



Belastingsamenwerking
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Selectieleidraad

Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Inkoop van IT-beheer

Versie : 1.2 met (geel gemarkeerde) aanpassing zoals vermeld in Nota van
Inlichtingen
Datum : dinsdag 14 februari 2023 (verzenddatum TenderNed)
Van : BghU
Contactpersoon: heer S.D. van Beek, inkoopadviseur

© Vier Heren Aanbestedingsadvies BV, niets in dit document mag worden verveelvoudigd of openbaar
gemaakt zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Vier Heren Aanbestedingsadvies BV

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Doorkijk naar Gunningfase	5
1.3	Onderwerpen van de inkoop	5
1.4	Aanbestedende dienst	5
1.5	Kengetallen organisatie	6
1.6	Voorwerp van de aanbestedingsprocedure	7
1.7	Achtergrond en aanleiding	7
1.8	Huidige leveranciers en overeenkomsten	7
1.9	Samenwerking met gemeente Utrecht	8
1.10	Doelstellingen	8
1.11	Leeswijzer	9
1.12	Verval van recht	9
2	Planning, informatie Aanbestedingsprocedure en aanmelden	10
2.1	Algemeen	10
2.2	Planning Selectiefase en doorkijk planning Gunningfase	10
2.3	Inlichtingen	11
2.4	Communicatie over de Aanbesteding	11
2.5	Aanmelden via TenderNed	11
2.6	Stellen van vragen	11
2.7	Verstrekken Nota van inlichtingen	12
2.8	Deadline voor indienen van Aanmeldingen	12
2.9	Opening van de Aanmeldingen	12
3	Huidige Situatie (IST)	13
3.1	Componenten en architectuur	13
3.2	Technisch-inhoudelijke aandachts- en knelpunten huidige situatie	15
3.3	Kengetallen ICT infrastructuur	15
3.4	WAN-verbindingen en locaties	16
3.5	Kerntechnologieën	16
3.6	Applicaties	16
3.7	Applicatiedistributie	17
3.8	Licenties	17
3.9	Servers (fysiek en virtueel)	18
3.10	Gegevensopslag	18

3.11	Gemnet.....	19
3.12	Werkplekken hardware.....	19
3.13	WLAN (wireless) kantoor BghU Utrecht.....	19
3.14	LAN Utrecht kantoor BghU Utrecht	19
3.15	LAN datacenter Centric (Gouda)	19
3.16	Internet datacenter Centric (Gouda).....	19
3.17	Microsoft (Office) 365	19
3.18	MDM/MAM.....	20
3.19	Remote access/thuiswerkplek	20
3.20	IV-team per 1 oktober 2022	21
4	Gewenste situatie/Opdracht (SOLL)	22
4.1	Dienstverlening op hoofdlijnen.....	22
4.2	Ontwerp, installatie, configuratie, migratie, testen en implementatie back- en frontend.....	23
4.3	Documentatie, instructies, adoptie en communicatie.....	24
4.4	Software en licenties (gebruikersrecht)	24
4.5	ICT-diensten	24
4.6	Service, support & onderhoud	29
4.7	Werkplekken hardware.....	32
4.8	Buiten scope.....	32
4.9	Herzieningsclausules	33
4.10	Inkoopvolume	33
5	Wijze van Aanmelding.....	34
5.1	Vormvereisten aan de Aanmelding op TenderNed.....	34
5.2	Geldigheid en volledigheid.....	34
5.3	Vertegenwoordigingsbevoegdheid	34
6	Eisen aan de Aanmelding	36
6.1	Algemeen	36
6.2	Uitsluitingsgronden	36
6.3	Geschiktheidseisen.....	38
6.4	Beroep op ervaring en middelen van derden in verband met Financiële en Economische Draagkracht 43	
6.5	Beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	43
6.6	Vertegenwoordigingsbevoegdheid derden.....	44
7	Selectiecriteria	45
7.1	Algemeen	45

7.2	Criteria.....	45
7.3	Beoordelingscommissie	47
7.4	Beoordeling compleetheid en verificatie geldigheid	48
7.5	Beoordeling Selectiecriteria	48
7.6	Procedure bij gelijke score	48
7.7	Bekendmaking Selectievoornemen.....	49

8 Aanbestedingsreglement50

Bijlagen

Bijlage 1: Bereidverklaring financieel-economische draagkracht	65
Bijlage 2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	66
Bijlage 3: Format voor referentie	67
Bijlage 4: In zes stappen digitaal inschrijven op Overheidsopdrachten via TenderNed	73
Bijlage 5: Format bereidheidverklaring beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	74
Bijlage 6: BghU Architectuur	75
Bijlage 7: Verbindingen	76
Bijlage 8: Applicaties	77
Bijlage 9: Virtuele servers.....	78
Bijlage 10: Storage.....	79
Bijlage 11: Koppelingen	80
Bijlage 12: AD Accounts	81
Bijlage 13: GBIT 2020	82
Bijlage 14: Documenten te uploaden (checklist)	83

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Selectieleidraad met betrekking tot de inkoop van IT-beheer door Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht. De Aanbesteding van de Opdracht verloopt volgens een niet-openbare aanbestedingsprocedure met voorafgaande bekendmaking als bedoeld in artikel 1.1 van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012.

De niet-openbare procedure bestaat uit twee fasen, te weten:

- 1) de Selectie van maximaal 5 Gegadigden (Selectiefase)
- 2) de Gunning van de Opdracht (Gunningfase)

De onderhavige Selectieleidraad heeft betrekking op de eerste fase, de zogenaamde Selectiefase. In deze Selectieleidraad is de Opdracht globaal omschreven (doorkijk) en is aangegeven op welke wijze Gegadigden een Aanmelding kunnen doen en geselecteerd kunnen worden voor de Gunningfase. De Aanbestedende dienst zal maximaal vijf (5) partijen selecteren die doorgaan naar de tweede fase van de procedure. Deze Selectieleidraad is uitsluitend bedoeld voor gebruik door Gegadigden ten behoeve van de Aanbesteding overeenkomstig het in de Selectieleidraad bepaalde. Begrippen die in de Selectieleidraad met een hoofdletter worden geschreven hebben de betekenis die daar in hoofdstuk 8 aan is toegekend. Op alle plaatsen waar gebruik wordt gemaakt van een bepaald fabricaat, bepaalde herkomst, bijzondere werkwijze of merknamen, dient u te lezen “of gelijkwaardig”.

1.2 Doorkijk naar Gunningfase

De Gegadigden die na afloop van de Selectiefase een uitnodiging tot Inschrijving ontvangen, worden in de tweede fase in de gelegenheid gesteld om een Inschrijving te doen en daarmee in aanmerking te komen voor de Gunning van de Opdracht. De Opdracht wordt uiteindelijk gegund aan één Gegadigde op basis van de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012. De beschrijving van de Opdracht, de te volgen procedure in de tweede fase en de gunningcriteria worden beschreven in een afzonderlijke Gunningsleidraad, die geselecteerde Gegadigden (onder voorbehoud) op dinsdag 2 mei 2023 met de uitnodiging tot Inschrijving zullen ontvangen.

1.3 Onderwerpen van de inkoop

Het uiteindelijke doel van deze Aanbesteding is het contracteren met één ICT-Leverancier voor IT-beheer. Deze inkoop kan worden geclassificeerd als:

Categorie	CPV-code
IT-diensten: beheerdiensten in verband met computers	72510000

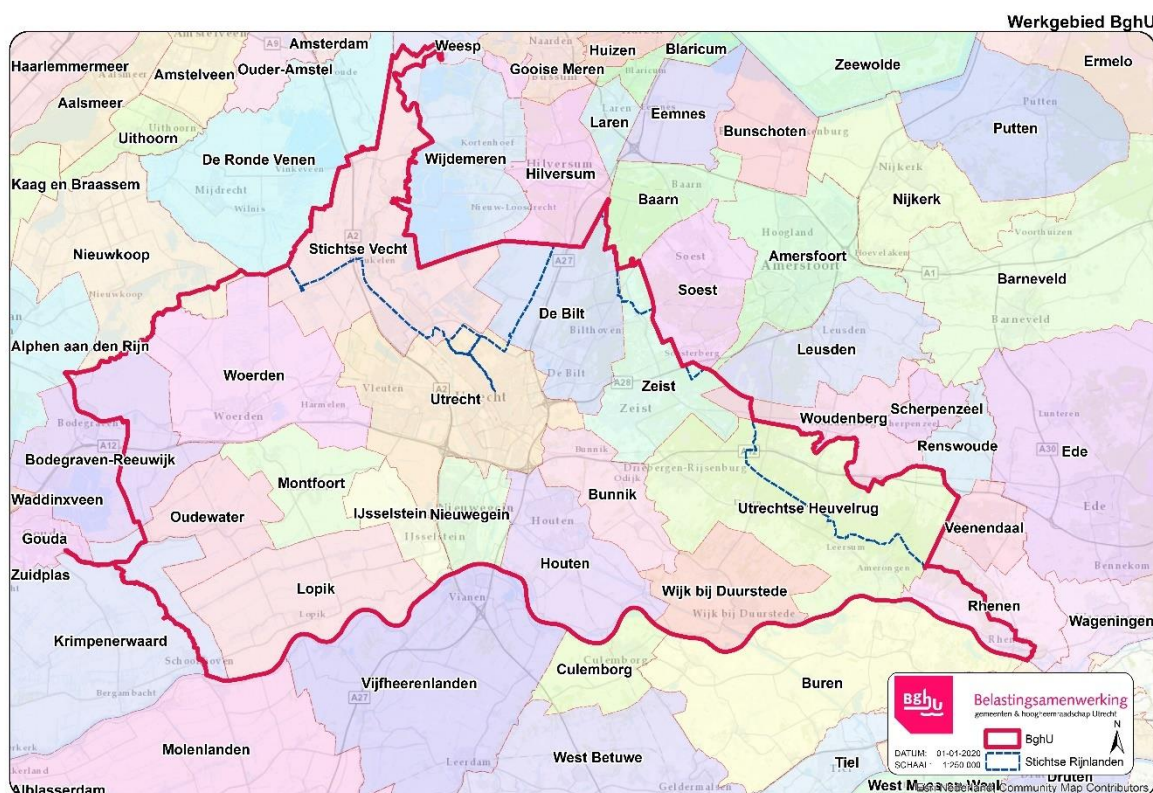
In de Selectieleidraad is de (doorkijk van de) Opdracht omschreven en is aangegeven op welke wijze Gegadigden een Aanmelding kunnen doen.

1.4 Aanbestedende dienst

De Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (hierna BghU) is de Aanbestedende Dienst en zal tevens als opdrachtgever fungeren.

De Aanbestedende dienst is een samenwerkingsverband op het gebied van belastingen tussen de deelnemende gemeenten en het Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden. De BghU voert sinds 1 januari 2014 namens de deelnemers de heffing en invordering van lokale belastingen uit. Ook stelt de BghU de hoogte van de WOZ-waarden vast voor alle onroerende zaken in deze gemeenten en beheert BghU de Basisregistratie WOZ. Daarnaast voert de BghU een aantal specifieke taken uit voor enkele gemeenten, zoals onder meer de oppervlaktmeting van de BAG en voor de gemeente Lopik de gehele uitvoering van de BAG.

Het werkgebied van BghU blijkt uit onderstaande afbeelding.



1.5 Kengetallen organisatie

Onderwerp	Kengetal
Deelnemend waterschap	1 Hoogheemraadschap
Deelnemende gemeenten	9 gemeenten
Gemeenten in het verzorgingsgebied	20 gemeenten
Grootte van het verzorgingsgebied	99.269 hectare
Aantal inwoners dat is meegenomen in de heffingen voor het verzorgingsgebied van de BghU (in 2021)	881.963
Aantal bezoekers dat vanaf de website op de link naar Mijn BghU heeft geklikt (in 2020)	80.373 (73.617 unieke bezoekers)
Aantal elektronische acties door klanten in Mijn BghU (in 2020)	107.097 (68.933 unieke klanten)

Onderwerp	Kengetal
Percentage belastingplichtigen dat post digitaal ontvangt via Mijn Overheid	45%
Aantal medewerkers in fte per 1 september 2022	132 medewerkers / 119 fte + 20 tot 40 externe inhuur (indicatief)

1.6 Voorwerp van de aanbestedingsprocedure

Het voorwerp van de aanbestedingsprocedure is een Overheidsopdracht voor diensten, meer specifiek IT-beheer. Zie tevens hoofdstuk 4. De beoogde ingangsdatum is 1 augustus 2023. Deze ingangsdatum is indicatief, zodat daar geen rechten aan ontleend kunnen worden jegens de Aanbestedende dienst. De Opdracht betreft een Overeenkomst met een initiële looptijd tot 1 september 2028 en de mogelijkheid van vijfmaal (5x) verlengingen met twaalf (12) maanden. De totale, maximale looptijd eindigt op 1 september 2033.

1.7 Achtergrond en aanleiding

De Belastingssamenwerking gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht (hierna: BghU) dient een nieuwe Leverancier te contracteren voor het IT-beheer omdat de overeenkomst met de huidige leverancier voor het IT-beheer van rechtswege eindigt op 31 oktober 2023. Deze is optioneel te verlengen tot 31 december 2023.

De inschatting is dat de omvang van de incidentele en structurele kosten voor het ICT-beheer de Europese aanbestedingsdrempel voor diensten ruimschoots overschrijdt. Aanbestedende dienst zal de benodigde diensten voor IT-beheer middels een Europese aanbestedingsprocedure inkopen.

1.8 Huidige leveranciers en overeenkomsten

- Aanbestedende dienst heeft sinds maart 2013 een lopende overeenkomst met Centric tot 31 oktober 2023 voor het IT-beheer.
- Voor de belastingapplicatie en frontoffice heeft Aanbestedende dienst een overeenkomst met GouwIT. Deze applicatie wordt als SaaS-applicatie beschikbaar gesteld, waarbij de applicatieleverancier ook de hosting, het beheer en het onderhoud volledig verzorgt.
- Voor de waarderingapplicatie heeft Aanbestedende dienst een overeenkomst met 4Value. Deze applicatie wordt als SaaS-applicatie beschikbaar gesteld, waarbij de applicatieleverancier ook de hosting, het beheer en het onderhoud volledig verzorgt.
- Voor de BAG-geo-applicatie heeft Aanbestedende dienst een overeenkomst met Processfive. Deze applicatie wordt als SaaS-applicatie beschikbaar gesteld, waarbij de applicatieleverancier ook de hosting, het beheer en het onderhoud volledig verzorgt.
- Voor schuldhulpverlening, aangiftemodule ZUIB en historieportaal is er een contract met BakerWare afgesloten.
- Voor de vaste telefonie is er een overeenkomst met T-Mobile en voor het KCC met Quandago. De telefoons maken verbinding met deze cloud dienst via een internet verbinding. De SIP trunk komt uit bij T-Mobile. De telefoonlijnen verlopen daarmee via internet. Op dit moment zijn 40 vaste telefoons in gebruik. Dit zijn SIP-telefoons van model Mitel 6867, geleverd door T-Mobile. Doorschakelen van KCC-medewerkers naar overige medewerkers gaat via T-Mobile Essentials.

- Voor printing is een overeenkomst met Lucendis gesloten. Deze partij plaatst, onderhoudt en beheert de fysieke printers. De softwarematige kant moet beheerd worden door de nieuwe hosting partij (drivers, printservers). Er wordt gebruik gemaakt van een cloud follow-me principe.
- Voor Gunnebo is een contract afgesloten voor één cash zuil. Deze machine is aangesloten op een betaalapplicatie en via VPN gekoppeld aan Gunnebo. Ook zijn twee pinautomaten/ bonprinters aan de betaalapplicatie gekoppeld.
- Het hosten van de luchtfoto's wordt verzorgd door Kavel10.
- Voor de ESB heeft Aanbestedende dienst een overeenkomst met Enable-U. Deze applicatie wordt als SaaS-applicatie beschikbaar gesteld, waarbij de applicatieleverancier ook de hosting, het beheer en het onderhoud volledig verzorgt.

1.9 Samenwerking met gemeente Utrecht

Aanbestedende dienst werkt samen met gemeente Utrecht voor wat betreft het kantoorpand, LAN netwerk (switches en kantoorbekabeling) en Wi-Fi. Hiervoor is een lopend contract met de gemeente Utrecht. Gemeente Utrecht heeft het netwerkbeheer belegd bij een externe leverancier (Axians).

1.10 Doelstellingen

Primaire doelstelling

Het inkooptraject is gericht op de contractering van Leverancier voor het IT-beheer en -onderhoud van de ICT-infrastructuur van Aanbestedende dienst, inclusief het werkplekkenbeheer. De te contracteren Leverancier zal het IT-beheer en -onderhoud op 1 oktober 2023 doch uiterlijk 1 januari 2024 volledig overnemen van de huidige leverancier in verband met het aflopen van het huidige contract dat dan niet meer te verlengen is.

Secundaire doelstellingen

Zo veel mogelijk aansluiting op de relevante en bestuurlijk vastgestelde architectuurprincipes.

Principe	Implicatie
Laagst mogelijk risico bedrijfsvoering	• Gebruik van standaard software en processen die zich al bewezen hebben, vermindert de kans op fouten • Innovatie op nieuwe onderdelen of stapsgewijs bij doorontwikkeling op later moment • Zorgvuldige planning van verschillende aanbestedingen en samenhang tussen onderdelen
Optimale prijskwaliteitsverhouding	• Sturen op standaardisatie qua programmatuur en inrichting, dus bij voorkeur geen maatwerk ontwikkeling en inrichting • Voorschrijven van standaarden op basis van het "pas toe of leg uit"-beleid van de Rijksoverheid (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden) • Niet werken via hoofdaannemers, maar direct bij leveranciers inkopen • SaaS/laaS-tenzij. Zo veel mogelijk gebruik maken van cloud diensten.

Principe	Implicatie
Tevreden medewerkers	• Project betreft vernieuwing van infrastructuur ten behoeve van de “business” processen, dus betrokkenheid vanuit werkgroepen • Tijd en plaats onafhankelijk werken.
Informatieveiligheid en betrouwbaarheid	• Marktpartij zal gevraagd worden een bewezen infrastructuur te leveren, deze heeft zijn betrouwbaarheid al bewezen • Selfservice en inzicht in eigen gegevens • Toetsing op basis van geldende wet- en regelgeving en normeringen (AVG, ISO, e.d.) • Aansluiting op GDI/GGI

1.11 Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 is algemene informatie over de Aanbesteding opgenomen.
- In hoofdstuk 3 is informatie over de huidige situatie (IST) opgenomen.
- In hoofdstuk 4 is informatie over de Opdracht (SOLL) opgenomen.
- In hoofdstuk 5 is de wijze van Aanmelding opgenomen.
- In hoofdstuk 6 bevat de eisen aan de Aanmelding.
- In hoofdstuk 7 zijn de Selectiecriteria vermeld in geval er meer dan 5 (geldige) Aanmeldingen zijn ontvangen.
- In hoofdstuk 8 is het aanbestedingsreglement opgenomen.

Verder maken van het Aanbestedingsdocument een aantal Bijlagen deel uit. Daar waar vermeld, dienen Gegadigden voor hun Aanmelding gebruik te maken van deze Bijlagen.

1.12 Verval van recht

Gegadigden dienen ten behoeve van de voorbereiding van hun Aanmelding grondig kennis te nemen van alle informatie die in de Selectieleidraad is opgenomen. Indien een Gegadigde meent dat in de Selectieleidraad of andere documentatie met betrekking tot de Aanbesteding een onduidelijkheid, onjuistheid, onrechtmatigheid of enige andere onregelmatigheid is opgenomen, dient die Gegadigde uiterlijk tijdens de laatste vragenronde Aanbestedende dienst te wijzen op die onduidelijkheid, onjuistheid, onrechtmatigheid of overige onregelmatigheid, bij gebreke waarvan een Gegadigde zich (in of buiten rechte) niet (meer) op die onduidelijkheid, juistheid, onrechtmatigheid of overige onregelmatigheid kan beroepen. Indien een Gegadigde van mening is dat de reactie van Aanbestedende dienst in de Nota van Inlichtingen niet correct is, dan dient de Gegadigde dit voor de datum van Aanmelding kenbaar te maken en dan dient de Gegadigde terstond (dus voor de datum van Aanmelding) in verband daarmee een kortgedingprocedure aan te spannen, zulks op straffe van verval van rechten.

2 Planning, informatie Aanbestedingsprocedure en aanmelden

In dit hoofdstuk wordt het verloop van de aanbestedingsprocedure en de wijze hoe aan te melden nader omschreven.

2.1 Algemeen

De Aanbesteding is op dinsdag 14 februari 2023 gestart door middel van het verzenden van de publicatie van de Aankondiging op www.tenderned.nl. Gegadigden hebben naar aanleiding van de Aankondiging de Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) kunnen downloaden via het aanbestedingsplatform TenderNed dat voor deze Aanbesteding gebruikt wordt.

2.2 Planning Selectiefase en doorkijk planning Gunningfase

De Aanbesteding verloopt volgens onderstaande planning. Deze planning is slechts indicatief, er kunnen door aanmelders en in de Gunningfase door Gegadigden geen rechten aan worden ontleend. De Aanbestedende dienst kan de planning eenzijdig wijzigen. Gegadigden zullen door de Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen.

Selectie	Datum
Verzenddatum publicatie op TenderNed	dinsdag 14 februari 2023
Deadline 1 ^e vragenronde	dinsdag 28 februari 2023 uiterlijk 12.00 uur
Verstrekken 1 ^e Nota van Inlichtingen	vrijdag 10 maart 2023
Deadline 2 ^e vragenronde	vrijdag 17 maart 2023 uiterlijk 12.00 uur
Verstrekken 2 ^e Nota van Inlichtingen	woensdag 29 maart 2023
Deadline indienen van Aanmelding	woensdag 12 april 2023 om 12.00 uur
Bekendmaking Selectie uitslag	woensdag 19 april 2023
Ingangsdatum bezwaarperiode	donderdag 20 april 2023
Einddatum bezwaarperiode	maandag 1 mei 2023 uiterlijk 9.00 uur
Verzending uitnodiging tot Inschrijving naar (maximaal 5) geselecteerde partijen	dinsdag 2 mei 2023

Doorkijk planning Gunningfase:

Gunning	Datum
Verzending uitnodiging tot Inschrijving	dinsdag 2 mei 2023
Deadline 1 ^e vragenronde	vrijdag 12 mei 2023 uiterlijk 12.00 uur
Verstrekken 1 ^e Nota van Inlichtingen	woensdag 17 mei 2023
Deadline 2 ^e vragenronde	maandag 5 juni 2023 uiterlijk 12.00 uur
Verstrekken 2 ^e Nota van Inlichtingen	donderdag 8 juni 2023
Deadline indienen Inschrijving	maandag 19 juni 2023 om 12.00 uur
Presentaties	donderdag 22 juni 2023 van 9.00 tot 17.00 uur
Presentaties (reserve dag)	vrijdag 23 juni 2023 van 9.00 tot 17.00 uur

Verificatie	vrijdag 30 juni 2023
Bekendmaking uitslag	dinsdag 4 juli 2023
Ingangsdatum bezwaarperiode	woensdag 5 juli 2023
Einddatum bezwaarperiode	dinsdag 25 juli 2023
Contractering	vanaf woensdag 26 juli 2023

2.3 Inlichtingen

De contactpersoon namens de Aanbestedende dienst voor deze Aanbesteding is de heer S.D. van Beek, inkoopadviseur (Vier Heren Aanbestedingsadvies BV).

2.4 Communicatie over de Aanbesteding

Vanuit de Aanbestedende dienst zal tijdens het aanbestedingstraject de hoofdprocesleider voor de Aanbesteding, de heer S.D. van Beek, inkoopadviseur optreden. Alle communicatie over deze Aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed gericht aan de hoofdprocesleider. Het is niet toegestaan andere functionarissen van de Aanbestedende dienst (rechtstreeks) te benaderen met betrekking tot deze Aanbesteding. Elke poging tot positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij de aanbestedingsprocedure betrokken functionarissen/medewerkers van Aanbestedende dienst kan leiden tot uitsluiting van deelname, een en ander ter beoordeling van Aanbestedende dienst.

2.5 Aanmelden via TenderNed

Gedurende de Aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend gebruik gemaakt van TenderNed voor zowel de publicatie, het stellen van vragen als het indienen van uw Aanmelding. Voor meer informatie over digitaal Inschrijven verwijzen wij u naar Bijlage 4 “In zes stappen digitaal inschrijven op Overheidsopdrachten via TenderNed”. Zie ook: www.TenderNed.nl.

Indien een Gegadigde technische problemen ervaart (bijvoorbeeld u bent niet in staat om in te loggen of uw Aanmelding of vragen in te dienen), kan de Gegadigde contact opnemen met de helpdesk van TenderNed:

De helpdesk van TenderNed is op werkdagen tijdens kantooruren te bereiken op:

- telefoon: (0800 - 836 33 76)
- mail: servicedesk@TenderNed.nl

In het geval van een technische storing ten tijde van het indienen van uw Aanmelding op het TenderNed platform, met als gevolg dat u hierdoor niet tijdig in zou kunnen dienen, dient u onmiddellijk contact op te nemen met de contactpersoon (heer S.D. van Beek, inkoopadviseur) van Aanbestedende dienst. De contactpersoon is bereikbaar via aanbestedingen@vierheren.nl en/of telefonisch via 06 53 421 727. Bij uitzondering kunt u - na toestemming hiervoor - in de gelegenheid gesteld worden uw Aanmelding per mail in te dienen. Zie over de wijze van Aanmelden ook paragraaf 5.1 hieronder. Aanbestedende dienst raadt Gegadigden aan tijdig, minimaal enkele dagen vóór het verstrijken van de aanmeldtermijn, te starten met het uploaden van de relevante documenten.

2.6 Stellen van vragen

- Vragen aan Aanbestedende dienst met betrekking tot de Aanbesteding kunt u alleen stellen via TenderNed;

- De deadline voor het stellen van vragen in verband met de 1e Nota van Inlichtingen is uiterlijk op dinsdag 28 februari 2023 uiterlijk 12.00 uur;
- De deadline voor het stellen van vragen in verband met de 2e Nota van Inlichtingen is uiterlijk op vrijdag 17 maart 2023 uiterlijk 12.00 uur;
- Vragen die niet tijdig, als bedoeld in de tweede bullet, zijn ingediend worden niet beantwoord, tenzij de Aanbestedende dienst meent dat dit voor een ordelijk verloop van de Aanbesteding noodzakelijk is;
- In het geval dat een vraag een verzoek tot aanpassing omvat, dan dient dit verzoek inhoudelijk gemotiveerd te zijn en voorzien van tekstvoorstel voor de voorgestelde aanpassing. Indien een inhoudelijke motivatie en/of tekstvoorstel ontbreekt, dan is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de vraag niet in behandeling te nemen;
- Aanbestedende dienst zal vragen die geen verband houden met de Aanbesteding niet beantwoorden.
- Gegadigden worden verzocht vragen over de huidige situatie en de gewenste situatie eerst in de Gunningfase te stellen. De IST en de SOLL situatie is in de Selectieleidraad louter als doorkijk opgenomen teneinde Gegadigden in de gelegenheid te stellen nu al kennis te nemen van de inhoud van de Opdracht.

2.7 Verstrekken Nota van inlichtingen

De antwoorden in verband met Nota van Inlichtingen 1 worden uiterlijk op vrijdag 10 maart 2023 beantwoord. De antwoorden in verband met Nota van Inlichtingen 2 worden uiterlijk op woensdag 29 maart 2023 beantwoord. Eventuele nadere inlichtingen over de Aanbesteding, alsmede de antwoorden op de door Gegadigden gestelde vragen zullen geanonimiseerd aan alle Gegadigden worden verstrekt.

2.8 Deadline voor indienen van Aanmeldingen

Aanmeldingen dienen uiterlijk op woensdag 12 april 2023 om 12.00 uur via TenderNed te zijn ingediend. Gegadigden dragen het volledige risico van tijdige ontvangst door Aanbestedende dienst van hun Aanmelding. Een Aanmelding die niet tijdig als bedoeld in deze paragraaf is ingediend, zal terzijde worden gelegd en wordt geacht niet te zijn gedaan. Zie hoofdstuk 3 voor de nadere eisen die gesteld worden aan het indienen van de Aanmelding. Zie paragraaf 2.5 voor het geval er sprake is van een technische storing bij TenderNed.

2.9 Opening van de Aanmeldingen

Aanbestedende dienst zal na ontvangst van de Aanmeldingen een Proces-verbaal van Opening opstellen. Gegadigden worden niet uitgenodigd voor de opening van de stukken.

3 Huidige Situatie (IST)

3.1 Componenten en architectuur

Componenten

Aanbestedende dienst neemt op dit moment een volledige werkplek dienst af bij Centric. Centric voert het technisch beheer uit op de onderstaande componenten inclusief technisch applicatiebeheer. Voor applicaties die in de cloud van een andere leverancier dan Centric worden gehost, wordt het technisch beheer en applicatiebeheer door de betreffende Leverancier die de applicatie ook host, verzorgd. Wel zorgt Centric voor het aanbieden van de applicatie in de virtuele werkomgeving en de verbinding naar de cloud dienst (VPN/Gemnet/Internet). Functioneel beheer wordt grotendeels door Aanbestedende dienst zelf uitgevoerd.

Netwerkverbindingen LAN datacenter/ Firewalling datacenter / Gemnet / WAN datacenter en Internet worden op dit moment beheerd door Centric. Dit betreft zowel de contracten als het technisch beheer. Voor Gemnet loopt het contract met de Aanbestedende dienst en het technische beheer bij Centric.

De huidige dienst bij Centric omvat het beheer van de volgende componenten:

Applicaties / Software

- Bedrijfsapplicaties
- Kantoorautomatisering (beschikbaar stellen en houden van Microsoft Office en Windows)
- MDM beheer

Werkplek (fysiek / virtueel)

- Virtuele werkplek
- Creatie van de laptop besturingssysteem "image" (Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het plaatsen van de image)

Datacenter

- Middleware (Oracle en SQL)
- Systeemsoftware (Virtualisatie laag VMWare)
- Servers en Storage

Verbindingen

- LAN datacenter
- Firewalling datacenter
- Verbinding Kantoorlocatie Aanbestedende dienst naar datacenter Gouda
- VPN verbindingen
- WAN datacenter
- Internet datacenter
- Gemnet/Digikoppeling

Servicedesk

- Servicedesk 1e en 2e lijns

Componenten die *niet* worden beheerd door Centric zijn:

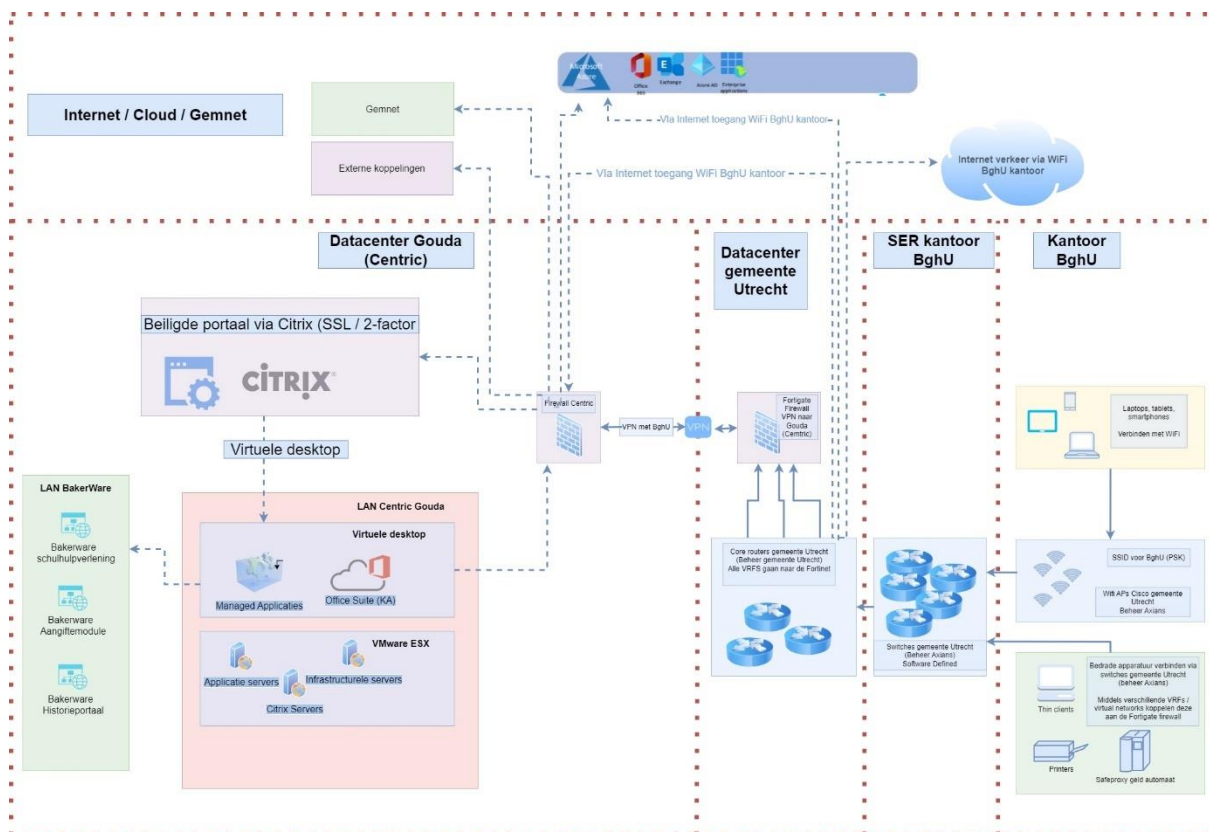
1. Fysieke werkplek (Image en MDM worden wel door Centric beheerd)
2. Mobiele telefonie (MDM wordt wel door Centric beheerd)
3. Firewalling kantoorlocatie Utrecht (beheer Gemeente Utrecht, uitbesteed aan Axians)
4. Internet (Wi-Fi) kantoorlocatie Utrecht (1GB snelheid, beheer Gemeente Utrecht, contract Axians)
5. Telefonie (applicatie wordt wel aangeboden door Centric in de virtuele omgeving)
6. Printing en scanning¹ (wel ondersteuning bieden voor drivers en follow-me principe (cloud printing))
7. Audio visuele middelen

Architectuur

Voor het kantoorpand in de stad Utrecht wordt de kantoorlocatie, fysieke kantoorbekabeling, switches en Wi-Fi verbinding afgenomen als dienst bij de gemeente Utrecht. Gemeente Utrecht biedt een 1GB gedeelde internetverbinding aan. Voor de Switches en Access Points wordt gebruik gemaakt van Cisco apparatuur. Deze infrastructuur is op basis van “Software Defined Networking”. Voor Aanbestedende dienst heeft de gemeente Utrecht een aantal aparte netwerken gecreëerd. Deze netwerken worden (uitgezonderd van de Wi-Fi verbinding) afgekoppeld op de firewall van Centric (Fortigate). Hier worden de verbindingen verder verdeeld naar de juiste externe netwerken. Voor het gebruik van SAP wordt er een VPN opgebouwd met de gemeente Utrecht.

Hieronder is een globale weergave van de huidige architectuur opgenomen. Deze architectuurplaat is ook opgenomen in Bijlage 6: BghU Architectuur.

¹ Leverancier moet wel zorgen voor het aanbieden van de printer op de fysieke werkplek en virtuele werkplek. De hosting en het beheer van de printers wordt gedaan door een 3^e partij.



Figuur 1: Architectuur BghU / gemeente Utrecht / Centric

3.2 Technisch-inhoudelijke aandachts- en knelpunten huidige situatie

1. Verouderde en afgeschreven werkplekken thin-clients op de kantoorlocatie.
2. Veel verschillende hardware (laptops) in omloop, veelal consumenten laptops.
3. Complexiteit van de ICT-infrastructuur en de daaraan gestelde informatieveiligheidseisen.
4. Complexiteit van koppelingen, diverse VPN's en FTP-servers/clients.
5. Contractuele ontvlechting van beheerde applicaties waar Centric nu de licentiehouder is.
6. Er is nu niet één aanspreekpunt voor de dienstverlening.

3.3 Kengetallen ICT infrastructuur

Er zijn binnen het BghU-netwerk momenteel circa 120-130 gelijktijdige virtuele werkplekken in gebruik over meerdere locaties verdeeld over de volgende hardware categorieën:

Onderdeel	Aantal
Aantal named user accounts	168 -175
Aantal groepaccounts / shared mailboxen	110
Aantal leveranciersaccounts	45
Aantal laptops	88
Aantal thin clients	125
Aantal smartphones (iOS)	129
Aantal tablets (iPadOS)	37
Aantal vaste IP telefoons	40
Totaal aantal virtuele applicatieservers (applicaties, Radius, FTP)	8

Totaal aantal virtuele infra servers (fileservers, domain controllers, printservers, management, ADFS, certificate, monitoring)	20
Totaal aantal virtuele Citrix servers	27

3.4 WAN-verbindingen en locaties

Aanbestedende dienst heeft de volgende gebouwlocaties in gebruik inclusief het aantal beschikbare werkplekken en de beschikbare WAN-bandbreedte per locatie. Zie ook Bijlage 7: Verbindingen.

Soort	Omschrijving	Contracthouder	Bandbreedte (up en down)
GGL/Gemnet	Gemnet / diginet koppeling	BghU	100MB
Internet Kantoot BghU Utrecht	Internet in beheer bij gemeente Utrecht	BghU/Utrecht	1GB shared
Glasvezel	Stadskantoor Utrecht naar Datacenter van Centric in Gouda	Centric	100Mb
Glasvezel	Locatie Datacenter BghU naar Datacenter van Centric in Gouda	Centric	100Mb
Backuplijn	Backuplijn Centric	Centric	30Mb
GGL/Gemnet Datacenter	Loopt via de centrale koppeling die Centric met Gemnet heeft.	Centric	
DMZ Datacenter	Loopt via de centrale koppeling die Centric met DMZ heeft.	Centric	
Internet Datacenter	Loopt via de centrale koppeling die Centric met Internet heeft.	Centric	

3.5 Kerntechnologieën

De volgende achterliggende technologieën worden momenteel gebruikt door Aanbestedende dienst:

- Citrix Xenapp 7
- VMware ESX 7
- Windows Server 2016
- Exchange Online
- Ivanti / RES workspace 2022

3.6 Applicaties

Binnen Aanbestedende dienst zijn er ongeveer 104 beheerde applicaties. Deze applicaties worden technisch beheerd en aangeboden door Centric (uitgezonderd externe Cloud applicaties, deze worden alleen aangeboden in de virtuele werkplek).

De vier grootste kernapplicaties draaien reeds in de Cloud bij de betreffende externe leverancier:

- GOUW belastingen GouwIT
Deze suite voor belastingen verzorgt de registratie subjecten, objecten, heffingen en innen van lokale belastingen.
- 4WOZ van 4Value
Deze applicatie wordt gebruikt voor het waarderen van WOZ objecten.
- Vertex BAG van Processfive

Deze applicatie wordt gebruikt voor de Basisregistratie Adressen en Gebouwen. Inclusief het doormelden naar andere organisaties via een GEMMA- en Digikoppeling.

- Opentunnel van Enable-U. Deze applicatie wordt gebruikt voor het koppelen van applicaties als een ESB (Enterprise Service BUS). Zo wordt bijvoorbeeld de uitwisseling van BAG gegevens via Vertex BAG door gekoppeld naar GOUWIT via Enable-U. Dit is één van de vele voorbeelden.

Voor de overige applicaties die niet extern in de cloud gehost worden bij een derde partij voert de huidige leverancier het technische beheer uit en zorgt het voor het aanbieden en updaten van de client software en snelkoppelingen. Voor de applicaties die wel bij een derde partij staan, voert Centric alleen het beheer uit op de verbinding naar deze extern partij en het aanbieden van de software / snelkoppeling, niet het technische beheer van de applicatie, dit wordt dan gedaan door de derde cloud hosting partij.

Voor wat betreft de beheerde applicaties door Centric, betreft dit de volgende voornaamste applicaties:

- Office suite (Word, Excel, Teams, Onedrive, Outlook, PowerPoint etc.)
- Aantal kleine tools zoals Involon rentetool, WinSCP, Notepad++, SSH etc.
- SaaS / RDP / netwerk snelkoppelingen zoals bijvoorbeeld Topdesk
- PowerBI (PowerBI server)
- TOAD. Voor het beheren van externe database connecties via SSL (Bijvoorbeeld GouwIT, 4Value)
- Browsers: Google Chrome, Edge en Firefox zijn beschikbaar in de virtuele omgeving.

Qua aantallen zijn nu de volgende applicaties in gebruik:

- 31 Snelkoppelingen via een webbrowser naar een applicatie of SAAS dienst of website
- Een aantal RDP verbindingen die via start aangeboden worden. Let wel op de eventuele externe verbindingen
- 12 applicaties die gestart worden vanaf een netwerkschijf
- 40 applicaties die lokaal geïnstalleerd zijn op de virtuele werkplek
- 3 client server applicaties (zonder een database)

Een complete lijst met applicaties treft u aan in Bijlage 8: Applicaties.

3.7 Applicatiedistributie

Op dit moment wordt Ivanti gebruikt voor de applicatiedistributie. De installatie van client applicaties wordt fysiek op de servers gedaan door huidige leverancier. Het technisch beheer van de applicatiedistributie wordt gedaan door de huidige leverancier. Voor de distributie van applicaties op laptops en mobiele telefoons wordt gebruik gemaakt van Microsoft Intune MDM.

3.8 Licenties

Op dit moment worden de Microsoft licenties en TOAD licentie afgenomen via de huidige leverancier. De overige licenties zijn in bezit van Aanbestedende dienst. Licenties van Aanbestedende dienst zijn wel door huidige leverancier ingelezen in de software pakketten via de software distributie.

3.9 Servers (fysiek en virtueel)

Voor servervirtualisatie is gebruik gemaakt van VMware versie 7. Op deze VMware omgeving draaien ongeveer 28 virtuele machines, dit is exclusief de in totaal 27 servers voor Citrix en Ivanti als “standaard infrastructuur”. Onderstaand een overzicht van de ingezette virtuele servers:

Standaard infrastructuur servers

- 4 Domeincontrollers (productie en test domein)
- 2 ADFS / WAP server
- 3 Azure AD connect servers (productie en test)
- 6 Fileservers voor gebruikers, afdeling en organisatie applicatie data (prod en test)
- 1 Certificate Authority
- 1 SCOM server voor monitoring
- 2 Management servers (productie en test)
- 1 Print server

Applicatieservers

- 6 applicatie servers

Hiervan komt een aanzienlijk deel te vervallen vanwege het feit dat Aanbestedende dienst voor de overgang naar een nieuwe IT-beheerder voor haar kernapplicaties is gemigreerd naar SaaS-oplossingen, waarvoor geen hosting meer is vereist door de IT-beheerder.

Overige servers

- 1 Radius Server voor GOVROAM
- 1 FTP server

Aanbestedende dienst maakt los van de VMWare ESX servers geen gebruik van de fysieke servers.

Een complete lijst treft u aan in Bijlage 9: Virtuele servers.

3.10 Gegevensopslag

Voor wat betreft de gegevensopslag is momenteel het aantal volgende aan dataopslag in gebruik:

Gegevensopslag	in GB
Virtuele servers (aantal GB's op storage)	3.100 GB
Virtuele servers Citrix	3.500 GB
Home folders (home en TS)	1.000 GB
Gebruikersdata (gedeelde mappen)	4.876 GB
Mailboxen	1.024 GB

Voor een volledig overzicht zie Bijlage 10: Storage.

3.11 Gemnet

Voor het koppelen met andere gemeenten of organisaties die gelieerd zijn aan de gemeente wordt gebruik gemaakt van Gemnet. Op dit moment komt de Gemnet verbinding uit bij het datacenter van Centric in Gouda.

3.12 Werkplekken hardware

Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van sterk verouderde Thin clients (ongeveer 125 stuks). Deze zijn allemaal afgeschreven en voldoen technisch niet meer. Bovendien is de garantie op de apparatuur reeds verlopen en ervaren gebruikers de systemen als te traag.

Voor de overige werkplekken hardware (laptops) is er grote diversiteit in type en merk in gebruik, waarvan een deel is verouderd en deze werkplekken zijn niet ingericht volgens een bepaalde standaard. Daarnaast betreft een significant deel van de hardware zogenaamde consumer dan wel prosumer hardware. Dit betekent dat qua hardware- en softwarematige beveiliging en beheer deze werkplekken niet voldoen aan de vereiste standaarden voor volledig zakelijk gebruik en beheer.

3.13 WLAN (wireless) kantoor BghU Utrecht

Op dit moment wordt er binnen het kantoorpand van Aanbestedende dienst in Utrecht gebruik gemaakt van de WiFi verbinding van de gemeente Utrecht (beheerd door Axians). Er is een SSID aangemaakt voor Aanbestedende dienst met een zogenaamde “pre-shared key”. De internetverbinding voor Wi-Fi loopt ook via de gemeente Utrecht en heeft een (gedeelde) snelheid van 1GB. Gemeente Utrecht maakt gebruik van Cisco access points (die onlangs zijn vervangen door gemeente Utrecht).

3.14 LAN Utrecht kantoor BghU Utrecht

Op dit moment wordt er binnen het kantoorpand van Aanbestedende dienst in Utrecht gebruik gemaakt van de netwerk infrastructuur (passieve en actieve netwerkapparatuur) van de gemeente Utrecht (beheerd door Axians). Gemeente Utrecht maakt gebruik van Cisco switches op basis van “software defined networking”. Op deze switches zijn aparte netwerken gemaakt die uit komen in het datacenter van de gemeente Utrecht (op de firewall van Centric, Fortigate). Centric beheert deze firewall en zorgt dat de netwerken weer op de juiste plek in Gouda uit komt (datacenter Centric).

3.15 LAN datacenter Centric (Gouda)

Verbinding naar het Datacenter van de huidige leverancier verloopt via een redundante glasvezelverbinding. Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer van deze verbinding. Ook is de huidige leverancier verantwoordelijk voor het beheren van alle verbindingen binnen het datacentrum (Firewal / DMZ / Gemnet / VPN).

3.16 Internet datacenter Centric (Gouda)

Aanbestedende dienst maak gebruik van de gedeelde internet verbinding van de huidige leverancier (1GB redundant).

3.17 Microsoft (Office) 365

Er wordt gebruik gemaakt van Microsoft 365 (o.a. Outlook, Word, Excel en PowerPoint). Voor 2023 gaat Aanbestedende dienst over naar Microsoft 365 E3. Een aantal medewerkers heeft uitbreiding

op E3. Denk dan bijvoorbeeld aan Power BI, Project en Visio. De huidige leverancier is tevens de licentiehouder.

Hieronder een overzicht van de huidige Microsoft (Office) 365 licenties:

Naam	Aantal
Microsoft Office 365 E3	171
MS Project/Power BI Premium/MS Visio	5-10

3.18 MDM/MAM

Op dit moment worden de laptops en mobiele telefoons beveiligd via Intune MDM. Het technische beheer van MDM ligt bij de huidige leverancier. Aanbestedende dienst kan alleen simpele taken zelfstandig uitvoeren binnen de MDM omgeving zoals het registreren van devices voor uitgifte en installatie en het aanpassen van instellingen.

Beleid

Op dit moment wordt er afgedwongen dat:

- De virusscanner up-to date is
- Apparaat de laatste updates heeft
- Bitlocker ingeschakeld is

Beheerde applicaties

Er wordt een aantal beheerde apps aangeboden op de apparaten:

Edge, Authenticator, Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Whatsapp, Bedrijfsportaal en OneDrive.

Beperkingen

De beperkingen zijn erop gericht dat de apps en de bijbehorende gegevens worden verwijderd wanneer het apparaat niet langer wordt beheerd en de apps geen gegevens exporteren naar onbeheerde apps:

- Beheerde apps mogen naar onbeheerde contacten schrijven
- Niet vertrouwde TLS-verbindingen maken is niet toegestaan
- Bedieningspaneel op toegangsscherm niet toegestaan
- Diagnostische info versturen niet toegestaan
- Delen van beheerde documenten via AirDrop niet toegestaan
- Documenten van beheerde apps in onbeheerde apps openen niet toegestaan
- Passbook niet toegestaan
- Versleutelde reservekopieën verplicht
- Afdwingen van het wachtwoordbeleid

3.19 Remote access/thuiswerkplek

Op dit moment kunnen medewerkers via een beveiligde verbinding (SSL en 2-factor via MS Authenticator of SMS) verbinding maken met de virtuele werkplek. De virtuele werkplek wordt via een website aangeboden. Na het succesvol inloggen kan de werkplek via SSL gestart worden. Er maken ongeveer 125 concurrent gebruikers (170 named gebruikers) gebruik van de virtuele werkplek. De virtuele werkplek moet tijd en plaats onafhankelijk opgestart kunnen worden.

3.20 IV-team per 1 oktober 2022

Per 1 oktober 2022 is het team Informatievoorziening als volgt samengesteld (10,5 FTE):

- Informatieadviseur (3 FTE)
- Functioneel beheer (1 FTE)
- Data-analist (3 FTE)
- Informatieveiligheid (CISO, ENSIA, privacy) (1 FTE inclusief privacy)
- Helpdesk / 1e lijns ondersteuning (2,5 FTE)

Het team is in transitie en daarmee zal bovenstaande verdeling/formatie nog wijzigen in 2023.

4 Gewenste situatie/Opdracht (SOLL)

4.1 Dienstverlening op hoofdlijnen

Deze Aanbesteding heeft betrekking op de inkoop van de onderstaande diensten. Een nadere invulling en toelichting van de onderstaande onderwerpen zal worden opgenomen in het Programma van Eisen.

Eenmalige leveringen en diensten (migratiefase)

- 1. Ontwerp, installatie, configuratie, migratie, testen en implementatie back- en frontend**
 - a. projectleiding, -uitvoering en advisering
 - b. het opstellen van het ontwerp en projectplan voor realisatie van de nieuwe omgeving
 - c. packaging en distributie van applicaties
 - d. volledige inrichting van de back- en frontend
 - e. implementatie van nieuwe infrastructuur inclusief koppelingen
 - f. migratie van de data en programmatuur op de bestaande (virtuele) servers naar de nieuwe infrastructuur
- 2. Documentatie, instructies, adoptie en communicatie**
 - a. instructies
 - b. beheerdershandleidingen
 - c. eindgebruikershandleidingen
 - d. adoptie en communicatie

Terugkerende leveringen en diensten (beheerfase)

- 3. Software en licenties (gebruikersrecht)**
- 4. ICT-diensten**
 - a. datacentrumbeheer
 - b. serverbeheer
 - c. storagebeheer
 - d. netwerkbeheer
 - e. device beheer (fysieke werkplek en smarthpones)
 - f. virtuele werkplek
 - g. applicaties inclusief technisch beheer
 - h. databasebeheer
- 5. Service & support diensten**
 - a. ondersteuning per telefoon en e-mail (1^e en 2^e lijns)
 - b. self service
 - c. back-up- en recoverybeheer
 - d. incident, problem en change management
 - e. gebruikers- en toegangsbeheer (identity & access management)
 - f. service(level)management- en coördinatie inclusief rapportages
 - g. licentie management
 - h. capacity en performance management
 - i. security management
 - j. documentatie management en rapportages

Diensten op afroep

6. Onsite support

4.2 Ontwerp, installatie, configuratie, migratie, testen en implementatie back- en frontend

Projectleiding, -uitvoering en advisering omtrent migratie

Leverancier zorgt voor een projectleider die aan de kant van de Leverancier zorgt voor de projectleiding, planning en budgettering. Aanbestedende dienst draagt zorg voor een projectleider aan de kant van Aanbestedende dienst, dit zodat deze twee projectleiders kunnen zorgen voor een soepele projectmatige migratie.

Het opstellen van het ontwerp en projectplan voor realisatie van de nieuwe omgeving

Leverancier stelt een projectplan op met Gant-chart en mijlpalen planning. Het projectplan dient de volgende fasen te hebben en te beschrijven:

- Initiatiefase
- Definitiefase
- Ontwerpfase
- Voorbereidingsfase
- Realisatiefase
- Nazorgfase

Leverancier stelt primair (in samenspraak met Aanbestedende dienst) een projectplan inclusief een technisch ontwerp op van de nieuw te bouwen omgeving. Dit om te voorkomen dat we gedurende het migratie traject tegen ontwerp issues aan gaan lopen.

Packaging en distributie van applicaties

Leverancier draagt zorg voor de packaging en distributie van alle applicaties die zijn benoemd in Bijlage 8: Applicaties. Dit betreft dan de virtuele werkplek, eventueel ook op de laptops en mobiele telefoons (wanneer ondersteund) via MDM/MAM. Licenties van Aanbestedende dienst moeten waar nodig meegenomen worden in de packages / distributie.

Volledige inrichting van de back- en frontend

Leverancier draagt zorg voor de inrichting van alle infrastructurele zaken die benodigd zijn voor de opbouw en inrichting van de back- en frontend. Denk hierbij aan virtuele servers, virtualisatie software, environment management enzovoort.

Implementatie van nieuwe infrastructuur inclusief koppelingen

Leverancier zorgt voor een infrastructuur waarop alle applicaties kunnen draaien. Ook alle infrastructurele koppelingen (ADFS/VPN/sFTP/ etc.) worden gerealiseerd door Leverancier.

Voor een volledige lijst van koppelingen zie Bijlage 11: Koppelingen.

Migratie van de data en programmatuur op de bestaande (virtuele) servers naar de nieuwe infrastructuur

Leverancier draagt zorg voor de soepele migratie van de applicaties, servers en alle data die daar bij hoort. Aanbestedende dienst zal samen met de huidige leverancier toegang geven tot de data. Er mag geen data verloren gaan en data dient in een aantal uren gemigreerd te worden eventueel gebruik makend van delta kopieën.

4.3 Documentatie, instructies, adoptie en communicatie

De documentatie beschreven in dit hoofdstuk betreft de documentatie die opgeleverd wordt door Leverancier en heeft betrekking op de nieuw op te leveren omgeving en de werking daarvan.

Instructies

Leverancier draagt zorg voor instructies voor het werken met de nieuwe omgeving en laptop. Denk hierbij aan inloggen op de omgeving, wat is er gewijzigd, tips and tricks, FAQ. Leverancier kan eventueel inloopmiddagen organiseren op locatie om deze instructies te verzorgen.

Beheerdershandleidingen

Leverancier draagt zorg voor beheerdershandleidingen zodat beheerders van Aanbestedende dienst standaard wijzigingen kunnen doorvoeren. Deze dienen on-line beschikbaar te zijn.

Eindgebruikershandleidingen

Leverancier draagt zorg voor de eindgebruikershandleidingen voor het werken met de nieuwe omgeving en laptop. Denk hierbij aan inloggen op de omgeving, wat is er gewijzigd, tips and tricks, FAQ. Deze dienen ook on-line beschikbaar te zijn.

Adoptie en communicatie

Leverancier draagt zorg voor templates die we kunnen gebruiken in onze adoptie en communicatiestrategie. Denk hierbij aan handleidingen voor gebruiker om effectief gebruik te maken van de nieuwe omgeving. Ook dient Leverancier te ondersteunen bij de communicatiemomenten naar de eindgebruikers van Aanbestedende dienst.

4.4 Software en licenties (gebruikersrecht)

Office/Microsoft365 licenties

Deze moeten ook door Leverancier geleverd worden inclusief overname / migratie van de huidige licenties vanuit de huidige leverancier. Het betreft de volgende licenties:

Omschrijving	Aantal
Microsoft E3	173
MS project	5
MS Visio	2
MS PowerBI	6

Licenties in bezit BghU

Licenties die in het bezit zijn van Aanbestedende dienst vallen buiten scope van de Opdracht. Wel dienen de licenties waar nodig ingeladen te worden in de software pakketten tijdens het packagen, distribueren/installeren.

4.5 ICT-diensten

Datacentrumbeheer

De voor de dienstverlening benodigde centrale voorzieningen dienen vanuit een 'public cloud' of een door Leverancier beschikbaar gesteld professioneel rekencentrum aangeboden te worden. Er wordt geen rekencentrum of locatie ervoor door Aanbestedende dienst ter beschikking gesteld. Het door Leverancier gebruikte rekencentrum dient een zodanige inrichting te kennen dat voldaan kan worden aan alle elementen uit het PvE.

Serverbeheer

Alle benodigde server hardware voor het leveren van de gevraagde diensten dienen door Leverancier ter beschikking gesteld en beheerd te worden.

Het serverbeheer omvat de volgende onderdelen:

- Aanmaken / verwijderen van virtuele servers
- Installatie van server software
- Up-to-date houden van de servers en voorzien van een up-to-date virusscanner
- Monitoring
- Toegangsbeheer
- Resource management
- Backup-restore

De standaardinfrastructuur die nu aanwezig is, moet terug komen in de nieuwe situatie. Dit betreft de volgende infrastructuur:

- Domeincontrollers
- ADFS / WAP server
- Azure AD connect servers
- Fileservers voor gebruikers, afdeling en organisatie applicatie data
- Certificate Authority
- Monitoring
- Management
- Print server
- Applicatie servers
- Radius Server voor GOVROAM
- FTP server

Dit is door Leverancier vrij in te vullen hoe men hier vorm aan wil geven. Alle functionaliteiten moeten echter wel terug komen in de nieuwe situatie. De virtuele servers dienen voldoende resources (CPU/RAM/Disk) te hebben voor een goede performance van de omgeving en volgens de minimale specificaties van de Leverancier.

Alle benodigde (systeem)software en (-)licenties voor het leveren van de gevraagde dienst dienen door Leverancier ter beschikking gesteld en beheerd te worden. Ook dienen alle servers voorzien te zijn van een actuele en up-to-date virusscanner.

Optioneel moet in de toekomst een zogenaamde virtuele “Enable-U ESB client connector” geïnstalleerd kunnen worden binnen de virtuele server omgeving. Specificaties van deze server 4GB RAM 2vCPU en 100GB storage. Deze server moet kunnen communiceren met ketenpartners over het internet.

Om een beeld te krijgen verwijst Aanbestedende dienst naar de complete lijst van huidige servers in Bijlage 9: Virtuele servers.

Storagebeheer

Opslag van data

Voor opslag van data (zowel persoonlijke, groepsdata als applicatiedata/databases, mailboxen, VDI, server) geldt dat de nieuwe Leverancier opslagcapaciteit beschikbaar stelt en voorziet van een backup, inclusief alle bijbehorende beheerprocessen.

Het betreft hier de volgende typen data:

- Mailboxen
- Home directories
- Gedeelde mappen
- VDI / RDS servers
- Virtuele servers
- Backup data

Alle data exclusief de backup data dient op SSD storage te staan. Voor een volledig overzicht van de storage zie Bijlage 10: Storage.

Gedeelde mappen

Het moet mogelijk zijn om mappen met bestanden te delen met verschillende afdelingen of tussen bijvoorbeeld de leden van een projectgroep. Momenteel is dit geïmplementeerd via een aantal netwerkschijven. Hierbij moet aan de volgende eisen voldaan worden:

- Toegangsrechten voor alleen lezen, of volledige toegang moeten per individuele of groep van medewerkers, per afdeling en per project ingesteld kunnen worden;
- De inrichting (persoonlijke en gedeelde mappen en bestanden en de toegangsrechten) worden as-is overgenomen;
- Aanbestedende dienst dient zelf submappen in de voorgedefinieerde structuur aan te kunnen maken en te verwijderen;
- De structuur en inhoud van alle gedeelde mappen moet meegenomen worden in de back-up.

Het moet ook mogelijk zijn om bestanden te delen via Onedrive, Teams of Sharepoint. Zowel op de lokale laptops, smartphones en binnen de virtuele omgeving.

Netwerkbeheer

Netwerkbeheer kantoorpand Utrecht (WLAN en LAN)

Actieve apparatuur: de huidige switches, access points, controllers en routers zijn eigendom van Gemeente Utrecht, het beheer hiervan wordt gedaan door Axians. Het beheer hiervan valt buiten de scope van de dienstverlening.

Passieve apparatuur: fysieke bekabeling, aansluitingen, het fysiek patchen van kabels, etc. vallen buiten de scope van de dienstverlening.

Er moet een beveiligde internetverbinding en verbinding naar het datacentrum van nieuwe Leverancier geleverd worden. Deze verbinding kan dan via de gemeente Utrecht aangeboden worden in het kantoorpand van Aanbestedende dienst in Utrecht (via de passieve en actieve netwerkapparatuur van de gemeente Utrecht).

Netwerkbeheer Datacenter

Alle verbindingen die nodig zijn voor het juist functioneren van het datacenter moeten worden geleverd en beheerd worden door Leverancier. Voor een overzicht zie Bijlage 7: Verbindingen en Bijlage 11: Koppelingen.

WAN

Dit betreffen de verbindingen die nodig zijn om verbinden met externe diensten (niet VPN). Denk hierbij bijvoorbeeld aan de verbinding met het kantoorpand van Aanbestedende dienst in Utrecht en het datacenter van de Leverancier.

LAN

Dit betreffen de verbindingen die nodig zijn om de infrastructuur binnen het datacentrum te faciliteren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de verbinding tussen de virtuele werkplek en de domain controllers of applicatie servers.

VPN

Dit betreffen alle VPN verbindingen met externe leveranciers.

Al het netwerkbeheer op bovenstaande componenten wordt uitgevoerd door Leverancier. Eventuele benodigde hardware wordt geleverd door Leverancier.

Gemnet/GGI

Voor het koppelen met andere gemeenten of organisaties die gelieerd zijn aan de gemeente wordt gebruik gemaakt van Gemnet/GGI. De Gemnet/GGI verbinding moet verhuisd worden naar de nieuwe Leverancier.

Internet

Er dient vanuit het Datacentrum een redundante internetverbinding te zijn van minimaal 1GB

Device beheer (fysieke werkplek en smartphones)

Dit betreft het beheren en onderhouden van de devices (werkplekken, smartphones en tablets). Dit omvat de volgende componenten:

- Installatie, distributie en bijhouden van de systeemsoftware / images (Windows operating systeem en drivers)
- Verzorgen van een up-to-date virusscanner / malware scanner
- Het op afstand beheren en monitoren van de werkplekken

Leverancier moet in ieder geval meerdere devices / concepten ondersteunen. Thin/Fat en mobiele (laptop) clients moeten minimaal ondersteund worden. Dit om flexibel te blijven in het toekomstige werkplekconcept.

Een belangrijk onderdeel van het device beheer is MDM / MAM.

MDM

Devices moeten beheerd worden middels Microsoft Intune MDM. Het technische beheer van MDM moet bij de nieuwe Leverancier liggen. De migratie van de huidige MDM is de verantwoordelijkheid

van de nieuwe Leverancier in samenwerking met Centric en Aanbestedende dienst.

Er moeten zaken afgedwongen kunnen worden zoals bijvoorbeeld:

- De virusscanner up-to date
- Apparaat heeft de laatste updates
- Bitlocker is ingeschakeld

MAM

Het moet mogelijk zijn applicaties aan te bieden en bepaalde restricties te zetten per applicatie.

Virtuele werkplek

Het leveren van een virtuele werkplekdienst via een beveiligde verbinding (SSL / 2-factor) waar de eindgebruikers hun applicaties kunnen gebruiken zowel binnen en buiten het netwerk van Aanbestedende dienst.

De nieuwe omgeving moet via een beveiligde verbinding (SSL en 2-factor) verbinding kunnen maken met de virtuele werkplek. Twee factor authenticatie moet verlopen via Microsoft authenticator. Omgeving moet minimaal 100-125 concurrent gebruikers aan kunnen.

Applicaties

Applicaties binnen virtuele werkplek

Doordat de 4 belangrijkste kernapplicaties reeds in de cloud draaien blijven er ongeveer 104 standaard- en bedrijfsapplicaties over die aangeboden moeten worden binnen de virtuele werkplek.

Dit betreft onder andere, maar niet uitsluitend, de volgende applicaties:

- Microsoft Office suite (Outlook, Word, Excel, Teams, PowerPoint, OneDrive, Project, Visio, Publisher, Access, etc.)
- Microsoft PowerBI
- Tools zoals Involon rentetool, WinSCP, Notepad++, PDF reader, SSH etc.
- SaaS / RDP / netwerk snelkoppelingen zoals Topdesk
- TOAD, voor het beheren van externe database connecties via SSL
- Browsers: Google Chrome, Edge en Firefox moeten beschikbaar zijn in de virtuele omgeving.

Microsoft (Office) 365

Office 365 applicaties dienen beschikbaar te zijn binnen de virtuele werkplek, op laptops en op mobiele apparaten. Migratie van bestaande tenant dient zonder dataverlies te verlopen. Alle licenties benodigd voor Microsoft 365 producten dienen door nieuwe Leverancier geleverd worden. Deze moeten per maand op en af te schalen te zijn voor wat betreft de niet-vaste medewerkers van BghU en externen (circa 40).

Technisch applicatiebeheer

Voor de applicaties die niet door een derde cloud partij wordt aangeboden, voert Leverancier het technische applicatiebeheer, dit omvat de volgende werkzaamheden:

- Zorg dragen voor de “packaging”, distributie en installatie van deze software op/binnen de virtuele werkplek

- Indien er een applicatie server bij hoort, deze hosten en beheren
- Up-to date houden van de software. Inclusief de benodigde parameters in de applicatie
- Voor de applicaties die bij een derde partij in de cloud draaien zorgt Leverancier ervoor dat de link wordt aangeboden en de verbinding met de cloud dienst tot stand gebracht kan worden. Eventuele benodigde client software wordt ook beschikbaar gesteld en up-to-date gehouden op de virtuele werkplek.

E-mail

Alle type mailboxen (o.a. individuele, shared, site, etc.) dienen behouden c.q. gemigreerd te worden. De huidige mailboxen zijn op basis van Exchange Online. De volgende e-mail domeinen zijn momenteel in gebruik:

- BghU.nl

Alle huidige gebruikersaccounts inclusief deze e-mailaccounts dienen ook in de nieuwe situatie beschikbaar te zijn. Het moet mogelijk zijn om groeps mailboxen te definiëren die niet aan een bepaald persoon zijn toegekend. Deze e-mailadressen moeten door meerdere hiervoor geautoriseerde personen uitgelezen kunnen worden. Ook dienen deze geautoriseerde personen e-mails met als afzender dit mailadres te kunnen versturen. Ook dienen de distributielijsten gemigreerd te worden.

Databasebeheer

Eventueel databasebeheer benodigd voor de werking van applicaties of de basis infrastructuur wordt gedaan door Leverancier.

4.6 Service, support & onderhoud

Ondersteuning per telefoon en e-mail (1^e en 2^e lijns)

De 1^e lijns servicedesk is een skilled servicedesk, die voor eindgebruikers het eerste contactpunt is voor vragen, verzoeken en meldingen voor alle diensten.

Leverancier dient een Nederlandstalige skilled servicedesk te leveren die aan de volgende criteria voldoet:

- De servicedesk van Leverancier is het eerste aanspreekpunt voor de medewerkers van Aanbestedende dienst voor wat betreft ICT-zaken.
- Alle meldingen dienen geregistreerd en ter afhandeling gerouteerd te worden. Ook dient de voortgang van de afhandeling van de meldingen bewaakt te worden.
- De servicedesk van Leverancier behandelt (storings-) meldingen, wijzigingsverzoeken en informatievragen met betrekking tot de door Leverancier geleverde dienstverlening.
- De servicedesk van Leverancier dient op afstand geleverd te worden, er wordt door Aanbestedende dienst niet voorzien in ruimte voor de servicedesk op haar hoofdlocatie.
- Leverancier is verantwoordelijk voor het routeren, bewaken en terug melden van meldingen aan Aanbestedende dienst.

De 2^e lijns support zorgt voor het afhandelen van alle meldingen die niet door de 1^e lijn of fysiek (werkplek)beheer (fysiek werkplekbeheer is geen onderdeel van deze Opdracht) uitgevoerd kunnen worden. Dit zijn over het algemeen de complexere technische Incidenten of changes.

Zelfondersteuning / self service

Het moet mogelijk zijn om veel voorkomende werkzaamheden via een self-service portal basis taken uit te kunnen voeren. Hierbij moet onderscheid zijn tussen self-service voor een eindgebruiker en self-service van een beheerder

Voor self service van een beheerder moet je denken aan:

- Het aanmaken van incidenten / wijzigingen
- resetten van een wachtwoord voor een eindgebruiker
- aanmaken / verwijderen van een gebruiker
- wijzigen van toegangsrechten voor een gebruiker
- aanmaken van gedeelde netwerk mappen
- aanmaken / verwijderen / aanpassen resources van een virtuele server

Voor self-service van een gebruiker moet je denken aan:

- Eigen wachtwoord resetten
- Aanmaken / inzien incidenten of service verzoeken

Back-up- en recoverybeheer

Leverancier dient zorg te dragen voor een backup van alle data in het datacentrum van contract die betrekking heeft op Aanbestedende dienst. Denk hierbij aan de backup van servers, gebruikersdata en applicatiedata (exclusief data die bij externe cloud Leveranciers staat). Ook dient er van de office 365 data en mailboxen een backup te zijn. Het dient mogelijk te zijn om losse bestanden en individuele mailboxen te kunnen herstellen. Eindgebruikers moeten zelf oude of verwijderde versies van (minimaal tot 2 weken) bestanden en e-mails terug kunnen zetten.

Incident, problem en change management

Incident en problem management (Onderhoud conform art. 1.24 GBIT2020), zie Bijlage 13, is het proces waarin verstoringen in de geleverde diensten worden hersteld. In deze Aanbesteding wordt geen onderscheid gemaakt tussen de termen Incidenten en problemen (zoals in ITIL wel gedaan wordt). Vanuit de optiek van Aanbestedende dienst is het onderscheid tussen incidenten en problemen deel van het interne proces van Leverancier. De term Incident wordt in deze Aanbesteding gebruikt om aan te geven dat de werking van een geleverde dienst afwijkt van hetgeen verwacht mag worden, c.q. in Servicelevels is vastgelegd, waarbij deze afwijking niet van tevoren is aangemeld in het kader van preventief en adaptief onderhoud.

Het proces change management richt zich op het beheerst (volgens gestandaardiseerde methoden en procedures) uitvoeren van changes, zodat Incidenten ten gevolge van changes tot een minimum worden beperkt.

Gebruikers- en toegangsbeheer (identity & access management)

Identity en Access Management (IAM of IdM) is een overkoepelende term voor processen binnen een organisatie die zich richten op het administreren en beheren van gebruikers en resources in het netwerk inclusief de toegangscontrole van de gebruikers op applicaties en systemen.

Identity en Access Management omvat de functionaliteit om de identiteit en zijn user life cycle van een gebruiker in het netwerk te beheren. Het gaat hierbij primair om de authenticatie van de gebruiker in het netwerk en de toegangsrechten die deze gebruiker heeft in het netwerk, de zogenoemde autorisatie.

Bovenstaande proces moet geautomatiseerd ingeregeld en te rapporteren zijn (wie mag waar bij).

Patch en lifecyclemanagement

Leverancier dient zorg te dragen voor het patchen (security en bug fixes) en actueel houden van alle componenten binnen de ICT infrastructuur. Hieronder vallen ook de fysieke werkplekken en smartphones. Hier dient een proces voor beschreven te zijn (voor het periodiek identificeren, verwerven, installeren en verifiëren van software- en/of firmware-updates).

Service(level)management- en coördinatie inclusief rapportages

Er dienen service levels afgesproken te worden. Deze servicelevels worden half jaarlijks gerapporteerd en 2x per jaar vindt er een gesprek plaats tussen Aanbestedende dienst en service manager van de Leverancier om de rapportages te bespreken. Ook dienen er escalatie-schema's beschikbaar te zijn om mogelijk zaken te kunnen escaleren binnen de organisatie van de Leverancier.

Licentie management

Dienstverlener is verantwoordelijk voor het leveren en onderhouden (zoals compliant houden) van alle Microsoft licenties benodigd voor alle benoemde ICT-diensten. Ook is Leverancier verantwoordelijk voor de licenties die nodig zijn voor de basis infrastructuur en de virtuele desktop.

Capacity en performance management

Het proces Capacity management richt zich op het beschikbaar stellen van voldoende capaciteit om een dienstverlening te kunnen leveren die door de aangegeven hoeveelheid gebruikers kan worden gebruikt, en tevens voldoet aan gespecificeerde of algemeen aanvaarde performance-eisen. Aanbestedende dienst neemt een soepel en vlot werkende Beheerde ICT-dienst af van Leverancier en verwacht dat Leverancier hierin proactief zijn verantwoordelijkheid neemt.

Security management

Leverancier draag zorg voor de aspecten van security management. Leverancier laat minimaal één maal per jaar de eigen organisatie auditen op de volgende onderwerpen:

- Beveiliging
- Kwaliteitssysteem

De resultaten hiervan worden besproken met Aanbestedende dienst.

Leverancier zorgt voor een adequate beveiliging op alle niveaus (fysiek, netwerk, applicaties, firewall, IDS/IPS, ACL, IP-accesslist, etc.). Leverancier staat tenminste eenmaal per jaar een beveiligingsaudit van een derde partij toe. Verder is er een up-to-date lijst beschikbaar van de personen die bevoegd zijn om toegang te krijgen tot de systemen van Aanbestedende dienst, zowel fysiek (hostingruimte(s) waarin de systemen zich bevinden) als virtueel/remote.

In Leverancier verantwoordelijk voor een goede beveiliging. Dit betreft onder andere:

- Het blokkeren van bepaalde e-mails, zoals spam, phishing, e-mail virussen en malware.
- Het beveiligen van de internetverbinding tegen alle mogelijke soorten aanvallen.
- Het voorkomen, detecteren, blokkeren en verwijderen van virussen.
- Alle hiervoor benodigde apparatuur, licenties en dergelijke zijn de verantwoordelijkheid van Leverancier.
- Authenticatie van medewerkers dient plaats te vinden door middel van 2-factor authentication

Documentatie management

Leverancier dient na oplevering van de omgeving alle documentatie van de omgeving actueel te houden. Minimaal 1x per jaar ontvangt Aanbestedende dienst een blauwdruk van de omgeving (technische documentatie, overzicht van applicaties, applicatieservers, koppelingen, technische ontwerpen e.d.). Deze info moet ook gedurende het jaar indien gewenst op te vragen zijn.

4.7 Werkplekken hardware

De nieuwe Leverancier dient meerdere type devices te ondersteunen qua softwarematige (image) uitrol, applicaties en virtuele werkplek: thin, fat en mobiele (laptops) clients dienen minimaal ondersteund te worden. Dit om flexibel te blijven in het toekomstige werkplekconcept. De nieuwe Leverancier dient direct na Gunning de technische specificaties aan te leveren voor de aan te schaffen werkplekken hardware door Aanbestedende dienst. Middels een Europese Aanbesteding voor werkplekken hardware zal een leverancier voor deze werkplekken hardware gecontracteerd worden. De 2^e helft van 2023 zullen de beoogde nieuwe werkplekken hardware vervangen worden. Dit zorgt voor een gewenste minimale performance en toekomstvastheid alsmede meer uitgebreide beveiligingsmogelijkheden.

4.8 Buiten scope

- LAN/WLAN/Firewalling connectiviteit kantoorlocatie Utrecht en beheer verloopt via de gemeente Utrecht inclusief het separate gasteninternet (VLAN) via het WLAN van gemeente Utrecht.
- Levering van nieuwe werkplekken hardware
 - Zal plaatsvinden op basis van een separate Europese Aanbesteding.
 - De fysieke, eenmalige uitrol c.q. uitgifte van deze werkplekken valt tevens buiten de scope.
 - Wel binnen scope:
 - Softwarematig beheren en onderhouden
 - Registratie van de melding omtrent hardware matige problemen en doorzetten van de hardware melding naar een nader te bepalen reparatiebedrijf. Dit zodat het voor Aanbestedende dienst één contactpersoon blijft voor het melden van problemen.
- Fysiek werkplekkenbeheer
 - Door regionale/lokale partij. Eerste melding loopt wel via helpdesk van Leverancier uit deze Aanbesteding.
 - Tevens afhandeling van defecten/vervanging.
- Telefonie (vast en mobiel)
 - Wel binnen scope:
 - Aanbieden en up-to-date houden van de benodigde client software en verbindingen binnen de virtuele werkplek en fysieke werkplek.
 - MDM / MAM voor het up-to-date houden van de mobiele telefoons en beveiliging en compliance
- Print en scanning
 - Wel binnen scope:
 - Installatie van (nieuwe) drivers

- Verbinding naar cloud printing moeten wel ondersteund worden
- Levering, beheer en onderhoud van audiovisuele middelen.

4.9 Herzieningsclausules

Een Overheidsopdracht kan op grond van artikel 2.163c Aw zonder nieuwe aanbestedingsprocedure worden gewijzigd indien de wijziging, ongeacht de geldelijke waarde ervan, in de oorspronkelijke aanbestedingsstukken zijn opgenomen in een duidelijke, nauwkeurige en ondubbelzinnige herzieningsclausule. Voor deze Overheidsopdracht gelden de volgende herzieningsclausules:

Voor deze Overheidsopdracht gelden de volgende herzieningsclausules:

1. Aanschaf, beheer en onderhoud netwerkcomponenten en netwerkwerkbeheer (LAN/WLAN) (meeroptie)
Gedurende de looptijd van Overeenkomst, heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om netwerkcomponenten (switches, wireless access points, wireless controllers en/of firewalling) af te nemen en in beheer (inclusief onderhoud) te laten nemen door de nieuwe Leverancier, wanneer Aanbestedende dienst geen gebruik meer kan of wenst te maken van de netwerkcomponenten en het -beheer van gemeente Utrecht in het stadskantoor Utrecht. Het betreft circa 150 netwerkpoorten en daarmee circa 2 firewalls, 4 switches (48 poorts), 10 access points en 2 wireless controllers.
2. Toetredende dan wel uittredende deelnemer GR BghU (meer- en/of minderoptie)
De Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) kent momenteel 9 gemeentelijke deelnemers en 1 waterschap als deelnemer. Het is mogelijk dat in de toekomst, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, een of meerdere nieuwe deelnemers toetreden dan wel deelnemers uittreden. Gedurende de looptijd van Overeenkomst wenst Aanbestedende dienst de mogelijkheid te hebben om de Overeenkomst hierop aan te kunnen passen, waarbij de omvang van het gebruik van de ICT-infrastructuur inclusief virtuele werkplekken gedeeltelijk toeneemt in geval van een toetredende deelnemer dan wel afneemt in geval van een uittredende deelnemer.
3. Verlengingsoptie van de Overeenkomst met vijfmaal 12 maanden.

4.10 Inkoopvolume

Voorzienbaar inkoopvolume

Het voorzienbaar inkoopvolume bedraagt over 5 jaar (initiële contractduur) inclusief de eenmalige kosten circa € 2.200.000,- exclusief BTW. Uit de huidige kosteninschatting kan worden geconcludeerd dat de incidentele en structurele kosten voor IT-beheer het Europese drempelbedrag voor diensten overschrijdt. Aanbestedende dienst zal de IT-beheer middels een Europese aanbestedingsprocedure inkopen.

5 Wijze van Aanmelding

5.1 Vormvereisten aan de Aanmelding op TenderNed

Aanmeldingen dienen overeenkomstig de onderstaande vormvereisten te worden ingediend. Gegadigden die hun Aanmelding op een andere wijze indienen, kunnen van verdere deelname van de Aanbesteding worden uitgesloten.

Aanmeldingen die per e-mail², per post of fysiek worden aangeboden, worden niet geaccepteerd en worden beschouwd als niet te zijn gedaan. U kunt uitsluitend digitaal Aanmelden via TenderNed. Zie hiervoor eveneens paragraaf 2.5.

Uw Aanmelding op TenderNed dient verder te voldoen aan de volgende eisen:

- Alle documenten die u dient te uploaden, zijn zo mogelijk voorzien van paginanummering.
- Aanmeldingen dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

5.2 Geldigheid en volledigheid

Uw Aanmelding dient (i) te voldoen aan alle eisen en voorwaarden die in de Selectieleidraad zijn opgenomen, (ii) onvoorwaardelijk te zijn en (iii) volledig te zijn, bij gebreke waarvan de betreffende Aanmelding van (verdere) deelname aan de Aanbesteding kan worden uitgesloten. Het volledig en juist indienen van de Aanmelding is uitdrukkelijk en uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Gegadigde.

Aanbestedende dienst kan Gegadigden wiens Aanmelding onvolledig is en/of aan wiens Aanmelding voorwaarden zijn verbonden, verzoeken de Aanmelding aan te vullen, respectievelijk de daaraan verbonden voorwaarden in te trekken, indien naar het uitsluitend oordeel van de Aanbestedende dienst daardoor de mededinging niet wordt vervalst. Gegadigden kunnen een aanvulling van een onvolledige Aanmelding of het intrekken van aan een voorwaardelijke Aanmelding verbonden voorwaarden niet jegens Aanbestedende dienst afdwingen wanneer Aanbestedende dienst geen gebruik wenst te maken van zijn recht om gelegenheid tot herstel van een gebrek te geven. Indien de Aanbestedende dienst een Aanmelding ongeldig verklaart, zal de betreffende Gegadigde daar schriftelijk van op de hoogte worden gesteld.

5.3 Vertegenwoordigingsbevoegdheid

De UEA dient ondertekend te zijn door de vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder(s) van de Gegadigde. De tekenbevoegdheid dient in geval van een voorlopige Gunning in het kader van een verificatie te blijken uit uw Uittreksel van het Nationale Handelsregister (Kamer van Koophandel). De ondertekening dient plaats te vinden door degene die hiertoe blijkt het Uittreksel van de KvK zelfstandig en volledig (al dan niet gezamenlijk) tekenbevoegd is. Indien sprake is van een holding vennootschap die deze bevoegdheid heeft, dient u ook het Uittreksel van de betreffende holding vennootschap toe te voegen (tot op persoonsniveau) om Aanbestedende dienst in staat te stellen vast te stellen dat de vertegenwoordigingsbevoegde persoon daadwerkelijk zelfstandig en volledig bevoegd is om ook te tekenen voor de vennootschap die als aanmelder/Inschrijver is voorgedragen.

² Met uitzondering van de in hoofdstuk 2.5 bedoelde situatie.

Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het Uittreksel als bedoeld in paragraaf 6.2 dient bij de verificatiedocumenten een volmacht te zijn gevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) blijkt en welke volmacht is ondertekend door de vertegenwoordigingsbevoegde(n) zoals blijkt uit het Uittreksel. Let op: De tekenbevoegdheid dient voldoende te zijn voor het offertebedrag voor de volledige looptijd, inclusief eventuele opties en optiejarren.

6 Eisen aan de Aanmelding

6.1 Algemeen

Gegadigde dient zowel op de dag van ontvangst van de Aanmelding door Aanbestedende dienst, op het moment van definitieve Gunning als op het moment van ondertekening van de Overeenkomst én gedurende de uitvoering van de Overeenkomst aan alle in de Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) gestelde eisen en voorwaarden – waaronder (maar niet uitsluitend) de eisen en voorwaarden die zijn opgenomen in dit hoofdstuk – te voldoen, bij gebreke waarvan een Gegadigde niet voor uitnodiging tot Inschrijving in aanmerking komt.

Een ondernemer mag maximaal bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van zelfstandige Inschrijver of deelnemer aan een samenwerkingsverband (ofwel Combinatie) of hoofdaannemer. Een ondernemer mag meerdere keren bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van Onderaannemer. Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) is Inschrijving beperkt tot maximaal een (1) entiteit binnen de groep in een van de hierboven genoemde hoedanigheden, tenzij Inschrijvers op overtuigende wijze aantonen dat hun verbondenheid binnen een groep hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en dus dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de andere ondernemingen uit dezelfde groep, hebben ingeschreven. Kan dit niet - op verzoek van de Aanbestedende dienst - door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende Inschrijvers. Indien de Aanbestedende dienst constateert dat een Inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde, dan is sprake van een ongeldige Inschrijving en wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.2 Uitsluitingsgronden

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Gegadigde is verplicht het bijgesloten UEA volledig in te vullen en in te dienen bij de Aanmelding. Gegadigden dienen, ten bewijze dat de Uitsluitingsgronden op hen en op de derden waar zij in verband met financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid een beroep op doen niet van toepassing zijn, bij hun Aanmelding de betreffende UEA's toe te voegen. Het betreft de UEA's van elk de betrokken entiteiten (Inschrijver, Onderaannemer en elk der combinanten). Dit formulier moet door de betrokken entiteiten op de in het UEA aangegeven wijze worden ingevuld en ondertekend en bij de Aanmelding te worden ingediend.

Een Gegadigde die het relevante UEA niet overlegt bij Aanmelding wordt uitgesloten. Indien een ondernemer zich beroept op de draagkracht van andere entiteiten inzake de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (zie eveneens 6.5), dan dient van deze entiteit eveneens een UEA te worden bijgevoegd waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden, ten aanzien van deze entiteit niet van toepassing zijn. Voor een gewone Onderaannemer (waarvoor geen beroep op de draagkracht en/of technische bekwaamheid wordt gedaan) dient geen UEA ingediend te worden.

Uitsluitingsgronden in geval van Aanmelding als Combinatie

In geval wordt Aangemeld als Combinatie, kan de gehele Combinatie uitgesloten worden indien op één of meer leden van de Combinatie een Uitsluitingsgrond van toepassing is.

In geval gebruik wordt gemaakt van een beroep op derden, kan de Gegadigde (tevens) worden uitgesloten, indien op één of meer van deze derden een Uitsluitingsgrond van toepassing is.

Instructies bij Uitsluitingsgronden
<i>aanmelders</i>
Gegadigden verklaren middels het UEA dat de Uitsluitingsgronden ten aanzien van hen niet van toepassing zijn. Hiertoe dient het UEA, overeenkomstig het sjabloon als opgenomen in Bijlage 2, rechtsgeldig ondertekend te worden en geüpload te worden. Ook van derden waarop Gegadigden in verband met Geschiktheidseisen een beroep doen, dient een rechtsgeldig ondertekend UEA, overeenkomstig het sjabloon als opgenomen in Bijlage 2 te worden geüpload.
<i>combinanten</i>
In geval wordt Aangemeld als Combinatie, kan de gehele Combinatie uitgesloten worden indien op één of meer leden van de Combinatie een Uitsluitingsgrond van toepassing is. In geval in verband met Geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan op derden, kan de aanmelder (tevens) worden uitgesloten, indien op één of meer van deze derden een Uitsluitingsgrond van toepassing is. Bij een Combinatie dienen alle leden van de Combinatie deze instructies ten aanzien van de Uitsluitingsgronden te volgen en de documenten op de voor aanmelders beschreven wijze op te nemen in de Aanmelding.

Uittreksel KvK of gelijkwaardig

De Gegadigde dient ingeschreven te staan bij het Nationale Beroeps- of Handelsregister (Kamer van Koophandel). Tevens dient de rechtsgeldigheid van de ondertekening te blijken uit het Uittreksel van het Nationale Beroeps- of Handelsregister. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het Uittreksel, dient bij de Aanmelding een volmacht te zijn gevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) blijkt en welke volmacht is ondertekend door de vertegenwoordigingsbevoegde(n) zoals blijkt uit het Uittreksel.

Instructies bij aanleveren identificatiegegevens bij verificatie
Een kopie van het Uittreksel van het Nationale Beroeps- of Handelsregister (KvK Uittreksel) dient voorafgaande aan het verificatiegesprek met de voorlopig gegunde partij overgelegd te worden.
Bij een Combinatie/beroep op een derde als Onderaannemer in verband met Geschiktheidseisen dienen alle leden van de Combinatie/ de betreffende Onderaannemer deze instructies met betrekking tot de identificatiegegevens te volgen en de betreffende documenten over te leggen.

Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring van de minister van Justitie en Veiligheid dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met Aanmelding/Inschrijving op Overheidsopdrachten. Een ondernemer kan met een GVA aantonen dat de door de Aanbestedende dienst gestelde Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, eerste lid, onderdelen c en d Aanbestedingswet 2012 voor zover het een

onherroepelijke veroordeling of beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.

Gegadigden dienen er rekening mee te houden dat op het moment van verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing, de Inschrijver waaraan de Opdracht voorlopig wordt gegund gevraagd zal worden om binnen zeven Kalenderdagen een GVA bij de Aanbestedende dienst als bewijsstuk aan te leveren. Bij het niet tijdig aanleveren van de GVA gaat de Aanbestedende dienst alsnog over tot het uitsluiten van de desbetreffende Inschrijver. De GVA is niet ouder dan 2 jaar op het moment van indiening van de GVA.

6.3 Geschiktheidseisen

Door Aanmelding/Inschrijving verklaart Gegadigde dat op moment van Aanmelding voldaan wordt aan de gestelde Geschiktheidseisen en dat Gegadigde daar gedurende de gehele aanbesteding en uitvoering van de Overeenkomst aan zal blijven voldoen.

Geschiktheidseis	Indienen/aantonen bij Aanmelding?	Aantonen bij verificatie?
Verzekering: beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid	Nee	Ja
Kwaliteitsmanagement	Nee	Ja
Managementsysteem voor informatiebeveiliging	Nee	Ja
Kerncompetenties en referenties	Ja	Nee
Beschikbaarheid gekwalificeerd personeel: CV's	Ja, alleen voor de projectleider (zie)	Ja
Certificering/partnership organisatie	Ja, alleen voor de additionele beschikbare organisatorische certificeringen (zie)	Ja

De Aanbestedende dienst hanteert de volgende Geschiktheidseisen:

A. Financieel-economische draagkracht

Verzekering: beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid

Gegadigden dienen adequaat verzekerd te zijn. Gegadigden dienen te beschikken over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven met een minimale dekking per gebeurtenis of een reeks opeenvolgende gebeurtenissen van € 1.000.000,- en een minimale jaarlijkse dekking van € 2.500.000,-.

Instructies bij bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering

U kunt volstaan met een certificaat van uw verzekeraar of tussenpersoon mits op dit certificaat staat vermeld dat beide vereiste verzekeringen tegen de gestelde minimale dekkingseisen zijn afgesloten en dat de polis nog geldig is. Voor dat laatste kan een prolongatieblad worden

toegevoegd. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om voorgaande op juistheid te toetsen.

De minimale dekkingseisen zijn als volgt:

1. afdoende verzekering voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis of een reeks opeenvolgende gebeurtenissen en een minimale jaarlijkse dekking van € 2.500.000,-.
2. een eventueel vermeld eigen risico op uw polis wordt niet verrekend met Aanbestedende dienst.
3. de premie(s) van het lopende premiejaar is (zijn) betaald.

Bij een Combinatie dienen alle leden van de Combinatie gezamenlijk de eisen conform de instructies te beantwoorden.

B. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Kwaliteitsmanagement

Gegadigden dienen te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem dat ziet op de processen binnen de onderneming en dat voldoet aan de volgende kenmerken:

- Kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels een kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- Aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- Aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus.

De beschikking over een dergelijk kwaliteitsmanagementsysteem kan worden aangetoond door de aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures, waarbij periodiek (minimaal 1 keer per drie jaar) een toets plaatsvindt door een onafhankelijke derde partij en waarbij deze toets de afgelopen 5 jaar (voor sluitingsdatum Aanmelding) minimaal 1 keer heeft plaatsgevonden. Dit kan aangetoond worden met een certificering volgens de ISO 9001:2015 standaard of gelijkwaardig. Een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementniveau dient de Inschrijver schriftelijk aan te tonen door middel van het aantonen van het naleven van de beschreven eisen van de ISO 9001:2015 certificering.

Instructies bij kwaliteitsmanagement

In de verificatiefase dient u de certificering of aanvullende onderbouwing over te leggen.

Bij een Combinatie dienen alle leden van de Combinatie gezamenlijk aan de eisen conform de instructies te beantwoorden.

Managementsysteem voor informatiebeveiliging

Gegadigden dienen te beschikken over een adequaat managementsysteem voor informatiebeveiliging. Dit kan aangetoond worden met een certificering volgens de ISO 27001:2013 certificering

of vergelijkbaar. Een gelijkwaardig managementsysteem voor informatiebeveiliging dient de Inschrijver aan te tonen door schriftelijk te onderbouwen dat de beschreven eisen in de hoofdstukken van de ISO 27001:2013 certificering worden gehanteerd en door de Inschrijver worden nageleefd. Indien een Inschrijver zelf niet beschikt over de vereiste certificering, maar bijvoorbeeld een beroep wil doen op een derde, dan dient deze derde als Onderaannemer of combinant mee in te schrijven.

Instructies bij managementsysteem voor informatiebeveiliging

In de verificatiefase dient dit document overgelegd te worden.

Bij een Combinatie dienen alle leden van de Combinatie/de Combinatie gezamenlijk de eisen conform de instructies te beantwoorden.

Na voorlopige Gunning zullen verificatiedocumenten gevraagd worden van de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is om te gunnen, waaronder een certificaat van uw verzekeraar of tussenpersoon, kwaliteitsmanagementsysteem en managementsysteem voor informatiebeveiliging.

Kerncompetenties en referenties

Gegadigden moeten aantonen dat zij over de noodzakelijke kennis en ervaring (kerncompetenties) beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. **Er zal in eerste instantie (ter bepaling van de geschiktheid) een binaire toets plaatsvinden of aan deze paragraaf gestelde minimumeisen terzake van aard en omvang wordt voldaan.** Ten bewijze van kennis en ervaring met het leveren van de dienstverlening dient een referentie vanaf 1 februari 2018 te worden aangeleverd.

Daarnaast zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- De dienstverlening bij de referenten dient naar tevredenheid van betreffende opdrachtgever te zijn uitgevoerd.
- De Gegadigde verleent toestemming tot het informeren bij de betreffende referent, zonder tussenkomst van de Gegadigde.
- In de referentieomschrijving moet de aard, de omvang en status van de referentieopdrachten duidelijk worden beschreven.
- Een referentie mag gebruikt worden om een of meerdere kerncompetenties aan te tonen.
- Gegadigde dient maximaal vier referenties in waarbij niet is toegestaan meerdere referenties in te zetten om één kerncompetentie aan te tonen.

De volgende vier kerncompetenties zijn essentieel voor de succesvolle uitvoering van de onderhavige Opdracht:

1. In samenhang ontwerpen, dimensioneren en inrichten van de achterliggende ICT-infrastructuur binnen een private, public of hybride cloud

- a. Aard: Inschrijver is in staat om voor backend ICT-infrastructuur en architectuur binnen een private, public of hybride cloud te ontwerpen, dimensioneren en in te richten die in onderlinge samenhang goed functioneert en voldoende performance biedt.

- b. Omvang: Het betreft ten minste een backend infrastructuur en architectuur met een minimale omvang van 20 virtuele servers.
- 2. Toepassen en aanbieden virtuele werkplekken via desktop- en/of applicatievirtualisatie op basis van Server Based Computing (SBC)**
 - a. Aard: Gegadigde is in staat om middels de backend infrastructuur op basis van desktop- en applicatievirtualisatie op basis van Server Based Computing (SBC) virtuele werkplekken aan te bieden aan een groot aantal gebruikers zowel binnen de organisatie (via Local Area Network) als aan externe gebruikers (remote access via het Wide Area Network/internet).
 - b. Omvang: Het betreft ten minste een backend infrastructuur inrichting ten behoeve van desktop- en/of applicatievirtualisatie voor tenminste 75 medewerkers en tenminste 75 remote access gebruikers in combinatie met ten minste 50 applicaties.
- 3. Toepassen van remote technisch beheer (monitoring, installatie en configuratie van o.a. updates en upgrades) voor gecentraliseerd beheer**
 - a. Aard: Gegadigde is in staat om, op basis van een beheeromgeving voor gecentraliseerd en op afstand beheer van fysieke en virtuele omgevingen over datacenters, client-computers en devices heen, op een gestructureerde en veilige wijze op periodieke basis updates en upgrades te distribueren, testen, installeren en configureren zonder de algehele continuïteit van de ICT-infrastructuur te verminderen. Hierbij zet Gegadigde voor het beheer van mobiele devices (smartphones en laptops) in ieder geval ook MDM en MAM in.
 - b. Omvang: Het betreft het technisch beheer voor ten minste de besturingssystemen (client en server), databaseservers, domeincontrollers, provisioning servers, applicatieservers en servers ten behoeve van het beheer en onderhoud van ten minste 20 virtuele servers alsmede ten minste 50 eindgebruikersapplicaties, waarbij tenminste ieder kwartaal een update en ieder jaar een upgrade uitgerold wordt voor meerdere servers.
- 4. Bieden van professionele zowel technische als functionele ondersteuning of afstand aan gebruikers ten behoeve van de virtuele werkplekken inclusief applicaties**
 - a. Aard: Gegadigde is in staat om complexe en urgente vragen, incidenten en problemen van technische en functionele aard aangaande de virtuele werkplekken op een professionele, gestructureerde wijze binnen de beschikbare tijd op adequate wijze op te lossen en hierover volledig en accuraat te rapporteren en communiceren. Inschrijver heeft dit op dusdanige wijze georganiseerd dat deze ondersteuning op afstand en op de fysieke locatie bij de opdrachtgever kan plaatsvinden.
 - a. Omvang: Het betreft remote en on site ondersteuning voor een gebruikersgroep van tenminste 75 actieve gebruikers en de afhandeling van minimaal 100 vragen/incidenten/problemen per jaar.

Vergelijkbaar qua aard

Een referentieopdracht is vergelijkbaar qua aard indien het een opdracht betreft die overeenkomt met de essentiële onderdelen van de opdracht (leveringen en diensten) zoals beschreven in de opdrachtomschrijving en de onderkende kerncompetenties. Uit de beschrijving van de

referentieopdracht moet blijken dat de opgegeven Referentie onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde minimumeisen voor wat betreft de aard per kerncompetentie.

Vergelijkbaar qua omvang

Uit de beschrijving van de referentieopdracht moet blijken dat de opgegeven Referentie onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde minimumeisen voor wat betreft de omvang per kerncompetentie.

Instructies
1. U uploadt bij Aanmelding een viertal ingevulde referentieformulieren. U dient per kerncompetentie maximaal drie (3) pagina's A4 (lettergrootte 10 dpi, regelafstand 1,15, lettertype Arial, enkelzijdig) te gebruiken. Gebruik hiertoe Bijlage 3.
2. Bij een Combinatie dienen alle leden van de Combinatie gezamenlijk de eisen conform de instructies te beantwoorden.

Beschikbaarheid gekwalificeerd personeel: CV's

De Gegadigde dient te beschikken over een toereikend personeelsbestand met voldoende vakbekwaam personeel met voldoende technische kennis en ervaring om de Opdracht naar behoren uit te voeren. Gegadigde dient te beschikken over onderstaande benodigde functies voor de uitvoering van de Opdracht:

Benodigde functies/rollen	Opleidings-niveau	Aantal jaren relevante ervaring	Certificeringen	Aantal
1. Projectleider transitie	HBO of WO	5+ jaar	Prince 2 Practitioner of IPMA C	1
2. Servicedeskmedewerker	MBO	5+ jaar	ITIL Foundation	2
3. Systeembeheerder	HBO of WO	5+ jaar	ITIL Foundation	2
4. Netwerkbeheerder	HBO of WO	5+ jaar	Cisco CCP of Juniper JNCIS-ENT of HP FlexNetworks Solutions of Aruba Certified Switching Professional (ACSP)	2
5. Operationeel manager/service delivery manager	HBO of WO	5+ jaar	ITIL Intermediate of Managing Professional	1

Ten bewijze hiervan dient de Gegadigde twee (2) CV's per bovenstaande functie/rol, met uitzondering van de projectleider en operationeel manager/service delivery manager waarvoor een (1) CV per functie voldoende is, aan te kunnen leveren waarbij de cv's op straffe van uitsluiting minimaal dienen te voldoen aan de gestelde eisen. De aangeboden projectleider dient als aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst en als projectleider vanuit de Opdrachtnemer te fungeren ten tijde van de uitvoering van de Opdracht.

Indien een Gegadigde niet kan beschikken over personeel met voornoemde kwalificaties kan ook een beroep worden gedaan op personeel met kwalitatief gelijkwaardige kwalificaties. De Gegadigde dient in dat geval de Aanbestedende dienst in staat te stellen te beoordelen of de kwalificatie waarop een

beroep wordt gedaan daadwerkelijk gelijkwaardig zijn en dat daadwerkelijk een beroep op dit personeel kan worden gedaan.

Ten bewijze dat een Gegadigde voldoet aan dit geschiktheids criterium, dienen bij de Aanmelding (geanonimiseerde) kopieën van ten minste de relevante CV's, alsmede kopieën van alle toepasselijke diploma's en/of opleidingscertificaten te worden gevoegd. De Aanbestedende dienst bepaalt uiteindelijk of sprake is van een gelijkwaardig opleidingscertificaat of van een toepasselijk diploma.

De projectleider transitie van wie de CV wordt meegezonden dient ook daadwerkelijk te kunnen worden ingezet voor de uitoefening van de Opdracht gedurende de gehele transitiefase. Bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst van medewerkers dient in overleg met de Aanbestedende dienst gelijkwaardig gekwalificeerd personeel te worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht. De Aanbestedende dienst bepaalt of sprake is van gelijkwaardig gekwalificeerd personeel.

Certificering/partnership organisatie

Gegadigden dienen een bepaalde status te hebben verkregen van hun technologiepartners. Van Gegadigden wordt een minimaal organisatorisch certificeringsniveau geëist ten aanzien van desktop virtualisatie (Citrix of VMWare).

De volgende organisatorische certificeringen worden noodzakelijk geacht voor een professionele uitoefening van de werkzaamheden:

1. Citrix Solution Advisor Platinum of Gold of System Integrator
of
2. VMWare Solution Competencies: Desktop Virtualization

6.4 Beroep op ervaring en middelen van derden in verband met Financiële en Economische Draagkracht

Een Gegadigde kan zich in verband met de Geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht zo nodig beroepen op de draagkracht van een derde, waaronder een tot dezelfde groep als bedoeld in artikel 24b van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek behorende rechtspersoon. Bijlage 1 bevat daartoe een verklaring, die na voorlopige Gunning als onderdeel van de verificatiedocumenten door Inschrijver moet worden ingebracht indien door Inschrijver in verband met financiële en economische draagkracht een beroep wordt gedaan op een derde. Tevens dienen dan bij de verificatie de in paragraaf 6.2 gevraagde bewijsstukken ten aanzien van de derde te worden ingebracht.

6.5 Beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Een Gegadigde kan zich, teneinde aan te tonen aan de Geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid te voldoen, beroepen op de ervaring en middelen van derden. Een derde kan zowel een Onderaannemer betreffen als ook een ander lid van de Combinatie. Bij de Aanmelding dienen dan de ingevulde referenties van de betreffende derde te worden geüpload en bij de verificatie dienen de andere bewijsstukken van de derde in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid te worden ingebracht.

Indien Gegadigde gebruik maakt van de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een derde, zijnde een Onderaannemer en niet zijnde een combinant, dan dient een kopie van de

verklaring (of overeenkomst) tussen de Gegadigde en de betreffende derde te uploaden waaruit blijkt dat die derde zich jegens de aanmelder onvoorwaardelijk en gedurende de gehele looptijd van de Opdracht heeft verbonden om alle noodzakelijke middelen – daaronder mede (maar niet uitsluitend) begrepen: ervaring, personeel en materieel – aan de Inschrijver ter beschikking te stellen voor de uitvoering van de Opdracht. Zie Bijlage 5³. De betreffende derde dient gedurende de gehele looptijd van de Opdracht dienovereenkomstig te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

Indien sprake is van een gewone Onderaannemer, een Onderaannemer waar geen beroep op wordt gedaan in verband met de Geschiktheidseisen, dan kan (kunnen) de Onderaannemer(s) in het UEA in Deel II D worden vermeld door op de vraag “Is de ondernemer van plan een gedeelte van de Opdracht in Onderaanneming aan derden te geven” bevestigend te antwoorden, waarbij in de toelichting de statutaire naam van de ondernemer en de rol van de Onderaannemer vermeld dient te worden. Het inzetten van Onderaannemers, die niet aldus bij Inschrijving zijn opgegeven, is pas toegestaan na schriftelijk akkoord van de Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om Onderaannemers, die niet aldus bij Inschrijving zijn opgegeven, te weigeren.

6.6 Vertegenwoordigingsbevoegdheid derden

Er dient in geval van een voorlopige Gunning een Uittreksel van het Nationale handelsregister (KvK) van de betreffende derde, waar een beroep op wordt gedaan in het kader van een of meerdere geschiktheidseisen, bij de verificatiedocumenten te worden gevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) van de bereidheidverklaring blijkt.

Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit bedoeld Uittreksel dient bij de verificatiedocumenten tevens een volmacht te worden aangeleverd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) van de bereidheidverklaring blijkt en welke volmacht is ondertekend door de vertegenwoordigingsbevoegde(n) zoals blijkt uit bedoeld Uittreksel.

In geval wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband (Combinatie) geldt deze eis met betrekking tot de bereidheidverklaring voor ieder afzonderlijk lid van de Combinatie dat op een derde een beroep doet. Er kan dan worden volstaan met één bereidheidverklaring die ziet op alle combinanten.

³ Gegadigden mogen ofwel gebruik maken van het format in Bijlage 5 ofwel de bereidheid op andere wijze aantonen.

7 Selectiecriteria

7.1 Algemeen

Onderstaande Selectiecriteria worden gebruikt om het aantal Gegadigden te verminderen, in casu in het geval van meer dan vijf Gegadigden, dat bij een niet-openbare procedure wordt uitgenodigd om een Inschrijving te doen. Na ontvangst van de Aanmeldingen zal Aanbestedende dienst de Aanmeldingen toetsen aan de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen. Uitsluitend Aanmeldingen waarop (i) geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en (ii) voldoen aan de Geschiktheidseisen, komen in beginsel voor uitnodiging tot het doen van een Inschrijving op basis van de nog uit te brengen Gunningsleidraad en daarmee ook voor de Opdracht in aanmerking. Nadere Selectiecriteria worden gebruikt om - in het geval dat meer dan vijf Gegadigden zich hebben aangemeld - het aantal Gegadigden te verminderen, dat worden uitgenodigd om een Inschrijving te doen.

7.2 Criteria

Mochten meer dan vijf Gegadigden die een geldige Aanmelding hebben gedaan, en na toetsing op de Uitsluitingsgronden ook voldoen aan de Geschiktheidseisen dan zal de Aanbestedende dienst de Gegadigden door de Selectiecommissie laten toetsen aan de hand van onderstaande Selectiecriteria. De vijf Gegadigden die de meeste punten behalen op grond van deze Selectiecriteria worden uitgenodigd voor het doen van een Inschrijving en komen voor Gunning van de Opdracht in aanmerking. De overige Gegadigden vallen af.

De Aanbestedende dienst hanteert de volgende twee Selectiecriteria:

1. Kerncompetenties/referenties
2. CV-projectleider
3. Additionele beschikbare organisatorische certificeringen

In totaal zijn er voor de drie Selectiecriteria 100 punten te verdienen. De verdeling (weging) van deze punten per Selectiecriterium is als volgt:

Nr.	Selectiecriterium	Aantal in te leveren stukken	Score
1.	Referenties		
a.	Inhoudelijke vergelijkbaarheid van de referenties met de gevraagde kerncompetenties	minimaal een, maximaal vier	60
2.	CV inclusief certificeringen		
a.	Projectleider	één	24
3.	Additionele beschikbare organisatorische certificeringen		
a.	ISO 20000 (IT-servicemanagement)	één	8
b.	ISAE3402 type II verklaring over 2022	één	8
Totaalscore			100 punten

In geval dat één of meerdere Gegadigden met een gelijke totaalscore op een gedeelde vijfde plaats eindigen zal op basis van de hoogste score voor het Selectiecriterium CV inclusief certificeringen

bepaald worden wie uitgenodigd wordt om in te schrijven. Is er ook op dit Selectiecriteria een gelijke score, dan wordt na loting door een notaris bepaald wie uitgenodigd wordt.

Referenties

Bij de Aanmelding dienen maximaal 4 positief beoordeelde referenties te worden gevoegd. De Gegadigde kan per kerncompetentie maximaal 15 punten verdienen. In totaal kan een Gegadigde voor dit Selectiecriteria dus maximaal 60 punten behalen. De hoeveelheid te verkrijgen punten hangt af van de mate waarin de opgegeven Referentie overeenkomt met de onderhavige Opdracht, rekening houdend met de volgende drie beoordelingscriteria:

1. de inhoud van het onderdeel van de Referentie in relatie tot geraamde inhoud van de onderhavige Opdracht, in relatie tot de gevraagde kerncompetentie, zoals verwoord in deze Selectiecriteria. Naarmate de inhoud van hiervan de geraamde omvang van de onderhavige Opdracht in relatie tot deze kerncompetentie beter benadert, wordt dit onderdeel beter beoordeeld (0 tot 5 punten);
2. de aard van de organisatie van de referent/afnemer in relatie tot aard van de Aanbestedende dienst, in relatie tot de gevraagde kerncompetentie, zoals verwoord in deze Selectiecriteria. Naarmate de referent/referent qua organisatie meer gelijkenis toont met de organisatie van de Aanbestedende dienst, wordt dit onderdeel beter beoordeeld (0 tot 5 punten);
3. de omvang van de Referentie in relatie tot de geraamde omvang van de onderhavige Opdracht, in relatie tot de gevraagde kerncompetentie, zoals verwoord in deze Selectiecriteria. Naarmate de omvang hiervan de geraamde omvang van de onderhavige Opdracht in relatie tot deze kerncompetentie beter benadert, wordt dit onderdeel beter beoordeeld (0 tot 5 punten).

Per kerncompetentie per beoordelingscriterium kan met behulp van Referenties de volgende beoordeling worden verkregen:

Omvang/inhoud/organisatie

- 100% van de punten indien de referentie of een onderdeel van de referentie in zeer hoge mate overeenkomt met de gevraagde kerncompetentie voor de onderhavige Opdracht in relatie tot de inhoud/omvang/organisatie van deze kerncompetentie;
- 80% van de punten indien de referentie of een onderdeel van de referentie in hoge mate overeenkomt met de gevraagde kerncompetentie voor de onderhavige Opdracht in relatie tot de inhoud/omvang/organisatie van deze kerncompetentie;
- 60% van de punten indien de referentie of een onderdeel van de referentie in redelijke mate overeenkomt met de gevraagde kerncompetentie voor de onderhavige Opdracht in relatie tot de inhoud/omvang/organisatie van deze kerncompetentie;
- 40% van de punten indien de referentie of een onderdeel van de referentie in geringe mate overeenkomt met de gevraagde kerncompetentie voor de onderhavige Opdracht in relatie tot de inhoud/omvang/organisatie van deze kerncompetentie;
- 0% van de punten indien de referentie of een onderdeel van de referentie niet overeenkomt met de gevraagde kerncompetentie voor de onderhavige Opdracht in relatie tot de inhoud/omvang/organisatie van deze kerncompetentie.

CV inclusief certificeringen

Bij de Aanmelding dienen, ten bewijze voor het bovenstaande geschiktheids criterium, onder andere een relevante CV van de projectleider te worden gevoegd die werkzaam zal zijn tijdens de uitvoering van de Opdracht. Kopieën van relevante extra certificaten, diploma's of andere opleidingsbewijzen dienen aan de CV van deze projectleider te worden toegevoegd. Voor de CV van de projectleider zijn maximaal 24 punten te behalen.

De door u aangeboden CV mag niet meer dan 5 A4 omvatten (lettergrootte 10 dpi). Zorg dat u de volgende onderdelen in uw CV opneemt:

- Personalialia (geanonimiseerd)
- Opleidingen
- Werkervaring (naam vorige werkgevers, periode werkzaam, uitgevoerde functie(s) en korte omschrijving taken en verantwoordelijkheden)
- Relevante projecten (naam opdrachtgever, periode uitvoering, functie/rol binnen het project en korte omschrijving van het project)
- Certificeringen

Bij de beoordeling van de CV wordt gelet op de mate waarin in de CV van de projectleider voor de uitvoering van de Opdracht *additionele* relevante ervaring, opleiding(en) en personele certificeringen zijn opgenomen die enerzijds aansluiten bij het gestelde functieprofiel en anderzijds dit profiel overtreffen (0 tot 24 punten).

Voor de aangeboden CV kan de volgende beoordeling worden verkregen:

- 100% van de punten indien de *aanvullende* ervaring, opleiding(en) en certificeringen van diegene van wie de CV is overgelegd in hoge mate relevant is voor de onderhavige Opdracht;
- 80% van de punten indien de *aanvullende* ervaring, opleiding(en) en certificeringen van diegene van wie de CV is overgelegd in behoorlijk relevant is voor de onderhavige Opdracht;
- 60% van de punten indien de *aanvullende* ervaring, opleiding(en) en certificeringen van diegene van wie de CV is overgelegd redelijk relevant is voor de onderhavige Opdracht;
- 40% van de punten indien de *aanvullende* ervaring, opleiding(en) en certificeringen van diegene van wie de CV is overgelegd in geringe mate relevant is voor de onderhavige Opdracht;
- 0% van de punten indien de *aanvullende* ervaring, opleiding(en) en certificeringen van diegene van wie de CV is overgelegd in niet relevant is voor de onderhavige Opdracht.

Additionele beschikbare organisatorische certificeringen

Wanneer een Gegadigde een actueel en geldig certificaat bezit overeenkomstig de ondergenoemde standaarden dan verkrijgt de Gegadigde extra punten:

Standaard	Punten
ISO20000 (IT-servicemanagement)	8
ISAE3402 type II verklaring over 2022	8

7.3 Beoordelingscommissie

Voor de beoordeling van de Aanmeldingen is door de Aanbestedende dienst een multidisciplinair, objectieve en onafhankelijke Beoordelingscommissie samengesteld. De Beoordelingscommissie

bestaat uit tenminste vijf personen. Vier Heren fungeert als onafhankelijk voorzitter zonder stemrecht en beoordeelt zelf niet.

7.4 Beoordeling compleetheid en verificatie geldigheid

In eerste instantie zullen alle Aanmeldingen getoetst worden op compleetheid en geldigheid. Uitsluitend Gegadigden op wie vervolgens (i) geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en die (ii) aan alle (minimum) Geschiktheidseisen voldoen, worden vervolgens beoordeeld aan de hand van de genoemde Selectiecriteria en komen daarmee nog voor de Opdracht in aanmerking.

Ter verificatie dienen geselecteerde Gegadigden, die op basis van de beoordeling van zijn/haar Aanmelding (voorlopig) zijn uitgenodigd voor het doen van een Inschrijving, op een daartoe strekkend verzoek van Aanbestedende dienst de originele bewijsstukken, zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 werkdagen over te leggen. Indien de Aanbestedende dienst de gevraagde bewijsstukken niet binnen de gestelde termijnen heeft ontvangen, of indien de inhoud niet overeenkomt met hetgeen in de verklaringen is gesteld, kan de Aanmelding ongeldig worden verklaard en kan de Aanbestedende haar Selectievoornemen herzien.

7.5 Beoordeling Selectiecriteria

Mochten er meer dan vijf Gegadigden zijn die een geldige Aanmelding hebben gedaan op wie geen van de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan zal de Aanbestedende dienst deze Gegadigden door de in paragraaf 7.3 genoemde Beoordelingscommissie laten toetsen aan de hand van de Selectiecriteria. In paragraaf 7.2 is aangegeven op welke wijze de Gegadigden punten kunnen verdienen op de verschillende aspecten bij de criteria. Per Selectie criterium beoordeelt ieder commissielid individueel in welke mate de beschrijving van een Gegadigde aansluit bij het gevraagde. Deze beoordeling bepaalt de mate waarin de in het Selectieleidraad vermelde punten worden toegekend.

Elk beoordelingscommissielid beoordeelt de Aanmeldingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere beoordelingscommissieleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per Selectie criterium waarderingen toe aan de Aanmeldingen. Tijdens een gezamenlijke vergadering zullen de door de commissieleden individueel toegekende scores per Subgunningscriterium met elkaar worden vergeleken. Vervolgens komen ze na een discussie over ieders bevindingen tot een collectieve score. Deze score is de basis voor het verdere verloop van de selectieprocedure.

Enkel de eindscore van iedere Gegadigde wordt afgerond op twee decimalen. De maximaal vijf Gegadigden die de meeste punten behalen op grond van de Selectiecriteria worden uitgenodigd voor het doen van een Inschrijving (Gunningfase) en komen voor Gunning van de Opdracht in aanmerking. De overige Gegadigden vallen af.

7.6 Procedure bij gelijke score

In geval dat één of meerdere Gegadigden met een gelijke totaalscore op een gedeelde vijfde plaats eindigen zal op basis van de hoogste score voor het Selectie criterium “cv inclusief certificeringen” bepaald worden wie uitgenodigd wordt om in te schrijven. Is er ook op dit Selectie criterium een gelijke score, dan wordt na loting overeenkomstig artikel 4.3 van het aanbestedingsreglement (zie hoofdstuk 8) bepaald wie uitgenodigd wordt.

7.7 Bekendmaking Selectievoornemen

De Aanbestedende dienst zal haar Selectievoornemen per e-mail en brief bekend maken aan alle Gegadigden die geldig hebben ingeschreven.

Indien een Gegadigde zich niet met dit Selectievoornemen kan verenigen, dient die betreffende Inschrijver hiertegen in bezwaar te komen overeenkomstig afdeling 12 (artikel 12.3) van het aanbestedingsreglement (hoofdstuk 8).

8 Aanbestedingsreglement

Afdeling 1. Algemeen

Artikel 1.1 Kostenvergoeding

De Aanbestedende dienst verstrekt géén vergoeding van enigerlei kosten van Gegadigden dan wel Inschrijvers die het gevolg zijn van deelname aan de Aanbesteding conform artikel 1.21 Aw. Enkel een vergoeding van inschrijfkosten in geval van een laattijdige intrekking van de Aanbesteding wordt niet op voorhand uitgesloten. In een dergelijke situatie zal de Aanbestedende dienst beoordelen of enige kostenvergoeding in de gegeven omstandigheden passend is.

Artikel 1.2 Mondelinge mededelingen

Mondelinge mededelingen, toezeggingen of gemaakte afspraken hebben in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen enkele rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door de Aanbestedende dienst zijn bevestigd.

Artikel 1.3 Nederlandse taal

Alle aanbestedingsstukken zijn in de Nederlandse taal beschikbaar gesteld. De voertaal in de aanbestedingsstukken, tijdens de aanbestedingsprocedure (inclusief eventuele presentaties en productdemonstraties) alsmede bij de uitvoering van de Overeenkomst, is de Nederlandse taal. Door Gegadigden dan wel Inschrijvers in te dienen stukken moeten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.

Artikel 1.4 Onvoorwaardelijk akkoord

Door het indienen van een Aanmelding dan wel Inschrijving stemt een Gegadigde dan wel Inschrijver onvoorwaardelijk in met alle eisen en voorwaarden welke zijn opgenomen in de Aanbesteding, evenals – maar niet uitsluitend – met de verificatiewijze neergelegd in het onderhavige document. Het recht om in rechte een beroep te doen op de onrechtmatigheid van (onderdelen van) de aanbestedingsstukken vervalt door de Inschrijving.

Artikel 1.5 Communicatie uitsluitend met contactpersoon

Contact met anderen dan de in hoofdstuk 2.4 aangegeven contactpersoon brengt de transparantie van de Aanbesteding en gelijkheid van potentiële Gegadigden dan wel Inschrijvers ernstig in gevaar. Om die reden kunnen partijen die contact zoeken met een ander dan de aangewezen contactpersoon van deelname aan deze Aanbesteding worden uitgesloten.

Artikel 1.6 Rangorderegeling

In geval van discrepanties en/of tegenstrijdigheden tussen de Overeenkomst en (de overige delen van) de aanbestedingsdocumenten (waaronder Nota's van Inlichtingen), prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.

In geval van discrepanties en/of tegenstrijdigheden tussen eventuele Nota's van Inlichtingen en (de overige delen van) de aanbestedingsdocumenten – met uitzondering van de Overeenkomst - prevaleert het bepaalde in de (meest recente versie van de) Nota's van Inlichtingen.

In geval van discrepanties en/of tegenstrijdigheden tussen dit Aanbestedingsreglement en andere onderdelen van de aanbestedingsstukken, prevaleert het bepaalde in de andere onderdelen van de aanbestedingsstukken.

Artikel 1.7 Vertrouwelijkheid

Niet-openbare Europese aanbesteding inkoop van IT-beheer – BghU

Gegadigden dan wel Inschrijvers mogen de verkregen informatie, in verband met deze aanbestedingsprocedure, enkel gebruiken voor het doel waarvoor de gegevens zijn verstrekt.

Gegadigden dan wel Inschrijvers dienen alle informatie, opgenomen in de Aanbesteding, vertrouwelijk te behandelen en alleen te verstrekken aan werknemers met directe betrokkenheid bij de voorbereiding van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst behandelt de Inschrijvingen met dezelfde vertrouwelijkheid, behoudens verplichtingen in wet- en regelgeving.

Afdeling 2. Definities

<i>Aanbestedende dienst</i>	: Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht fungeert als Aanbestedende dienst in deze Aanbesteding.
<i>Aanbesteding</i>	: De aanbestedingsprocedure inclusief alle bijbehorende (aanbestedings)documenten en Bijlagen.
<i>Aanbestedingswet 2012 (Aw)</i>	: Wet van 22 juni 2016, Staatsblad 2016 nr. 241.
<i>Aanmeldformulier</i>	: Een verplicht voorgeschreven formulier dat Gegadigden dienen te gebruiken bij het doen van hun Aanmelding.
<i>Aanmelding</i>	: Een naar aanleiding van de Aanbesteding en overeenkomstig het bepaalde in de Selectieleidraad gedane verzoek tot deelneming, teneinde uitgenodigd te worden een Inschrijving te doen.
<i>Akkoordverklaring</i>	: Een verklaring waarin een Gegadigde dan wel Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met een specifiek deel van de Aanbesteding.
<i>Belanghebbende</i>	: Zoals neergelegd in artikel 1:2 van de Algemene wet bestuursrecht wordt als een Belanghebbende aangemerkt: "de natuurlijk persoon en/of rechtspersoon wiens belang rechtstreeks bij het besluit is betrokken". Er dient hierbij causaliteit te bestaan tussen de gevolgen van het besluit en het geraakte belang van de natuurlijk en/of rechtspersoon. Een afgeleid belang (door een besluit in eigen belang is getroffen middels een civielrechtelijke Overeenkomst) is niet voldoende om te kunnen spreken van een Belanghebbende.
<i>Beoordelingscommissie</i>	: Onafhankelijke en objectieve commissie bestaande uit tenminste vijf (5) personen welke de Inschrijvingen beoordeelt en is samengesteld door de Aanbestedende dienst.
<i>Bezwaartermijn</i>	: De termijn van 10 Kalenderdagen waarbinnen Gegadigden via een kort geding bezwaar kunnen aantekenen tegen het Selectievoornemen van de Aanbestedende dienst op straffe van verval van recht of 20 Kalenderdagen waarbinnen Gegadigden via een kort geding bezwaar kunnen aantekenen tegen het genomen Gunningvoornemen van de Aanbestedende dienst op straffe van verval van recht.

<i>Bijlage</i>	: Een annex bij het aanbestedingsdocument, de Selectieleidraad dan wel Gunningleidraad.
<i>Collusie</i>	: Handeling in strijd met kartelverbod van artikel 6 Mededingingswet.
<i>Combinatie</i>	: Een samenwerkingsverband van ondernemers die gezamenlijk een Aanmelding of Inschrijving indienen.
<i>Commissie van Aanbestedingsexperts</i>	De Commissie als bedoeld in artikel 4.27 Aw.
<i>EMVI</i>	: Economisch Meest Voordelige Inschrijving, als bedoeld in artikel 2.114 Aw.
<i>Gegadigden</i>	: Binnen de niet-openbare aanbestedingsprocedure de partij die zich aangemeld heeft voor het doen van een Inschrijving zoals neergelegd in artikel 1.1 Aw.
<i>Geschiktheidseis</i>	: Een minimale eis waaraan een Gegadigde dan wel Inschrijver dient te voldoen, zoals opgenomen in hoofdstuk 5. Een Aanbestedende dienst kan Geschiktheidseisen stellen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht van de Inschrijver, de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van de Gegadigde dan wel Inschrijver en de beroepsbevoegdheid van de Gegadigde dan wel Inschrijver zoals neergelegd in afdeling 2.3.6 van de Aw.
<i>Gestanddoeningstermijn</i>	: Een termijn van gestanddoening is de periode dat een Inschrijver de voorwaarden, waaronder hij bereid en in staat is de opdracht uit te voeren (bijvoorbeeld de prijs), garandeert.
<i>Gunning</i>	: De (voorlopige) toewijzing van de Opdracht aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving. Alleen Gegadigden op wie geen enkele uitsluitingsgrond van toepassing is, en daarnaast voldoen aan alle minimeisen en geschiktheidscriteria kunnen in aanmerking komen voor Gunning.
<i>Gunningfase</i>	: De Gunningfase is de tweede fase die door de Aanbestedende dienst gevoerd wordt indien er sprake is van een niet-openbare aanbestedingsprocedure. De Gegadigden die door de Aanbestedende dienst uitgenodigd zijn voor het doen van een Inschrijving, kunnen op basis van de aanbestedingstukken betreffende de Gunningfase een Inschrijving verrichten welke beoordeeld zal worden op basis van de Subgunningscriteria.
<i>Gunningleidraad</i>	: Het document waarin de Subgunningscriteria worden beschreven en het vervolg van de (Gunningfase van de) Aanbesteding wordt gereguleerd, inclusief Bijlagen en (eventuele) Nota's van Inlichtingen.

<i>Gunningvoornemen</i>	: Voornemen van de Aanbestedende dienst tot Gunning van een Inschrijver op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving zoals neergelegd in afdeling 2.3.8.8 van de Aw;.
<i>Inschrijver</i>	: Een (rechts)persoon of Combinatie die door het doen van een Inschrijving op de Aanbesteding in aanmerking wil komen voor het uitvoeren van de Opdracht zoals neergelegd in artikel 1.1 Aw.
<i>Inschrijving</i>	: Het aanbod, inclusief de beantwoording van de eisen en criteria, welke neergelegd zijn in de Gunningleidraad, van de Inschrijver. De Inschrijving geschiedt schriftelijk en elektronisch tenzij Aanbestedende dienst anders bepaald op grond van artikel 2.107 Aw.
<i>Kalenderdagen</i>	: De regelgeving gaat uit van Kalenderdagen. Dit betekent dat feestdagen, zaterdag en zondagen tevens bij de termijn zijn inbegrepen tenzij Aanbestedende dienst hier nadrukkelijk van afwijkt.
<i>Leverancier</i>	: Een (rechts)persoon of groep van (rechts)personen die zich jegens de Aanbestedende dienst verbindt tot het verrichten van werkzaamheden behorend bij de onderhavige Opdracht conform de afspraken uit de Overeenkomst, ook wel Ondernemer genoemd conform artikel 1.1 Aw.
<i>Nota van Inlichtingen</i>	: Een Nota van inlichtingen is een aanvulling op de eerder gepubliceerde stukken en vormt een onverbreekbaar onderdeel van de aanbestedingsstukken. De aanbestedingsregelgeving is dan ook onverminderd van toepassing op de Nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst verstrekt nadere inlichtingen over de aanbestedingsstukken uiterlijk tien dagen voor de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijvingen, mits het verzoek om inlichtingen tijdig voor de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijvingen is gedaan conform artikel 2.54 Aw. In geval van een ingrijpende wijziging bij een Nota van Inlichtingen kan dit gecombineerd worden met een rectificatie van de aankondiging en verlenging van de inschrijftermijn.
<i>Onderaannemer</i>	: Een Onderaannemer waarop door de Aanbestedende dienst in verband met de Geschiktheidseisen inzake eisen van economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, een beroep wordt gedaan en die daadwerkelijk als Onderaannemer zal worden ingezet.
<i>Opdracht</i>	: De Overheidsopdracht, een schriftelijke Overeenkomst onder bezwarende titel, voor leveringen en/of diensten die door

	Aanbestedende dienst omschreven is in, maar niet uitsluitend, hoofdstuk 3, de Overeenkomst en het Programma van Eisen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
<i>Overeenkomst</i>	: De Overeenkomst betreffende uitvoering van de Opdracht die door de Aanbestedende dienst met de winnende Inschrijver(s) zal worden gesloten en waarin de verplichtingen welke voortvloeien uit de Aanbesteding en de eventuele Nota's van Inlichtingen zijn opgenomen.
<i>Overheidsopdracht</i>	: Een Overheidsopdracht heeft als kernelement het vereiste van een schriftelijke Overeenkomst onder bezwarende titel zoals neergelegd in definities in artikel 1.1 Aw. 'Onder bezwarende titel' betekent dat de Aanbestedende dienst een prijs betaalt of een andersoortige economische tegenprestatie verstrekt.
<i>Proces-verbaal van Opdrachtverlening</i>	: Een schriftelijk document waarin de Aanbestedende dienst gegevens invult over de opdrachtverlening waarin tenminste vermeld staat: a. het voorwerp van de Opdracht b. de waarde van de Opdracht c. de naam van de uitgesloten Inschrijvers d. de motivering van de uitsluiting e. de naam van de partij waaraan de Opdracht gegund wordt Indien de Opdracht niet gegund wordt, dient de Aanbestedende dienst de keuze voor het niet-gunnen van de Opdracht te motiveren in het Proces-verbaal van Opdrachtverlening.
<i>Proces-verbaal van Opening</i>	: Een schriftelijk document waarin de Aanbestedende dienst gegevens invult over de opening van de Inschrijvingen (o.a. namen Aanmeldingen/Inschrijvingen, eventuele bijzonderheden of onregelmatigheden), naar keuze van de Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst dient dit proces-verbaal uiterlijk binnen twee dagen na opening van de Inschrijvingen te versturen aan de partijen die een Inschrijving hebben verricht.
<i>Programma van Eisen</i>	: Inschrijvers gaan door Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met het Programma van Eisen.
<i>Raamovereenkomst</i>	: Een Raamovereenkomst is een Overeenkomst tussen één of meer Aanbestedende diensten en één of meer ondernemers zoals neergelegd in artikel 1.1 Aw.
<i>Selectie</i>	: Het beoordelen van de Aanmeldingen van de Gegadigden om tot een maximum aan Gegadigden te komen die worden

	uitgenodigd tot het doen van een Inschrijving conform het vermelde in de Selectieleidraad.
<i>Selectiecriteria</i>	: Selectiecriteria zijn de criteria of eisen aan de hand waarvan de Aanbestedende dienst Gegadigden selecteert en uitnodigt tot het doen van een Inschrijving zoals neergelegd in artikel 2.99 Aw.
<i>Selectiefase</i>	: De Selectiefase is de eerste fase die door de Aanbestedende dienst gevoerd wordt indien er sprake is van een niet-openbare aanbestedingsprocedure. Middels de Selectiefase selecteert de Aanbestedende dienst minimaal vijf Gegadigden die uitgenodigd worden tot het doen van een Inschrijving. De Aanmeldingen worden getoetst op basis van Selectiecriteria.
<i>Selectieleidraad</i>	: Het document behorende bij de Aankondiging, waarin de Aanbesteding is beschreven en gereguleerd, inclusief Bijlagen en (eventuele) Nota('s) van Inlichtingen.
<i>Selectievoornemen</i>	Het voornemen van de Aanbestedende dienst om een gemaximeerd aantal Gegadigden uit te nodigen tot het doen van een Inschrijving.
<i>Subgunningscriteria</i>	: De subcriteria ter uitwerking van het gunningcriterium EMVI.
<i>Uitsluitingsgronden</i>	: Uitsluitingsgronden zijn criteria waarmee de Aanbestedende dienst de integriteit van de Gegadigde dan wel Inschrijver kan toetsen. De Uitsluitingsgronden zijn deels verplicht en deels facultatief. De verplichte Uitsluitingsgronden zijn neergelegd in artikel 2.86 Aw. De facultatieve Uitsluitingsgronden zijn neergelegd in artikel 2.87 Aw.
<i>Uittreksel</i>	: Een Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel uit het beroepsregister of het handelsregister van de lidstaat van de Europese Unie waar de Gegadigde dan wel Inschrijver is gevestigd.
<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i>	: Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is een verklaring waarin de Gegadigde dan wel Inschrijver aangeeft of er Uitsluitingsgronden conform artikel 2.86 jo. 2.87 Aw op hem van toepassing zijn, of hij voldoet aan de in de Aankondiging en aanbestedingsstukken gestelde Geschiktheidseisen, of hij voldoet aan de technische Specificaties en uitvoeringsvoorwaarden die milieu betreffen of gebaseerd zijn op sociale overwegingen en of en op welke wijze hij voldoet aan de Selectiecriteria. De regelgeving met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is neergelegd in afdeling 2.3.4 van de Aw.

Afdeling 3. Voorbehouden

Artikel 3.1 Wijzigingen

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de eisen en voorwaarden die zijn opgenomen in de Aanbesteding, alsmede de wijze waarop de Aanbesteding zal verlopen, te wijzigen. Een wijziging zal schriftelijk en uiterlijk tien dagen vóór de deadline van het indienen van de Inschrijvingen aan Gegadigden worden medegedeeld. Dergelijke wijzigingen treden in de plaats van en prevaleren boven het vóór de wijziging ter zake in de Gunningleidraad bepaalde.

Artikel 3.2 Gunning

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de Opdracht niet te gunnen aan een Inschrijver aan wie voorlopig is gegund, conform artikel 2.129 Aw. In een dergelijk geval kan Inschrijver geen aanspraak maken op een kostenvergoeding

Artikel 3.3 Nadere stukken en documenten

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor, overlegging van nadere stukken en documenten van Gegadigden dan wel Inschrijvers te verlangen ten bewijze dat de betreffende Gegadigde dan wel Inschrijver voldoet aan alle eisen en voorwaarden die zijn opgenomen in de Aanbesteding zoals neergelegd in artikel 2.102 en 2.102a Aw.

Artikel 3.4 Tussentijds beëindigen Aanbesteding

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor en is gerechtigd op elk moment de Aanbesteding te beëindigen, stop te zetten dan wel op te schorten zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt. Gegadigde dan wel Inschrijver heeft, indien Aanbestedende dienst een van de voorgaande acties onderneemt, geen recht op enige vorm van kosten –of schadevergoeding, behoudens het bepaalde in artikel 1.1 van dit Aanbestedingsreglement, waarbij uitsluitend Aanbestedende dienst bepaalt of enige vergoeding passend is.

Afdeling 4. Inschrijvingen

Artikel 4.1 Aanbod Inschrijver

De gehele Inschrijving, inclusief de beantwoording van de Subgunningscriteria door Inschrijver, wordt gezien als onderdeel van het aanbod van de Inschrijver en wordt dan ook als zodanig behandeld.

Een Inschrijver mag slechts één Inschrijving indienen.

Artikel 4.2 Gemachtigde

Inschrijver(s) dienen in het UEA de naam op te geven van een gemachtigde welke onvoorwaardelijk en zonder enige beperking bevoegd is de Inschrijver gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst ter zake te vertegenwoordigen.

Artikel 4.3 Loting

Indien er, ondanks de getroffen maatregelen in hoofdstuk 7, sprake is van een gelijke score tussen twee of meer Gegadigden dan wel Inschrijvers, zal er door een beëdigd notaris een loting gehouden worden om de finale rangorde tussen de Gegadigden dan wel Inschrijvers te bepalen.

Artikel 4.4 Terugvallen op rangorde

Indien de gesloten Overeenkomst gedurende de overeengekomen looptijd op enigerlei wijze vroegtijdig tot een einde komt, door bijvoorbeeld ontbinding van de Overeenkomst, dan heeft de Aanbestedende dienst tenminste gedurende de Gestanddoeningstermijn de mogelijkheid om terug

te vallen op de rangorde uit de eerder gehouden aanbestedingsprocedure waar de Leverancier initieel als winnende Inschrijver is aangemerkt.

Artikel 4.5 Gestanddoeningstermijn

Inschrijvingen dienen 90 dagen gestand te worden gedaan, gerekend vanaf de deadline voor Inschrijvingen, binnen welke periode de Inschrijvingen gelden als een onherroepelijk aanbod.

Indien Inschrijver(s) en kortgedingprocedure aanhangig hebben gemaakt, waardoor de Gestanddoeningstermijn wordt overschreden, zal de Gestanddoeningstermijn van hun Inschrijvingen worden verlengd voor de duur van twee weken na het moment dat vonnis in deze zaak is gewezen en, in geval van een hoger beroep, voor de duur van twee weken na het moment van een arrest in hoger beroep.

Indien de Aanbestedende dienst naar aanleiding van de uitkomst van het kortgeding met een nieuw Gunningvoornemen dient te komen, wordt de Gestanddoeningstermijn automatisch verlengd met 30 dagen na de bekendmaking van het nieuwe Gunningvoornemen.

Afdeling 5. Beroep op middelen van derden

Artikel 5.1

Teneinde aan de Selectiecriteria te voldoen, kan een Gegadigde of, in geval van een openbare procedure, een Inschrijver zich beroepen op de financieel-economische draagkracht en/of op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van derden, ongeacht de juridische band met deze derden en mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a. de Gegadigde of Inschrijver toont aan dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de derde; en
- b. in het geval de Gegadigde of Inschrijver een beroep doet op de financiële of economische draagkracht van een derde - de derde(n) hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaardt/aanvaarden voor de correcte en tijdige uitvoering van de Opdracht en alle daaraan verbonden verplichtingen voor het geval de Opdracht aan de Gegadigde of Inschrijver wordt gegund.

Artikel 5.2

De Aanbestedende dienst eist dat de Onderaannemer (de derde waarop een beroep wordt gedaan in verband met de technische en/of beroepsbekwaamheid in geval van Gunning van de Opdracht), daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht zal worden ingezet op die onderdelen van de Opdracht waar het beroep op ziet. Indien de eisen met betrekking tot de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid onderwijs- en beroepskwalificaties betreffen van de Gegadigde respectievelijk Inschrijver, kan de Gegadigde respectievelijk Inschrijver een beroep doen op kwalificaties van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, mits die natuurlijke personen of rechtspersonen de werken of diensten zelf verrichten waarvoor de kwalificaties of ervaring vereist zijn.

Artikel 5.3

Het is niet toegestaan een beroep te doen op een derde op wie een of meerdere van de toepasselijke Uitsluitingsgronden van toepassing is.

Artikel 5.4

In geval een beroep wordt gedaan op een derde, dienen de stukken die overgelegd moeten worden aan de Aanbestedende dienst, betrekking te hebben op de geschiktheid van die derde ter zake van de Selectiecriteria waarvoor op die derde een beroep wordt gedaan.

Afdeling 6 Onderaannemers⁴

Artikel 6.1

De Gegadigde of Inschrijver vermeldt in zijn Aanmelding en/of Inschrijving of hij bij de uitvoering van de Opdracht gebruik zal maken van een of meerdere Onderaannemers (zogenaaamde gewone Onderaannemers), wie dit zijn en wie voor welke werkzaamheden zullen worden ingezet. Inschakeling van een Onderaannemer laat de verplichtingen van Gegadigde of Inschrijver onverlet.

Artikel 6.2

Een Opdracht zal enkel worden gegund aan een Inschrijver die voornemens is bij de uitvoering van de Opdracht Onderaannemers te betrekken op wie geen van de toepasselijke Uitsluitingsgronden van toepassing is. Indien op de Onderaannemer één van de Uitsluitingsgronden van toepassing is, dient de Gegadigde respectievelijk de Inschrijver die Onderaannemer te vervangen door een Onderaannemer op wie geen van de toepasselijke Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Afdeling 7 Combinaties

Artikel 7.1

Aanmelden of inschrijven in Combinatie is toegestaan.

Artikel 7.2

De Combinatie dient, als Gegadigde of Inschrijver, te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- a. van ieder van de combinanten moet bij Inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden overgelegd.
- b. De combinanten aanvaarden door Inschrijving jegens de Aanbestedende dienst gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor een correcte en tijdige uitvoering van de Opdracht en alle daaraan verbonden verplichtingen indien deze aan de Combinatie gegund zou worden;
- c. de penvoerder wordt gemachtigd om namens de leden van de Combinatie op te treden.
- d. de Combinatie dient bij Aanmelding of, in geval van een openbare procedure, bij Inschrijving een organisatieschema te overleggen waaruit tenminste blijkt welke lid van de Combinatie welke werkzaamheden na Gunning van de Opdracht zal uitvoeren (onverminderd de hoofdelijke aansprakelijkheid van de overige leden van de Combinatie).

⁴ Een Onderaannemer kan ook een derde (Onderaannemer) zijn waarop een Gegadigde of een Inschrijver een beroep doet in verband met de financieel-economische draagkracht of technische en/of beroeps bekwaamheid. In dat geval is het bepaalde in afdeling 6 ook van toepassing.

Artikel 7.3

Een Combinatie kan gezamenlijk voldoen aan de Selectiecriteria.

Artikel 7.4

De samenstelling van de Combinatie mag na Aanmelding en tot Gunning, of in geval van een openbare procedure, na Inschrijving en tot Gunning niet meer worden gewijzigd, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om deze goedkeuring te weigeren. Een goedkeuring wordt in ieder geval niet gegeven indien de in de Aanbesteding gehanteerde Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op het voorgestelde nieuwe lid van de Combinatie, indien de Combinatie na wijziging van de samenstelling niet meer voldoet aan de gestelde minimeisen en/of indien de wettelijke voorschriften inzake wezenlijke wijziging daaraan in de weg staan.

Afdeling 8. Ongeldigheid Inschrijvingen

Artikel 8.1 Algemeen

Een Inschrijving kan ongeldig worden verklaard en ter zijde gelegd indien één of meer van de onderstaande situaties zich voordoen:

- a. De Inschrijving is niet tijdig ingediend.
- b. De Inschrijving heeft niet de vereiste Gestanddoeningstermijn.
- c. De gevraagde informatie is niet, niet volledig, onder voorbehoud, onder voorwaarden, onvolledig of onjuist verstrekt.
- d. De Inschrijving is niet rechtsgeldig ingediend.
- e. De Inschrijving voldoet niet aan de gestelde eisen in de Gunningleidraad.

Artikel 8.2 Klaarblijkelijke fouten (herstel van verzuim)

Na opening van de Inschrijving behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden, door de Inschrijver te laten herstellen of toe te lichten. Het gaat hierbij om (kleine) gebreken in de Inschrijving die eenvoudig hersteld kunnen worden. De Inschrijver zal hierop binnen de gestelde termijn alsnog moeten reageren. De aanvullingen en/of verbeteringen als herstel van fouten maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de Inschrijving. Als de gevraagde reactie niet, niet tijdig of niet volledig is verstrekt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Artikel 8.3 Gebrekkige Inschrijving (herstel van gebreken)

Ontbreken van bestekconformiteit leidt in de regel tot de ongeldigheid of onregelmatigheid van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst is niettemin bevoegd (maar niet verplicht) om gebruik te maken van de mogelijkheid van het herstel van gebreken indien een herstel van gebreken in een voorkomend geval niet in strijd is met de beginselen van transparantie en gelijke behandeling.

Artikel 8.4 Onregelmatige Inschrijvingen

De Aanbestedende dienst heeft het recht een Inschrijving ongeldig te verklaren en ter zijde te leggen indien er sprake is van een Inschrijving vermeld in sub a t/m c:

a. Een manipulatieve Inschrijving:

Een manipulatieve Inschrijving is een Inschrijving met het oogmerk gericht op het beperken van de mededinging binnen de markt en/of een Inschrijving die niet waargemaakt kan worden door de Inschrijver en deze bij de uitvoering het (ingecalculeerde) verlies zal proberen terug te verdienen en/of een Inschrijving die de Gunningssystematiek frustreert.

b. Een voorwaardelijke Inschrijving:

Een aan voorwaarden verbonden, zoals eigen leveringsvoorwaarden of beperkingen van het gedane aanbod, Inschrijving. Door het indienen van een voorwaardelijke Inschrijving worden Inschrijvingen onvergelijkbaar waardoor het onmogelijk is door de Aanbestedende dienst een objectief besluit te nemen.

c. Inschrijving ontstaan door Collusie:

Een Inschrijving die in strijd met het kartelverbod van artikel 6 Mededingingswet tot stand is gekomen.

Artikel 8.5 Afwijking

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om een Inschrijving waarin door Inschrijver wordt afgeweken van voorgeschreven opmaak- en vormvereisten en/of extra (ongevraagde) informatie, toelichting, beperkingen en/of voorwaarden wordt toegevoegd, ongeldig te verklaren en niet verder te beoordelen.

Artikel 8.6 Eén Inschrijving

Een onderneming mag (per perceel) slechts eenmaal inschrijven, zelfstandig, in Combinatie of als Onderaannemer.

Afdeling 9. Eigendomsrechten

Artikel 9.1 Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van de aanbestedingstukken berust bij de Vier Heren Aanbestedingsadvies B.V., behoudens uitzonderingen door de wet gesteld. Er mag zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst niets uit de aanbestedingsstukken worden veeleelvoudigd anders dan voor het doel van deze Europese Aanbesteding.

Tegen al dan niet opzettelijke inbreuken op het intellectueel eigendom van Vier Heren Aanbestedingsadvies B.V. verzet Vier Heren Aanbestedingsadvies B.V. dienst zich. De mate van inbreuk bepaalt de sanctie die Vier Heren Aanbestedingsadvies B.V. hieraan verbindt, neergelegd in de Auteurswet.

Afdeling 10. Klachten

Artikel 10.1 Klachtenloket

Ondanks de grootst mogelijke zorgvuldigheid die de Aanbestedende dienst in acht neemt bij het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, kan het zijn dat een ondernemer een klacht heeft inzake deze Aanbesteding.

Uit de Aanbestedingswet 2012 en in het bijzonder de Gids Proportionaliteit vloeit voort dat een Aanbestedende dienst wordt geadviseerd om een onafhankelijk (laagdrempelig) klachtenloket in te stellen. Bij het klachtenloket kunnen potentiële Gegadigden dan wel Inschrijvers eventuele klachten indienen over lopende en uitgevoerde aanbestedingen. De Aanbestedende dienst heeft een onafhankelijk klachtenloket ingericht. Klachten kunt u richten aan:

Klachtenloket BghU

Ter attentie van heer S.D. van Beek, inkoopadviseur Vier Heren
via de berichtenmodule van TenderNed

Artikel 10.2 Klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure is bedoeld om klachten snel en laagdrempelig te kunnen afhandelen en is overeenkomstig met het advies: 'Klachtenafhandeling bij Aanbesteden' opgesteld. De heer S.D. van Beek, inkoopadviseur fungeert hierbij louter als contactpunt en maakt zelf geen deel uit van het klachtenmeldpunt.

De klacht moet betrekking hebben op de onderhavige Aanbesteding. Het is dus niet mogelijk te klagen over het algemene aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst. De klachtenprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. Een klacht dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:
 - a. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden en per mail verzonden te worden via de berichtenmodule van TenderNed.
 - b. De klacht moet zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer (of branchevereniging) en de aanduiding van de Aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
 - c. De klager dient expliciet te vermelden dat het om een klacht gaat. Daarbij dient klager zelf aan te geven hoe het knelpunt volgens hem opgelost kan worden.
 - d. Klachten die op andere wijze dan hierboven benoemd, worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Hetzelfde geldt voor klachten die slechts gericht zijn op frustratie van de aanbestedingsprocedure.
2. De klacht zal in behandeling worden genomen door een onafhankelijk en objectief persoon bij het klachtenmeldpunt. Deze persoon bevestigt de ontvangst van de klacht per omgaande. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens of de klacht terecht is.
3. Afhankelijk van de fase waarin de Aanbesteding zich bevindt, wordt de klacht als volgt beantwoord:
 - a. In het geval het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, wordt gezien of de klacht in een Nota van Inlichtingen kan worden beantwoord. Dit met het oog op de belangen van alle potentiële Gegadigden dan wel Inschrijvers en om oneerlijke bevoordeling te voorkomen. Met eventueel in vertrouwen door de klager medegedeelde gegevens wordt zorgvuldig omgesprongen.
 - b. Indien de klacht wordt ingediend naar aanleiding van een antwoord (of het ontbreken daarvan) in de Nota van Inlichtingen, wordt zorgvuldig onderzocht of het

antwoord op de klacht wederom in een Nota van Inlichtingen moet worden bekendgemaakt. Dit zal het geval zijn wanneer de klacht positief wordt beantwoord, mits de fase van de aanbestedingsprocedure dit toelaat. Indien de klacht negatief beantwoord wordt en andere potentiële Gegadigden dan wel Inschrijvers niet worden benadeeld, dan wordt de klacht individueel beantwoord.

4. Indien de klacht zich niet leent voor beantwoording in de Nota van Inlichtingen, wegens bijvoorbeeld het indienen van de klacht na voorlopige Gunning, neemt het klachtenmeldpunt de klacht met spoed in behandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een gemotiveerde toediening van de klacht. Eventuele corrigerende maatregelen die de Aanbestedende dienst moet nemen bij toewijzing, zal, zo nodig, aan alle Gegadigden dan wel Inschrijvers worden medegedeeld.
5. Een klacht kan op verzoek van de klager of op eigen initiatief door de Aanbestedende dienst worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een klacht bij de Aanbestedende dienst dan wel bij de Commissie van Aanbestedingsexperts heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Echter, niet uitgesloten kan worden dat de afhandeling niet binnen enige termijn in de aanbestedingsprocedure kan plaatsvinden. Dit zal mede afhankelijk zijn van het tijdstip van indiening, de complexiteit, de omvang of andere omstandigheden. Klagers wordt geadviseerd hier zeer goed acht op te slaan.

Afdeling 11. Gunning

Artikel 11.1

De Aanbestedende dienst zal haar Selectievoornemen dan wel Gunningvoornemen via TenderNed en/of per e-mail en/of brief bekend maken aan alle Gegadigden dan wel Inschrijvers die geldig hebben aangemeld/ingeschreven.

Gegadigden dan wel Inschrijvers die als ongeldig ter zijde zijn gelegd krijgen gelijktijdig met het versturen van de voorlopige Gunning- en afwijzingsbrieven eveneens via TenderNed en/of per brief bericht met daarin de reden voor de ongeldigverklaring van hun Inschrijving.

Afdeling 12. Geschillenbeslechting

Artikel 12.1 Bezwaartermijn

Na het voornemen tot Gunning van de Aanbestedende dienst hebben Belanghebbenden gedurende 20 Kalenderdagen de tijd hiertegen in bezwaar te komen. Na verloop van 20 Kalenderdagen is de Aanbestedende dienst gerechtigd de Overeenkomst te sluiten met de winnende Inschrijver.

Indien de Bezwaartermijn eindigt in het weekend en/of op een nationaal erkende feestdag, dan eindigt de Bezwaartermijn op de eerstvolgende dag welke geen weekend en/of nationaal erkende feestdag betreft.

Geschillen voortvloeiend uit of verband houdende met de Aanbesteding dienen in eerste aanleg te worden voorgelegd aan de voorzieningenrechter van de Rechtbank Midden-Nederland. Geschillen als gevolg van een bezwaar tegen het hiervoor genoemde voornemen tot Gunning dienen uiterlijk

binnen 20 Kalenderdagen, wetende de Bezwaartermijn, na dagtekening van het Gunningvoornemen aanhangig te worden gemaakt, op straffe van verval van rechten.

Voor geschillen in verband met de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar artikel 1.4.

Indien een Inschrijver een geschil voortvloeiend uit of verband houdende met de Aanbesteding aanhangig maakt, dient die Inschrijver onverwijld een kopie van de dagvaarding, aan de in paragraaf 2.3 genoemde contactpersoon, schriftelijk toe te sturen, onverminderd overige verplichtingen op grond van (onder meer) het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

Na verstrijking van de Bezwaartermijn kan een Inschrijver op straffe van verval van rechten, geen geschillen aanhangig maken bij de voorzieningenrechter. De Bezwaartermijn dient dan ook gezien te worden als fatale vervaltermijn.

Artikel 12.3 Vervaltermijn Selectiefase niet-openbare procedure

Indien Aanbestedende dienst een niet-openbare aanbestedingsprocedure voert, bestaat er in afwijking van artikel 12.1 en 12.2 voor Gegadigden de mogelijkheid binnen 10 Kalenderdagen na de gemaakte Selectie van Gegadigden door Aanbestedende dienst, tegen die beslissing beroep in te stellen bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank Midden-Nederland op straffe van verval van rechten. De termijn van 10 Kalenderdagen geldt dan ook als fatale vervaltermijn.

De vervaltermijn start de dag na de bekendmaking van de Selectie van Gegadigden door de Aanbestedende dienst.

Indien de vervaltermijn eindigt in het weekend en/of op een nationaal erkende feestdag, dan eindigt de vervaltermijn op de eerstvolgende dag welke geen weekend en/of feestdag betreft.

Artikel 12.4 Tussenkoms

Indien een Inschrijver een genomen Gunningvoornemen van de Aanbestedende dienst aanvecht bij de voorzieningenrechter, heeft de in eerste instantie winnende Inschrijver het recht zich te voegen in de procedure middels tussenkoms. Indien de in eerste instantie winnende Inschrijver hier niet voor kiest, vervalt het recht om in een nieuwe juridische procedure verweer te voeren tegen een eventueel door de rechter gewijzigd Gunningvoornemen.

Bijlagen

Bijlage 1: Bereidverklaring financieel-economische draagkracht	65
Bijlage 2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	66
Bijlage 3: Format voor referentie	67
Bijlage 4: In zes stappen digitaal inschrijven op Overheidsopdrachten via TenderNed	73
Bijlage 5: Format bereidheidverklaring beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	74
Bijlage 6: BghU Architectuur	75
Bijlage 7: Verbindingen	76
Bijlage 8: Applicaties	77
Bijlage 9: Virtuele servers.....	78
Bijlage 10: Storage.....	79
Bijlage 11: Koppelingen	80
Bijlage 12: AD Accounts	81
Bijlage 13: GBIT 2020	82
Bijlage 14: Documenten te uploaden (checklist)	83

Bijlage 1: Bereidverklaring financieel-economische draagkracht

[Statutaire naam derde is bereid onvoorwaardelijk te garanderen en onherroepelijk aan de Aanbestedende dienst toe te zeggen bij wijze van zelfstandige verbintenis jegens de Aanbestedende dienst dat (i)[statutaire naam Inschrijver] alle verbintenissen uit hoofde van de Overeenkomst die door de Aanbestedende dienst met [statutaire naam Inschrijver] zal worden gesloten naar aanleiding van de Aanbesteding van de Opdracht zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument van Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (hierna: de “Opdrachtovereenkomst”) deugdelijk, tijdig en volledig zal nakomen, (ii) dat [statutaire naam derde] ingeval [statutaire naam Inschrijver] op enigerlei wijze in gebreke blijft bij de nakoming van haar verbintenissen uit hoofde van de Overeenkomst omgaand zal zorg dragen voor de deugdelijke, tijdige en volledige nakoming van die verbintenissen en (iii) dat [statutaire naam hiërarchisch hoogste groepsmaatschappij] zich jegens de Aanbestedende dienst bereid verklaart zich onvoorwaardelijk en hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de deugdelijke, tijdige en volledige nakoming van alle verbintenissen uit hoofde van (a) de Overeenkomst en (b) deze garantie.

Gegevens en ondertekening	
Statutaire naam	
Naam	
Functie	
Handtekening	
Datum	

Bijlage 2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3: Format voor referentie

Inschrijver geeft/geven ten behoeve van zijn/hun referentieopdracht⁵ op middels het onderstaande invulformulier. Hanteer één format voor referentie per kerncompetentie: U voegt derhalve vier formulieren Bijlage 3: Format voor referentie toe.

Referentie kerncompetenties (maximaal drie (3) pagina's A4 (lettergrootte 10 dpi, regelafstand 1,15, lettertype Arial, enkelzijdig)		
Organisatiennaam toenmalige opdrachtgever		
Type organisatie		
Algemene opdrachtoomschrijving	<i>Vul voor de betreffende kerncompetentie een omschrijving van de referentieopdracht in deze kolom in:</i>	
Omvang opdracht in euro's		Vanaf 1 februari 2018

⁵ Paragraaf 6.3 betreft de Eisen aan de Aanmelding. Er zal daar binair getoetst worden of een Aanmelding voldoet aan de gestelde referentie eis. Hierbij zal binair getoetst worden of aan de in Hoofdstuk 6 paragraaf 6.3 gestelde minimeisen terzake van aard en omvang (zoals vermeld op pagina 40 en 41) wordt voldaan. In geval er 5 of minder Aanmeldingen zijn die allen aan onder meer de gestelde referentie eisen voldoen en daarmee geldig zijn, zullen alle maximaal 5 Aanmelders een uitnodiging tot Inschrijving ontvangen. Hoofdstuk 7 ziet louter op de situatie dat er meer dan 5 geldige Aanmeldingen zijn ontvangen. In dat geval is een selectie van de beste 5 Aanmeldingen nodig. Er zal dan een beoordeling van de referenties plaatsvinden waar punten verdiend kunnen worden conform de in 7.3 vermelde systematiek. U dient derhalve Bijlage 3 dan ook in te vullen conform de vereisten in paragraaf 7.3 waarbij uit de beschrijving tenminste kan worden getoetst of aan de gestelde minimeis conform paragraaf 6.3 wordt voldaan.

Maand en jaar van start uitvoering		Startmaand en -jaar Opdracht
Datum van oplevering en acceptatie		Datum van oplevering en acceptatie implementatie
Ten bewijsovoering van	☐ kerncompetentie 1 ☐ kerncompetentie 2 ☐ kerncompetentie 3 ☐ kerncompetentie 4 (Vink de kerncompetentie aan)	(alle cursieve teksten in deze kolom mogen worden verwijderd) 1: In samenhang ontwerpen, dimensioneren en inrichten van de achterliggende ICT-infrastructuur binnen een private, public of hybride cloud <i>Aard: Inschrijver is in staat om voor een decentrale overheid (provincies, gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden van voornoemde type overheidsorganisaties) backend ICT-infrastructuur en architectuur binnen een private, public of hybride cloud te ontwerpen, dimensioneren en inrichten die in onderlinge samenhang goed functioneert en voldoende performance biedt.</i> <i>Omvang: Het betreft ten minste een backend infrastructuur en architectuur met een minimale omvang van 20 virtuele servers.</i> 2: Toepassen en aanbieden virtuele werkplekken via desktop- en/of applicatievirtualisatie op basis van Server Based Computing (SBC) <i>Aard: Gegadigde is in staat om middels de backend infrastructuur op basis van desktop- en applicatievirtualisatie op basis van Server Based Computing (SBC) virtuele werkplekken aan te bieden voor een decentrale overheid (provincies, gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden van voornoemde type overheidsorganisaties) aan een groot aantal gebruikers zowel binnen de organisatie (via Local Area Network) als aan externe gebruikers (remote access via het Wide Area Network/internet).</i> <i>Omvang: Het betreft ten minste een backend infrastructuur inrichting ten behoeve van desktop- en/of applicatievirtualisatie voor tenminste 75 medewerkers en tenminste 75 remote access gebruikers in combinatie met ten minste 50 applicaties.</i>

		3: Toepassen van remote technisch beheer (monitoring, installatie en configuratie van o.a. updates en upgrades) voor gecentraliseerd beheer <i>Aard: Gegadigde is in staat om, op basis van een beheeromgeving voor gecentraliseerd en op afstand beheer van fysieke en virtuele omgevingen over datacenters, client-computers en devices heen, op een gestructureerde en veilige wijze op periodieke basis updates en upgrades te distribueren, testen, installeren en configureren zonder de algehele continuïteit van de ICT-infrastructuur te verminderen. Hierbij zet Gegadigde voor het beheer van mobiele devices (smartphones en laptops) in ieder geval ook MDM en MAM in.</i> <i>Omvang: Het betreft het technisch beheer voor ten minste de besturingssystemen (client en server), databaseservers, domeincontrollers, provisioning servers, applicatieservers en servers ten behoeve van het beheer en onderhoud van ten minste 20 virtuele servers alsmede ten minste 50 eindgebruikersapplicaties, waarbij tenminste ieder kwartaal een update en ieder jaar een upgrade uitgerold wordt voor meerdere servers.</i> 4: Bieden van professionele zowel technische als functionele ondersteuning of afstand aan gebruikers ten behoeve van de virtuele werkplekken inclusief applicaties <i>Aard: Gegadigde is in staat om complexe en urgente vragen, incidenten en problemen van technische en functionele aard aangaande de virtuele werkplekken op een professionele, gestructureerde wijze binnen de beschikbare tijd op adequate wijze op te lossen en hierover volledig en accuraat te rapporteren en communiceren. Inschrijver heeft dit op dusdanige wijze georganiseerd dat deze ondersteuning op afstand en op de fysieke locatie bij de opdrachtgever kan plaatsvinden.</i> <i>Omvang: Het betreft remote en on site ondersteuning voor een gebruikersgroep van</i>
--	--	---

		<i>tenminste 75 actieve gebruikers en de afhandeling van minimaal 100 vragen/incidenten/problemen per jaar</i>
Aard werkzaamheden m.b.t. kerncompetentie ten behoeve van de Geschiktheidseis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 6.3) en Selectie-eis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 7.3)		
Omvang werkzaamheden m.b.t. kerncompetentie ten behoeve van de Geschiktheidseis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 6.3) en Selectie-eis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 7.3)		
Plaats van uitvoering		
Naam contactpersoon		
Telefoonnummer contactpersoon		
E-mailadres contactpersoon		

Referentie kerncompetenties (maximaal drie (3) pagina's A4 (lettergrootte 10 dpi, regelafstand 1,15, lettertype Arial, enkelzijdig)		
Organisatiernaam toenmalige opdrachtgever		
Type organisatie		
Algemene opdrachtoomschrijving		
Omvang opdracht in euro's		Vanaf 1 februari 2018
Maand en jaar van start uitvoering		Startmaand en -jaar Opdracht
Datum van oplevering en acceptatie		Datum van oplevering en acceptatie implementatie
Ten bewijsvoering van	☐ kerncompetentie 1 ☐ kerncompetentie 2 ☐ kerncompetentie 3 ☐ kerncompetentie 4 (Vink de kerncompetentie aan)	
Aard werkzaamheden m.b.t. kerncompetentie ten behoeve van de Geschiktheidseis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 6.3) en Selectie-eis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 7.3)	<i>Alle cursieve teksten in deze kolom mogen verwijderd worden.</i>	
Omvang werkzaamheden m.b.t. kerncompetentie ten behoeve van de Geschiktheidseis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 6.3) en Selectie-eis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 7.3)	<i>Alle cursieve teksten in deze kolom mogen verwijderd worden.</i>	
Plaats van uitvoering		
Naam contactpersoon		
Telefoonnummer contactpersoon		

E-mailadres contactpersoon	
-----------------------------------	--

Voor nadere toelichting over de minimumeisen t.a.v. de aard en omvang van de referenties zie paragraaf 6.3. Ondergetekende verklaart dat de opgegeven referentieopdrachten (en alle in de kerncompetenties genoemde leveringen/dienstverleningen in de referentieperiode (1 februari 2018 tot heden) naar tevredenheid van de (toenmalige) opdrachtgever zijn uitgevoerd. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact te zoeken met de opgegeven referenten om de kwaliteit van de geleverde dienstverlening en de tevredenheid van de referenten te toetsen. Mocht uit de controle blijken dat de referentieopdracht niet naar tevredenheid is uitgevoerd of dat de in de kerncompetenties genoemde leveringen/dienstverleningen niet in de referentieperiode hebben plaatsgevonden, dan wordt de referentie ongeldig verklaard en voldoet Inschrijver derhalve niet aan dit Geschiktheids criterium.

Gegevens en ondertekening	
Statutaire naam	
Naam	
Functie	
Handtekening	
Datum	

Bijlage 4: In zes stappen digitaal inschrijven op Overheidsopdrachten via TenderNed

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 5: Format bereidheidverklaring beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Door middel van het ondertekenen van dit document verklaren:

1. de [statutaire naam Inschrijver], statutair gevestigd te [adres], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie] [NB: uit Uittreksel KvK dient vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken], hierna te noemen “Inschrijver”,

en

2. de [statutaire naam Verstrekker], statutair gevestigd te [adres], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie] [NB: uit Uittreksel KvK dient vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken], hierna te noemen “Verstrekker”,

dat:

Inschrijver, in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, meer specifiek het Project ‘Inkoop van IT-beheer’ zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument en verzonden naar TenderNed op 14 februari 2023, op eerste verzoek daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke bij Verstrekker beschikbare middelen ter zake van <technische bekwaamheid><beroepsbekwaamheid> als bedoeld in hoofdstuk 2.3 van de Aanbestedingswet 2012, die voor de uitvoering van de Opdracht benodigd zijn, zulks in de meest brede zin van het woord en dat Verstrekker zich jegens de Inschrijver gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst heeft verbonden om alle noodzakelijke middelen, ter beschikking te stellen voor de uitvoering van werkzaamheden die uit de Opdracht voortvloeien.

In tweevoud ondertekend op (.....), te (.....)

[Statutaire naam Inschrijver],

[Statutaire naam Verstrekker],

namens deze:

namens deze:

(.....)

(.....)

Invulinstructie:

- a) Een Inschrijver die geen beroep doet op beschikbare middelen van een derde behoeft deze verklaring niet in te vullen en in te leveren.
- b) Een Inschrijver die een beroep doet op de middelen van een derde om daarmee te kunnen voldoen aan zowel de gestelde minimumvereisten omtrent technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, laat de alle teksten in deze verklaring staan, vult in, ondertekent en levert deze verklaring in.



Bijlage 6: BghU Architectuur

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 7: Verbindingen

Zie separaat bijgevoegd document.



Bijlage 8: Applicaties

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 9: Virtuele servers

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 10: Storage

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 11: Koppelingen

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 12: AD Accounts

Zie separaat bijgevoegd document.



Bijlage 13: GBIT 2020

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 14: Documenten te uploaden (checklist)

In te vullen en te ondertekenen Bijlagen bij Aanmelding	
Bijlage 1: Bereidverklaring Financieel-economische draagkracht	
Bijlage 2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
Bijlage 3: Format voor referentie	

#	Omschrijving te uploaden Bijlagen bij Aanmelding	Gebruik de volgende bestandsnaam voor het uploaden	Zie paragraaf
1	Indien van toepassing volmacht	Bijlage 15: Volmacht	5.3

#	Omschrijving documenten die na voorlopige Gunning moeten worden ingediend	Zie paragraaf
1	Gedragverklaring aanbesteden (GVA)	6.2
2	Bewijs verzekeringen en dekkingen	6.3
3	Bewijs kwaliteitsmanagement	6.3
4	Bewijs managementsysteem voor informatiebeveiliging	6.3
5	Beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	6.5

---oOo---