaarprijzen en de inzet van medewerkers die worden gegeven in het prijzenblad (tabblad 4). De onderbouwing kan door leverancier (free-format) in tabblad 5 van het Programma van Eisen (prijsonderbouwing) worden toegevoegd. Indien wenselijk mag dit ook in een ander formaat of in meerdere excel-bladen worden aangeleverd. Aan de uitwerking hiervan worden geen punten toegekend, deze zijn slechts voor interne- en begrotingsdoeleinden, en ook het berekenen van op- en afschalen van de dienstverlening nodig. Het ontbreken van een dergelijke onderbouwing kan overigens wel leiden tot uitsluiting, waarbij de Inschrijving terzijde zal worden gelegd. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun prijsonderbouwing rekening te houden met de volgende uitgangspunten, of dienen in ieder geval de navolgende componenten op te nemen:

- 280 accounts (laptop, telefoon, simkaart, M365, etc.);
- 9 locaties (zie Programma van Eisen, tabblad 1);
- Aantallen access points;
- Aantal bureau's met een docking station en/of beeldscherm;
- Pricing voor de WiFi-dienstverlening op basis van onderstaande, wel mee te nemen in de jaarprijs:
 - o Kazerneplein: 4 access points;
 - o Bonte Wevering: 2 access points;
 - o Laan van Presikhaaf: 3 access points;
 - o Spijkerstraat: 3 access points;
 - o Akkerwindestraat: 4 access points;
 - o Croydonplein: 2 access points;
 - o Mr. E.N. van Kleffensstraat: 8 access points;
 - o Pallas Atheneplein: 4 access points;
 - o Van Oldenbarneveldtstraat: 7 access points.
- Pricing voor LAN-dienstverlening op basis van onderstaande, optioneel mee te nemen in de jaarprijs:
 - o Kazerneplein: 24 netwerkpoorten;
 - o Bonte Wevering: 22 netwerkpoorten;
 - o Laan van Presikhaaf: 22 netwerkpoorten;
 - o Spijkerstraat: 24 netwerkpoorten;
 - o Akkerwindestraat: 30 netwerkpoorten;
 - o Croydonplein: 22 netwerkpoorten;
 - o Mr. E.N. van Kleffensstraat: 50 netwerkpoorten;
 - o Pallas Atheneplein: 27 netwerkpoorten;
 - o Van Oldenbarneveldtstraat: 83 netwerkpoorten.
- Pricing voor WAN/Internet op basis van onderstaande, wel mee te nemen in de jaarprijs:
 - o Alle locaties: 500/500

In totaal zijn er maximaal 300 punten te scoren voor de prijs. Voor de opdracht is een prijsplafond ingesteld van 2,5 miljoen euro over de initiële contracttermijn van 36 maanden (3 lopende jaren en implementatie). De inschrijfprijs van Inschrijvers wordt beoordeeld door de volgende formule:

$$-0,0003x + 750 = \text{punten}$$

Hierbij geldt:

- X is de inschrijfprijs van Inschrijver;
- Wanneer x groter is dan 2.500.000, dan worden geen punten toegekend en wordt de Inschrijving terzijde gelegd;
- Wanneer x kleiner is dan 1.500.000, dan wordt het maximale aantal punten van 300 toegekend.

Bijlage 1: Inschrijfformulier

Naam (potentiële) Inschrijver	
Adresgegevens	
Naam tekenbevoegd medewerker	
Naam Contactpersoon	
Telefoonnummer en emailadres contactpersoon	
(Potentiële) Inschrijver verklaart akkoord te zijn met het gestelde in dit document inclusief de Nota's van Inlichtingen en het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.	☐ Akkoord / ☐ Niet akkoord
(Potentiële) Inschrijver verklaart volledig en zonder voorbehoud akkoord te zijn met het gestelde in het Programma van eisen, het prijzenblad en de onderbouwing hiervan.	☐ Akkoord / ☐ Niet akkoord
(Potentiële) Inschrijver verklaart volledig en zonder voorbehoud akkoord te zijn met de bijgevoegde Overeenkomst inclusief het gestelde in de Nota's van Inlichtingen.	☐ Akkoord / ☐ Niet akkoord
(Potentiële) Inschrijver verklaart te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in paragraaf 4.3.1 en 4.3.3 en een bewijs hiervoor bij eventuele gunning te kunnen overleggen.	☐ Akkoord / ☐ Niet akkoord
(Potentiële) Inschrijver verklaart dat alle door hem aangeleverde informatie correct is.	☐ Akkoord / ☐ Niet akkoord
Handtekening	
Datum/plaats ondertekening	

Voorkeursdatum en tijdstip voor interview (geef met een kruisje de voorkeuren aan):

	11 december - ochtend	11 december - middag	12 december - ochtend	12 december - middag	13 december - ochtend	13 december - middag
Eerste voorkeur						
Tweede voorkeur						
Derde voorkeur						

Bijlage 2: Format kerncompetenties

Kerncompetentie	
Naam referentie-organisatie	<...>
Adresgegevens referentie-organisatie	<...>
Activiteiten referentie-organisatie	<...>
Contactpersoon referentie-organisatie	<...>
Telefoonnummer contactpersoon referentie-organisatie	<...>
E-mail contactpersoon referentie-organisatie	<...>
Korte omschrijving van werkzaamheden waaruit de gevraagde kerncompetentie blijkt.	<...>
De gevraagde kerncompetenties zijn conform opdracht van de referentieorganisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving. De complete opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd;	Ja /Nee
In welke periode zijn de werkzaamheden als gevraagd bij de kerncompetentie uitgevoerd?	<...>
Conform opdracht	
Inschrijver verklaart, door het conform opdracht uitvoeren van deze opdracht, ervaring te hebben met bovengenoemde leveringen en diensten. Dit kan bij de referent worden geverifieerd zonder voorafgaande toestemming van Inschrijver – de referent hoeft deze verklaring bij Inschrijving niet te ondertekenen.	Ja /Nee

Bijlage 3: GIBIT 2020

Zie apart bijgevoegde bijlage 3.

Bijlage 4: Concept Overeenkomst

Zie apart bijgevoegde bijlage 4.

Bijlage 5: Programma van Eisen

Zie apart bijgevoegde bijlage 5:

- Tabblad 1: Eisen en wensen aan de oplossing;
- Tabblad 2: Eisen en wensen aan de transitie;
- Tabblad 3: Eisen en wensen aan de beheerfase;
- Tabblad 4: Prijzenblad;
- Tabblad 5: free-format ruimte voor prijsonderbouwing.

Bijlage 6: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie apart bijgevoegd Uniform Europees Aanbestedingsdocument op TenderNed;

Bijlage 7: Lijst met over te nemen hardware

Zie apart bijgevoegde bijlage 7.