

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare (her)aanbesteding

met betrekking tot

Server-, werkplek-, applicatie- en cloud beheer



omgevingsdienst
Haaglanden

Versie : 1.0
Datum : 2 november 2023
Referentie : ODH838365

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Omgevingsdienst Haaglanden en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver dient te overleggen bij de Inschrijving, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad.

Let op: Het doen van een Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout er toe leiden dat een Inschrijving ongeldig moet worden verklaard. Het wordt daarom geadviseerd om zo snel mogelijk kennis van de Aanbestedingsstukken te nemen en alle vragen en twijfelpunten over wat precies op welke wijze moet worden ingevuld voor te leggen in de vragenrondes.

Document	Actie	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 4 en 5 van de Aanbestedingsleidraad)				
Aanbiedingsbrief	Rechtsgeldig ondertekend bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
UEA	Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Ja	Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Format kerncompetenties	Bijlage Format kerncompetenties invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Subgunningscriteria (Hoofdstuk 6 van de Aanbestedingsleidraad)				
Programma van eisen	Programma van eisen invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x).	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Kwaliteit	1. Transitieplan, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	2. Dienstverlening en SLA, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	3. Samenhang/samenwerking/partnership, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	4. Teamsamenstelling, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	5. Informatiebeveiliging en monitoring, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	6. Exit strategie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	7. Maatschappelijk verantwoord inkopen, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Prijs	Bijlage Prijzenblad invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x).	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	Open kostencalculatie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	Uitwerking aanvullende (herstel) kosten, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee

*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

Checklist Verificatiedocumenten

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver, conform onderstaand schema. Er kan eerder in de procedure om deze Verificatiedocumenten gevraagd worden indien dit noodzakelijk is voor een goede procedure. Aan het opvragen van Verificatiedocumenten kunnen geen rechten worden ontleend. De gevraagde informatie dient op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen te kunnen worden verstrekt, waarbij de Aanbestedende dienst ook een langere termijn kan toestaan voor zover dit een goede procedure niet in de weg zit.

Let op: U hoeft deze Verificatiedocumenten dus nog niet bij uw Inschrijving in te dienen, maar dient zich wel bewust te zijn van het feit dat deze documenten opgevraagd kunnen worden, opdat u deze tijdig aan kunt vragen als u niet over de vereiste actuele documenten beschikt.

Document	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
Een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is/was dan twee jaar	Ja	Ja	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Een Verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is/was dan zes maanden	Ja	Ja	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is/was dan zes maanden	Ja	Ja	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
De meest recente jaarrekening, waaruit blijkt dat er geen signalen zijn dat de continuïteit van uw onderneming in het geding is	Ja, tenzij beroep op Derde	Ja, tenzij beroep op Derde	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de continuïteit
ISO 27001-certificaat of gelijkwaardig	Ja, tenzij beroep op Derde die daadwerkelijk wordt ingezet voor uitvoering van de Opdracht	Ja, tenzij beroep op Derde die daadwerkelijk wordt ingezet voor uitvoering van de Opdracht	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de certificering
ISO 9001-certificaat of gelijkwaardig	Ja, tenzij beroep op Derde die daadwerkelijk wordt ingezet voor uitvoering van de Opdracht	Ja, tenzij beroep op Derde die daadwerkelijk wordt ingezet voor uitvoering van de Opdracht	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de certificering
De polis waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over een beroepsaansprakelijkheids-verzekering met een dekking van minimaal € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar	Ja, tenzij beroep op Derde	Ja, tenzij beroep op Derde	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de verzekering**
Azure Expert MSP of gelijkwaardige certificeringen op gebied van Microsoft 365, Enterprise Mobility & Security en Azure	Ja, tenzij beroep op Derde die daadwerkelijk wordt ingezet voor uitvoering van de Opdracht	Ja, tenzij beroep op Derde die daadwerkelijk wordt ingezet voor uitvoering van de Opdracht	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de certificering

*) Dit betekent dat als een Onderaannemer voor de uitvoering van een deel van de Opdracht wordt ingezet, zonder dat een beroep op deze Onderaannemer nodig is om aan de geschiktheidseisen te voldoen, van deze Onderaannemer geen bewijsstuk nodig is.

**) Waarbij uit de polis(sen) dient te blijken dat schades die Inschrijver, daaronder begrepen alle deelnemers aan een Samenwerkingsverband, veroorzaakt onder de dekking van de verzekering vallen.

Inhoudsopgave

Checklist voor het indienen van een Inschrijving	2
Checklist Verificatiedocumenten	3
Definities	6
Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Heraanbesteding	8
1.3 Keuze aanbestedingsprocedure	9
1.4 Digitaal aanbesteden via TenderNed	9
1.5 Contact tijdens de aanbesteding	9
1.6 Planning	9
1.7 Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht algemeen	11
2.1 Over de Opdrachtgever	11
2.2 Doelstellingen	11
2.3 Minimumeisen	11
2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	12
2.5 Wachtkamerconstructie	12
2.6 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst	12
2.7 Concretiseringsfase	12
2.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen	12
Hoofdstuk 3 Over de Opdracht specifiek	13
3.1 Huidige situatie	13
3.2 Optimalisatie van het beheer en toekomstige ontwikkelingen	13
3.3 Scope van de Opdracht	13
3.3.1 Software Asset Management	15
3.3.2 Uitgangspunten	15
3.4 Herzieningsclausule (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012)	16
3.5 Omvang van de opdracht	16
3.6 Vorm en duur Overeenkomst	16
Hoofdstuk 4 Procedurele aspecten en voorschriften	18
4.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding	18
4.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit	18
4.3 Voorschriften voor het stellen van vragen	19
4.4 Klachtenregeling	20
4.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	20
4.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband	22
4.7 Het doen van een beroep op een Derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen ...	22
4.8 Het inschakelen van Onderaannemer voor uitvoering deel van de Opdracht	24
4.9 Meerdere Inschrijvers binnen één holding	24
4.10 Openingsprocedure	24
4.11 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	25
Hoofdstuk 5 Toetsing van de Inschrijving	26
5.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften	26
5.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	26
5.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	26
5.3.1 Financiële en economische draagkracht	27
5.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid	27
5.3.3 Beroepsbevoegdheid	29
Hoofdstuk 6 Beoordeling van de Inschrijvingen	30
6.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure	30
6.2 Subgunningscriterium kwaliteit	31
6.2.1 Opmaak en aantal pagina's	31
6.2.2 Beoordelingskader	31
6.2.3 Onderdeel 1: Transitieplan	31
6.2.4 Onderdeel 2: Dienstverlening en SLA	33
6.2.5 Onderdeel 3: Samenhang/samenwerking/	36
6.2.6 Onderdeel 4: Teamsamenstelling	37

6.2.7	Onderdeel 5: Informatiebeveiliging	38
6.2.8	Onderdeel 6: Exitstrategie	39
6.2.9	Onderdeel 7: Maatschappelijk verantwoord inkopen	40
6.3	Subgunningscriterium prijs	40
6.3.1	Transitiekosten	41
6.3.2	Eenheidsprijzen beheerde object en standaardwijzigingen	41
6.3.3	Standaardwijzigingen	42
6.3.4	Uurtarieven	42
6.3.5	Totale kosten over drie jaar	42

Definities

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst en tevens Opdrachtgever

Omgevingsdienst Haaglanden.

Aanbestedingsleidraad

Voorliggend Aanbestedingsstuk.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure, daaronder begrepen de Nota('s) van inlichtingen.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad en/of de Overeenkomst.

Derde

Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Dit kan ook een Onderaannemer zijn, maar dat hoeft niet.

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten of de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Inschrijver

Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband of zich in de procedure gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is dit te doen.

Inschrijving

Offerte ingediend door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

Nota van inlichtingen

Reactie van de Aanbestedende dienst op vragen van Inschrijvers. De Nota van inlichtingen kan ook mededelingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Onderaannemer

Ondernemer die Inschrijver zal inschakelen voor de uitvoering van een deel van de Opdracht. Dit kan ook een Derde zijn, maar dat hoeft niet.

Opdracht

Prestaties die door de Opdrachtnemer conform de Overeenkomst geleverd moeten gaan worden.

Opdrachtgever tevens Aanbestedende dienst

Omgevingsdienst Haaglanden.

Opdrachtnemer

Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De dienstverleningsovereenkomst op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd.

Samenwerkingsverband

Een combinatie van ondernemers, elk afzonderlijk te noemen 'deelnemer aan het Samenwerkingsverband', in de hoedanigheid van één Inschrijver, waarbij elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband volledig en hoofdelijk aansprakelijk is voor verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de Overeenkomst.

UEA

Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Verificatiedocumenten

Nadere bewijsstukken die de (winnende) Inschrijver(s) moet(en) overleggen aan de Aanbestedende dienst, ter controle van de Inschrijving, zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken. In de regel is dit niet eerder aan de orde dan na de Gunningsbeslissing.

Wet Bibob

Wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur.

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een dienstverleningsovereenkomst met één Opdrachtnemer die verantwoordelijk wordt voor het server-, werkplek-, applicatie- en cloud beheer.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden en/of Onderaannemers.

De aanbesteding staat niet voor iedereen open. De inschrijvers, nu opdrachtnemers, die perceel 2 en 3 van de oorspronkelijke aanbesteding (<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/284714/details>) gegund hebben gekregen, worden uitgesloten van voorliggende aanbesteding en mogen niet inschrijven op onderhavige Opdracht. Dit omdat de Inschrijver die door middel van deze aanbesteding wordt gecontracteerd adviseert over de aanschaf van de leveringen en diensten die vallen onder perceel 2 en 3 en deze advisering onafhankelijk dient te zijn en er geen belangenverstrengeling mag optreden.

1.2 Heraanbesteding

Deze aanbesteding betreft een heraanbesteding. Zie voor de oorspronkelijke aanbesteding de volgende TenderNed-link: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/284714/details>

Op perceel 1 (Server-, werkplek-, applicatie- en cloud beheer) van de Europese openbare aanbesteding 'Integraal beheer ICT-landschap van Omgevingsdienst Haaglanden en leveringen' met TenderNed-kenmerk 393430 zijn geen inschrijvingen ingediend. Voortschrijdende inzichten aan de zijde van de Aanbestedende dienst en de motiveringen van betrokkenen waarom niet is ingeschreven, hebben geleid tot de nodige wijzigingen en daarom heeft de Aanbestedende dienst besloten om een heraanbesteding te publiceren.

Voor onderhavige heraanbesteding zijn uitsluitend de in het kader van deze heraanbesteding gepubliceerde Aanbestedingsstukken relevant. De aanbestedingsstukken behorende bij de oorspronkelijke aanbesteding zijn op geen enkele manier relevant voor het doen van een Inschrijving of anderszins relevant voor deze heraanbesteding. Mede daarom is ervoor gekozen wijzigingen niet separaat zichtbaar te maken. Het is aan Inschrijvers om de nieuwe Aanbestedingsstukken geheel te doorgronden.

De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke aanbesteding laten zich als volgt samenvatten:

- Aanpassing van de range waarbinnen de inschrijfsom moet vallen. De range is naar boven bijgesteld.
- Als gevolg van een transitie (lift and shift) van de on-premises infrastructuur naar Azure, is het beheer van de on-premises fysieke servers, opslagomgeving (SAN) en uitwijkvoorzieningen komen te vervallen.
- Ook het beheer van de on-premises netwerkvoorzieningen is sterk gereduceerd en grotendeels verplaatst naar Azure. Details over deze veranderingen staan in de bijgewerkte beschrijving van de huidige situatie.
- Er heeft een reductie plaatsgevonden van het aantal vragen dat beantwoord moet worden bij de subgunningscriteria in hoofdstuk 6.

Daarnaast zijn de vragen en tekstsuggesties waarmee de Aanbestedende dienst akkoord is gegaan bij de Nota's van inlichtingen van de oorspronkelijke aanbesteding in principe verwerkt in deze Aanbestedingsstukken.

Perceel 2 (hardware) en 3 (software) zijn inmiddels definitief gecontracteerd.

1.3 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. De Aanbestedende dienst organiseert een Europese aanbesteding volgens de zogenaamde openbare aanbestedingsprocedure.

Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op het aantal potentiële Inschrijvers dat de Opdrachten uit zouden kunnen voeren. Een niet-openbare procedure voegt vanuit het oogpunt van het beperken van de administratieve lasten weinig toe, omdat bij deze procedure ook aan minimaal vijf Inschrijvers om een Inschrijving moet worden verzocht. De Aanbestedende dienst wenst daarnaast zo min mogelijk drempels op te werpen voor geïnteresseerde Inschrijvers, bijvoorbeeld ondernemingen uit het MKB-segment. Dit pleit ervoor om een procedure te kiezen met beperkte administratieve lasten.

1.4 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- Alle Aanbestedingsstukken ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- Inschrijvingen digitaal - via de functionaliteit in TenderNed - dienen te worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

Let op 1: Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om deel te nemen aan deze aanbesteding¹.

Let op 2: Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Na het indienen van uw Inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging.

1.5 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt begeleid door Pro 10 B.V. Totdat de definitieve gunning een feit is, zijn Loek van Beurden en Emily van der Linden voor Inschrijvers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbesteding. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen Inschrijvers contact opnemen via ea@pro10.nl.

1.6 Planning

Binnen deze procedure dienen Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie te ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T)
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken	2 november 2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde	20 november 2023	10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 1	28 november 2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde	5 december 2023	10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 2	12 december 2023	

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken-voor-tenderned>

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T)
Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving	9 januari 2024	10:00
Mondelinge toelichting	Week 4 in 2024	
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn, verificatiefase en concretiseringsfase	19 februari 2024	
Definitieve gunning	11 maart 2024	
Ingangsdatum Overeenkomst	1 april 2024	

1.7 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 en 3 gaan in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht
- Hoofdstuk 4 bevat de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk 6 schetst de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. UEA
2. Format kerncompetenties
3. Prijzenblad
4. Concept-dienstverleningsovereenkomst
5. Concept-wachtkamerovereenkomst
6. Concept-verwerkersovereenkomst
7. Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020)
8. Bibob
9. Beschrijving huidige situatie
10. Programma van eisen
11. NVI's Vorige aanbesteding Integraal ICT-beheer
12. Softwarelijst

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht algemeen

2.1 Over de Opdrachtgever

Omgevingsdienst Haaglanden is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de wettelijke milieutaken namens de Provincie Zuid-Holland en de gemeenten Delft, Den Haag, Midden-Delfland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer.

Door de kennis en ervaring van de gemeenten en de provincie bij elkaar te brengen in één organisatie, kan beter worden ingespeeld op de steeds complexer wordende milieuwetten- en regels. Een instantie die vergunningen verleent, toezicht houdt en handhaaft, schept duidelijkheid bij inwoners en ondernemers in de regio Haaglanden. Door het bundelen van capaciteit en kennis kan bovendien efficiënter worden gewerkt. De Omgevingsdienst is zo ingericht dat deze toekomstbestendig en, als het takenpakket toeneemt, opschaalbaar is. Omgevingsdienst Haaglanden legt op een transparante manier verantwoording af aan zijn opdrachtgevers.

Zie voor meer informatie over Omgevingsdienst Haaglanden: <https://omgevingsdiensthaaglanden.nl/>.

2.2 Doelstellingen

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelen te bereiken:

1. Het contracteren van een Opdrachtnemer die verantwoordelijkheid neemt en daar een resultaatverplichting tegenover zet.
2. Het doorlopen in control zijn op de compliancy en beveiliging van de ODH IT-omgeving.
3. Het realiseren van een hoge mate van kwaliteit en voorspelbaarheid van de dienstverlening aan de ODH business organisatie.
4. Het contracteren van een Opdrachtnemer die via proactief beheer bijdraagt aan de optimale ondersteuning van de ODH gebruikersorganisatie met kwalitatief hoogwaardige IT-voorzieningen die 24 x 7 x 365 beschikbaar zijn en eventuele verstoringen snel, adequaat en efficiënt oplost.
5. Het borgen van uniformiteit en samenhang in het IT-beheer door het inrichten van integraal beheer over alle beheerdomeinen, zowel on-premises als in de cloud.
6. Het doorlopend evalueren en optimaliseren van het IT-landschap ten behoeve van marktconforme en kostenefficiënte levering van diensten en services aan de ODH business.
7. Het op een voor clouddiensten geschikte wijze doorbelasten van beheerkosten op basis van een modulaire opzet (menukaart) van de dienstencatalogus en doorbelasting op basis van pay-per-use.
8. Het bieden van doorlopend actueel inzicht in de operationele status van de IT-omgeving op basis van (keten)monitoring en dashboards.
9. Het doorlopend actueel houden van de IT-omgeving op gebied van updates en patches (update management) en de implementatie van nieuwe versies en nieuwe producten (life cycle management).
10. Het toepassen van eenduidig gedefinieerde beheerprocessen en governance frameworks.
11. Het sturen op innovatie en doorontwikkeling van de IT-omgeving door Opdrachtnemer middels het inbrengen van inhoudelijke kennis en verstrekken (gevraagd én ongevraagd) van adviezen.
12. Het effectief uitvoeren van software asset management door Opdrachtnemer.
13. Het optreden als single point of contact naar de verschillende IT-leveranciers binnen het IT-landschap door Opdrachtnemer.

2.3 Minimumeisen

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage Programma van eisen. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Inschrijver dient per eis aan te geven of hij voldoet aan de eis. Het is toegestaan om een toelichting bij een eis te geven doch dit is niet verplicht. Deze toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de eis.

Het indienen van een Inschrijving staat gelijk aan het volledig en onvoorwaardelijk accepteren van de volledige inhoud van de Aanbestedingsstukken, inclusief de Bijlage Programma van eisen.

2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht geen sprake van het onnodig samenvoegen van opdrachten. Binnen de oorspronkelijke aanbesteding was onderscheid gemaakt in drie percelen. Door de oorspronkelijke verdeling in drie percelen is gepoogd de toegang tot de opdracht voor leveranciers uit het midden- en kleinbedrijf niet onnodig te beperken en is de afhankelijkheid voor Opdrachtgever van de leveranciers beperkter dan wanneer de Opdracht als één geheel in de markt wordt gezet. Door de opdracht als één aanbesteding met meerdere percelen in de markt te zetten, kon de samenhang tussen de verschillende percelen beter worden bewaakt en hadden Inschrijvers inzicht in de werkzaamheden die worden uitgevoerd door de partijen uit de andere percelen waarbij mogelijk wel coördinatie dient plaats te vinden. Deze heraanbesteding is niet verdeeld in percelen.

2.5 Wachtkamerconstructie

De Aanbestedende dienst is voornemens naast de dienstverleningsovereenkomst een wachtkamerovereenkomst te sluiten. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig ontstaat een rangorde van Inschrijvers. Met de Inschrijver die op basis van de rangorde als eerst niet in aanmerking komt voor de gunning van de Overeenkomst, wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. De wachtkamerovereenkomst is als Bijlage toegevoegd. Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer, daarna kan er alleen van de wachtkamerconstructie gebruik worden gemaakt met wederzijdse instemming. De Aanbestedende dienst kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.

2.6 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving.

2.7 Concretiseringsfase

Nadat de Opdracht voorlopig is gegund vangt de concretiseringsfase aan. Het doel van de concretiseringsfase is om met de beoogde Opdrachtnemer de fase na gunning voor te bereiden, de samenwerking af te stemmen en de Inschrijving te concretiseren. De beoogde Opdrachtnemer mag tijdens deze fase de Inschrijving niet meer aanpassen.

2.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen

Per 1 november 2018 zijn de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) beschikbaar via de webtool mvicriteria.nl. De MVI-criteriatool ondersteunt bij maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI). Dit betekent dat, naast op de prijs van de producten en diensten ook wordt gestuurd op de effecten op duurzaamheid: milieu, klimaat, circulariteit en sociale aspecten. Via deze webtool worden verschillende selectiecriteria, eisen, gunningscriteria en suggesties beschikbaar gesteld. De MVI-criteriatool bevat 6 clusters, waaronder de cluster 'Automatisering en telecommunicatie', welke o.a. bestaat uit de productgroep 'ICT-hardware en mobiele apparaten' en 'Netwerken, datacenter hardware en telefoniediensten'. Bij het opvragen van een nadere offerteaanvraag bij de leveranciers voor het leveren van hardware en software kunnen de criteria uit deze productgroep worden meegenomen/geëist worden. Opdrachtnemer dient de Aanbestedende dienst hierbij te adviseren. Verder is voor dit onderdeel een gunningscriterium opgenomen. Inschrijver kan voor dit gunningscriterium een bepaalde score behalen en dientengevolge de kansen op gunning aan zijn eigen onderneming positief beïnvloeden.

Hoofdstuk 3 Over de Opdracht specifiek

3.1 Huidige situatie

De technische infrastructuur die door Opdrachtnemer in beheer dient te worden genomen na gunning wordt aangeduid als het "Beheerde Object". In de huidige situatie wordt het technisch beheer op het Beheerde Object uitgevoerd door meerdere externe partijen. De beschrijving van de huidige situatie is in de Bijlage Beschrijving huidige situatie opgenomen.

3.2 Optimalisatie van het beheer en toekomstige ontwikkelingen

In de beschrijving van de huidige situatie zijn diverse aspecten benoemd die als knelpunt worden ervaren of waarbij optimalisaties mogelijk zijn. In het kader van het constant doorontwikkelen en optimaliseren van de IT-omgeving en de beheerprocessen verwacht de Aanbestedende dienst dat Opdrachtnemer het voortouw zal nemen in de realisatie van de gewenste verbeteringen.

Voor wat betreft de invulling van de beheerdiensten is Opdrachtnemer vrij om daar een andere invulling aan te geven dan de huidige beheerpartijen. De huidige beheerprocedures hoeven dus niet 1-op-1 te worden overgenomen. Randvoorwaarden hierbij zijn wel dat het niveau en de scope van de dienstverlening minimaal gelijkwaardig dient te zijn aan de huidige situatie en dat het doorvoeren van wijzigingen in de processen geen impact mogen hebben op de ODH business. Er moet verbouwd worden met de winkel open. Daarnaast dienen eventuele wijzigingen in de bestaande beheerprocessen uiteraard te voldoen aan de eisen in de aanbestedingsukken.

Het adviseren over en doorvoeren van verbeteringen is een continu proces dat niet hoeft te worden afgerond tijdens de transitiefase. Bij afronding van de transitiefase dient het beheer minimaal conform de eisen in de aanbestedingsstukken te zijn ingericht. Aansluitend hierop voorziet de Aanbestedende dienst in ieder geval de volgende verbetertrajecten die in de (nabije) toekomst opgepakt moeten worden:

- Het onderzoeken van de meerwaarde van remote (cloud) desktops;
- Het uitfasen van de lokale Windows Server Active Directory;
- Het efficiënter inrichten van de beheerfaciliteiten, met name de reductie van het aantal beheerservers, het aantal beheeraccounts en het meer granulair inrichten van de beheerrechten (least privileges)
- Optimaliseren (beter benutten) Microsoft 365 security en compliance voorzieningen;
- Inrichten van M365 Backup;
- Het optimaliseren van de inrichting van de ODH cloudomgeving in Azure;
- Het optimaliseren van kostenbeheer (o.a. rightsizing van resources, reservations, etc.)

Verbeteringen zoals bovengenoemd worden afgehandeld via niet-standaard changes en vallen buiten het (dagdagelijks) reguliere beheer. Opdrachtnemer dient voor niet-standaard changes offertes/changeplannen in te dienen, die na goedkeuring door de Aanbestedende dienst, worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer.

3.3 Scope van de Opdracht

ODH maakt steeds meer gebruik van clouddiensten en recent zijn de laatste on-premises server-, opslag en uitwijkvoorzieningen ontmanteld. De opzet van de gevraagde dienstverlening wordt daardoor anders en richt zich meer op het werken met gecontracteerde cloud-leveranciers en het integreren van clouddiensten. De Aanbestedende dienst zal hierin de regierol voeren en de Opdrachtnemer hierop aansturen.

De Opdrachtnemer zal, naast het uitvoeren van het technisch beheer, op haar beurt optreden als Single Point of Contact (SPOC) tussen de Aanbestedende dienst en haar (cloud) leveranciers. Als "spin in het web" is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het operationeel afstemmen van alle zaken met diverse toeleveranciers en het treffen van de juiste maatregelen om te borgen dat het totale palet aan diensten en services optimaal in haar onderlinge samenhang functioneert.

Opdrachtnemer voert daarbij onder regie van de Aanbestedende dienst ook taken uit op gebied van servicemanagement richting de overige leveranciers (leveranciers levering hard- en software en andere

leveranciers) van de Aanbestedende dienst, waaronder het aanmelden van incidenten en changes, contract- en leveranciersmanagement en prestatiebewaking.

Een essentieel onderdeel van het beheer is het life-cycle management van de IT-omgeving. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle onderdelen van de omgeving doorlopend actueel zijn voor wat betreft hard- en softwareversies en updates. Ook bewaakt Opdrachtnemer proactief de looptijden van de onderhouds- en supportcontracten.

De dienstverlening van Opdrachtnemer is niet alleen beheersmatig, maar ook toekomstgericht. Zo wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij een kennispartner is die proactief advies geeft om de omgeving verder te optimaliseren, kosten te reduceren en/of gebruik te maken van nieuwe innovatieve voorzieningen die de markt biedt.

Het beheer wordt zoveel mogelijk geleverd op basis van “managed services”. Deze services/diensten zijn modulair van opzet, zodat de Aanbestedende dienst ze selectief kan afnemen (menukaart-principe) en betalen naar gebruik. Denk bijvoorbeeld aan een dienst voor het beheer van virtuele machines. Deze dienst zou kunnen bestaan uit het geautomatiseerd uitrollen, configureren, bijwerken/patchen en monitoren van de virtuele machines. Deze dienst wordt vervolgens afgerekend op basis van het aantal afgenomen eenheden. Op deze wijze worden ook de andere diensten en services ingericht, zoals (integrale) managed compliancy en security services.

De diensten en services van Opdrachtnemer omvatten minimaal het technisch beheer van:

- Datacentervoorzieningen: inrichting racks met lokale netwerkapparatuur en UPS;
- Fysieke on-premises netwerkcomponenten;
- Werkplekapparatuur (laptops, telefoons, randapparatuur)
- AV-middelen (signage displays en bijbehorende middelen);
- Microsoft 365 platform inclusief Exchange online, SharePoint online en Teams;
- Packaging/distributie/installatie van applicaties op laptops, telefoons en servers;
- Identity & access management (Windows Server Active Directory en Azure Active Directory);
- ODH Azure cloud-omgeving, inclusief beheer van Azure VM's en de daarop aanwezige platform services;
- Azure workloads (BI/Data-platform en geoservices)
- Azure DEVOPS platform (ARM templates en CI/CD pipelines)

Opdrachtnemer is op bovenstaande onderdelen operationeel verantwoordelijk voor alle processen uit het ITIL framework en het aansturen van andere leveranciers op deze processen. De Aanbestedende dienst zal primair in de lead zijn op de Service Strategy processen, Opdrachtnemer is hierin volgend en adviserend.

Alle beheerprocessen dienen eenduidig te zijn beschreven en geïmplementeerd en Opdrachtnemer zorgt voor aanspreekpunten/ coördinatoren voor de verschillende processen. Ook zorgt Opdrachtnemer ervoor dat haar eigen medewerkers volledig bekend zijn met en werken conform de processen. Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de kwaliteit van de processen actief wordt gemonitord en dat er zelfstandig of op advies van de Aanbestedende dienst waar nodig/mogelijk optimalisaties worden doorgevoerd.

Binnen het change management proces zijn diverse standaardwijzigingen gedefinieerd. Deze staan vermeld in het Prijzenblad bij het tabblad IT-Service Management. Deze lijst moet worden beschouwd als een momentopname van de huidige situatie. De Aanbestedende dienst streeft ernaar om de dienstverlening op deze wijze zoveel mogelijk te standaardiseren. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal de lijst met standaardwijzigingen in onderlinge afstemming worden onderhouden en waar nodig worden aangepast. Tevens heeft Inschrijver de mogelijkheid om aanvullende standaardwijzigingen binnen haar eigen leveringsmodel te specificeren in de dienstenbeschrijving die moet worden opgeleverd bij subonderdeel SLA-01 in paragraaf 6.2.4.

Verder dient Opdrachtnemer een service desk en on-site support te leveren. De on-site-support is op dit moment nog 5 dagen per week aanwezig tijdens kantooruren, maar ODH is voornemens om dit in na het eerste jaar van het beheercontract af te schalen tot 2 à 3 dagen per week.

On-site support zorgt voor het afhandelen van gebruikersvragen waarbij fysieke aanwezigheid is vereist, alsmede de inname, uitgifte² en beheer van apparatuur met betrekking tot vaste- en thuis IT-werkplekken, mobiele IT-werkplekken, beeldschermen, telefonie en overige randapparatuur zoals conference call apparatuur (AV middelen). On-site support voert geen thuisbezoeken in geval van problemen met thuiswerkplekken. In voorkomende gevallen zullen medewerkers de betreffende apparatuur (laptop) moeten afleveren voor onderzoek/herstel op kantoor.

De service desk is voor het afhandelen van meldingen en gebruikersvragen rechtstreeks bereikbaar via telefoon en indirect via het inschieten van tickets via e-mail en/of het ticketing systeem van de Aanbestedende dienst (Topdesk).

3.3.1 Software Asset Management

De Aanbestedende dienst beschikt momenteel niet over een adequaat ingericht software asset management (SAM) proces en ook de hiervoor benodigde tooling ontbreekt. De Aanbestedende dienst wil dit proces beleggen bij de Opdrachtnemer op basis van de onderstaande uitgangspunten en aandachtspunten:

- De Opdrachtnemer dient de voor SAM benodigde processen en tools in te richten.
- De eventuele aanschafkosten van SAM-tooling (licenties en/of gebruiksrechten) vallen buiten de scope van de aanbesteding en hoeven niet te worden opgenomen in het prijzenblad. Wel dient bij vraag SLA-13 van de subgunningscriteria in hoofdstuk 6 een specificatie te worden gegeven van de in te zetten tooling inclusief een kostenindicatie.
- In het software metering proces dient ook het gebruik van cloud applicaties en diensten te worden meegenomen.
- De licentiepositie (aanschaf versus gebruik) van de Aanbestedende dienst dient doorlopend actueel en inzichtelijk te zijn via dashboards en/of rapportagefuncties.
- Informatie over aangeschafte licenties wordt aangeleverd door de Aanbestedende dienst en haar software brokers.
- Opdrachtnemer voert minimaal 2 keer per jaar een interne compliance audit uit op de licentiepositie van de Aanbestedende dienst en rapporteert over de resultaten daarvan.
- De software assets worden geregistreerd in een CMDB die onderdeel is van of gekoppeld wordt aan de SAM-tooling. Deze CMDB wordt doorlopend (automatisch) geactualiseerd.
- Advisering over het doelmatig aanschaffen en inzetten van software ligt primair bij de software brokers van de Aanbestedende dienst. De Opdrachtnemer heeft hierin een secundaire rol, waaronder het aanleveren van actuele informatie over het gebruik van licenties.

3.3.2 Uitgangspunten

Zoals eerder aangegeven wil de Aanbestedende dienst het beheer zoveel mogelijk afnemen in de vorm van afgebakende (managed) services. De exacte inrichting van deze services is ter discretie van Opdrachtnemer zelf, maar de Aanbestedende dienst verwacht van Opdrachtnemer dat zij bij de inrichting van haar diensten minimaal invulling geeft aan de volgende uitgangspunten:

IT Management & Operations

- a) Uniformiteit in beheer voor wat betreft processen en tooling.
- b) Volledig en doorlopend actueel inzicht in de status van de omgeving via integrale (keten)monitoring en beheerdashboard(s).
- c) Automatisering van beheertaken ter verhoging van de efficiëntie en het voorkomen van fouten.
- d) Geautomatiseerde deployment van applicaties en resources (via infrastructure as code, CI/CD).
- e) Efficiënt en effectief Configuratiebeheer en Assessment Management.
- f) Het waar mogelijk toepassen van self service voorzieningen voor medewerkers.
- g) Granulariteit in het toepassen van service levels.

Niet alle applicaties en services zijn even bedrijfskritiek. De Aanbestedende dienst wenst daarom kostenefficiënte keuzes te kunnen maken in het toepassen van service levels voor bijvoorbeeld productie- versus niet-productieomgevingen en bedrijfskritieke versus niet-bedrijfskritieke applicaties.

² In 2021 was er sprake van 98 indiensttredingen en 62 uitdiensttredingen.

Informatiebeveiliging & Managed Security Operations

- a) Integrale view op de compliance en beveiligingsstatus van de gehele omgeving op basis van security framework controls (Baseline informatiebeveiliging Overheid, CIS, etc.).
- b) Proactieve monitoring van dreigingen en directe afhandeling van beveiligingsincidenten.
- c) Adequate beveiliging vereist nauwe samenwerking tussen de business, team informatievoorziening, Opdrachtnemer en Security Officer van de Aanbestedende dienst. Opdrachtnemer geeft daarbij gevraagd, maar óók ongevraagd advies over maatregelen die toegepast kunnen worden ter verbetering van de informatiebeveiliging.

Governance, regie, innovatie en transitie

- a) Bij de initiële cloud-transitie zijn geen cloud adoption frameworks toegepast. Gevolg hiervan is dat Azure cloudomgeving van de Aanbestedende dienst weliswaar voldoet aan de belangrijkste eisen op gebied van security, beschikbaarheid, prestaties, kostenbeheer, governance, etc., maar dat er ruimte is voor optimalisatie. De Aanbestedende dienst verwacht van Opdrachtnemer dat zij de Azure omgeving verder ontwikkelt en optimaliseert op basis van bewezen cloud adoption framework(s).
- b) Innovatie en doorontwikkeling van de ODH IT-omgeving moeten expliciet worden meegenomen in de dienstverlening van Opdrachtnemer.
- c) De overdracht van de huidige partijen naar Opdrachtnemer moet geruisloos verlopen met name daar waar het de beschikbaarheid van de IT-omgeving en Servicedesk betreft. Eindgebruikers mogen geen last hebben van de overgang naar Opdrachtnemer.
- d) De Aanbestedende dienst volgt de beheerstandaard ITIL v3, maar nog niet alle relevante onderdelen daarvan zijn (volledig) ingericht. De Aanbestedende dienst verwacht van Opdrachtnemer dat hij adviezen geeft (rekening houdend met de omvang van de ODH IV-organisatie) over de nadere inrichting van de ODH beheerprocessen en de aansluiting daarvan op c.q. integratie met de beheerprocessen van Opdrachtnemer.

3.4 Herzieningsclausule (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012)

Onderdeel van de Overeenkomst is een herzieningsclausule in de zin van art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012. De opdracht kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen zonder dat sprake is van een 'wezenlijke wijziging', en een nieuwe aanbesteding vereist zou zijn, als er sprake is van technische veranderingen en/of vernieuwingen in de beheer-omgeving, waartoe al dan niet op moet worden geacteerd en al dan niet extra kosten mee zijn gemoeid. De Aanbestedende dienst wenst in dat geval mee te bewegen met de ontwikkelingen zonder dat daartoe een nieuwe aanbesteding is vereist. Zolang de algemene aard van de Opdracht niet wijzigt, zullen de veranderingen en/of vernieuwingen op basis van de herzieningsclausule tot wijzigingen van de Overeenkomst moeten kunnen leiden.

3.5 Omvang van de opdracht

De Aanbestedende dienst beschikt over circa 330 mobiele "werkplekken" die zijn voorzien van een laptop en een mobiele telefoon. Daarnaast zijn er circa 260 fysieke flexplekken beschikbaar op kantoor te Den Haag, die zijn voorzien een dubbele monitor, docking-station, muis en toetsenbord. Medewerkers werken zowel op kantoor als vanuit huis met een aan hen toegewezen ODH laptop. Het merendeel van de primaire applicaties wordt als SaaS-diensten afgenomen. In totaal zijn er 23 virtuele servers verdeeld over Acceptatie (±10%) en Productie (±90%). Deze servers draaien als Azure VM's in de ODH Azure omgeving.

De maximale omvang van de Opdracht wordt geraamd op circa € 933.000 (exclusief btw) per jaar, exclusief de eenmalige implementatiekosten. De maximale omvang van de Opdracht bij een initiële looptijd van 3 jaar, wordt geraamd op € 2.800.000 (exclusief btw) inclusief implementatie doch exclusief consulting uren. De genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen.

3.6 Vorm en duur Overeenkomst

Er zal een dienstverleningsovereenkomst (met op onderdelen het karakter van een raamovereenkomst) met één Inschrijver worden gesloten. De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 3 jaar met de mogelijkheid de Overeenkomst vijfmaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 12 maanden tot maximaal 8 jaar.

De Aanbestedende dienst kiest voor een Overeenkomst voor deze duur om een aantal redenen:

- Ten eerste omdat met het inregelen van de samenwerking een flinke inspanning is gemoeid. Het op korte termijn weer moeten omschakelen van Opdrachtnemer zou niet doelmatig zijn.
- Ten tweede omdat er sprake is van een veranderingsproces waarbij een ontwikkeling wordt doorgemaakt van on premise naar een cloudomgeving. Hiermee is een zeker tijdsbestek gemoeid, waarbij het van belang is dat de beheerfase bij dezelfde Opdrachtnemer wordt gelegd om zo de kwaliteit van de dienstverlening en de resultaatverantwoordelijkheid optimaal te waarborgen.
- Ten derde is Opdrachtnemer betrokken bij een professionaliseringsproces. Om dat succesvol te kunnen doen is een langere doorlooptijd wenselijk.

De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid gedurende de gehele looptijd de Overeenkomst tussentijds met opgaaf van redenen op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.

De concept-dienstverleningsovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage. De Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020) zijn van toepassing op de Opdracht.

Hoofdstuk 4 Procedurele aspecten en voorschriften

4.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen en kan tot het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen, in beginsel door ondertekening door beide partijen, besluiten om hier van af te zien, zonder opgaaf van reden.
2. Door de Aanbestedende dienst worden in beginsel geen kosten vergoed die door Inschrijvers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze procedure, ook niet de hiervoor onder 1 genoemde gevallen. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de procedure af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet definitief te gunnen/de Overeenkomst aan te gaan, dan heeft de betrokken Inschrijver in beginsel geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook. In het geval van een onnodig laattijdige intrekking van de aanbesteding kan door de Aanbestedende dienst een uitzondering worden gemaakt op het voorgaande uitgangspunt, met inachtneming van Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit en de toelichting daarbij.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van hen als zodanig wordt beschouwd, wordt uitsluitend beslecht door middel van een procedure bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Aanbestedende dienst is gevestigd.
4. Inschrijvers stemmen ermee in dat de Aanbestedende dienst binnen deze procedure gebruik kan maken van de Wet Bibob en dat de uitkomst van een dergelijk onderzoek kan betekenen dat een Inschrijver niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt dan wel tot ontbinding van de reeds gesloten Overeenkomst kan leiden. Zie verder Bijlage Bibob.

4.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. Inschrijver mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: deelname aan of kennisneming van deze aanbesteding.
2. Inschrijver dient de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en zal deze verplichting opleggen aan in te schakelen hulppersonen, Derden en Onderaannemers. De Aanbestedende dienst zal eveneens de verkregen informatie van Inschrijvers vertrouwelijk behandelen.
3. Publiciteit inzake deze aanbesteding door of namens Inschrijver is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is Inschrijver niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze procedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door Inschrijver gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid aan te tonen voor de nu aanbestede Opdracht.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn niet toegestaan in het kader van deze aanbesteding en hebben geen rechtskracht.
6. Gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie zullen tijdens de procedure en bij de uitvoering van de Opdracht in het Nederlands plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

4.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

1. De Aanbestedende dienst nodigt Inschrijvers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen, et cetera.
2. De Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijvers een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is belangrijk dat Inschrijvers zo vroeg mogelijk vragen presenteren. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Aanbestedende dienst beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Bezwaren dienen in overeenstemming met de Aanbestedingsstukken te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.
3. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de meest brede zin van het woord tegenkomen, dan dient Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor het laatste in de planning opgenomen moment voor het stellen van vragen aan de Aanbestedende dienst kenbaar te maken op straffe van rechtsverwerking en verval van recht, tenzij de informatie waarop deze tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden ziet, geen onderdeel van de Aanbestedingsstukken was of anderszins beschikbaar was. Op vragen die na het geplande moment zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst in beginsel niet verplicht te antwoorden.
4. Indien een Inschrijver na kennisneming van een Nota van inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient Inschrijver op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, bij voorkeur uiterlijk vóór het indienen van zijn Inschrijving de Aanbestedende dienst ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kortgedingdagvaarding en het verzenden van een kopie naar het contactpunt van deze aanbesteding.
5. Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen, of een kort geding als hiervoor bedoeld, ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken in beginsel het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze procedure.
6. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
7. Teneinde een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
8. De Aanbestedende dienst zal schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.
9. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van hun onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dan dient hij dit te motiveren in zijn vraag. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
10. De Aanbestedende dienst zal gestelde individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

4.4 Klachtenregeling

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Inschrijvers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend via <https://omgevingsdiensthaaglanden.nl/inkoop-aanbesteden/>.
2. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op, dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. Het indienen van een klacht laat het bepaalde in 3.3 onder 4 en 5 onverlet.

4.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding of een Bibob-toets aanleiding geeft tot nader onderzoek, eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding respectievelijk nadat is beslist of op grond van het advies met betrekking tot de Wet Bibob al dan niet tot gunning over wordt gegaan.
2. Varianten worden niet geaccepteerd.
3. Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde en/of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver.
4. Een Onderaannemer mag ten tijde van de Inschrijving niet als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers optreden.
5. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht.
6. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
7. De complete Inschrijving dient vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde sluitsdatum en -tijd te zijn ingediend. Na afloop van de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Inschrijvers.
8. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.
9. Inschrijvingen dienen compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld.
10. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden. Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:
 - a. de Nota's van inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
 - b. de concept-Overeenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;
 - c. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige Bijlagen, waaronder het Programma van eisen;
 - d. de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT);
 - e. de Inschrijving van Inschrijver.

Let op: Inschrijvers moeten terdege kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van Inschrijvers of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

Indien (per abuis) door Inschrijver in zijn Inschrijving naar andere algemene voorwaarden wordt verwezen, dan zal dit beschouwd worden als herstelbare fout. Betreffende Inschrijver zal vervolgens gevraagd worden te bevestigen dat de Inschrijving onvoorwaardelijk is, wat dus betekent dat de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer of enige andere algemene voorwaarden niet van toepassing zullen zijn op de Overeenkomst. Als geen bevestiging volgt, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.

11. De Inschrijving wordt ingeleid door een aanbestedingsbrief. Hierin dient Inschrijver de volgende informatie te verstrekken:
 - korte introductie van de onderneming(en);
 - naam en (contact)gegevens van de persoon die gedurende deze procedure fungeert als contactpersoon;
 - indien van toepassing de rolverdeling binnen een Samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de Opdracht dat de Inschrijver voornemens is aan een Onderaannemer te geven dan wel op welke Derden anderszins een beroep wordt gedaan.
12. Inschrijvers dienen de Bijlage UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving. Indien de Inschrijving elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk. De Aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, de Inschrijver moet het overige invullen. Deel V van het UEA is voor deze aanbesteding niet relevant.
13. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient de Inschrijver op eerste verzoek een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen.
14. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat of herstelbare gebreken kent, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking respectievelijk herstel verzoeken. In het geval van een herstelbaar gebrek in het UEA of in geval van een herstelbaar gebrek met betrekking tot de bewijsmiddelen stelt de Aanbestedende dienst de betreffende Inschrijver in beginsel in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. Indien de Aanbestedende dienst het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.
15. Een toelichting respectievelijk herstel dient schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting of aanvulling mag niet leiden tot een werkelijk nieuwe Inschrijving; het kan slechts een eenvoudige precisering of het herstel van een kennelijke materiële fout betreffen, waarbij het in het geval van het aanvullen van gegevens dient te gaan om gegevens die objectief dateren van voor het einde van de termijn voor het indienen van een Inschrijving.
16. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht om zonder toestemming alle door Inschrijver verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.

17. Bij het vermoeden van een abnormaal lage inschrijving kan de Aanbestedende dienst indien de Aanbestedende dienst vermoedt dat de Opdracht tegen de aangeboden prijzen onuitvoerbaar is of de aangeboden prijzen anderszins onrealistisch overkomen Inschrijver verzoeken de door de Aanbestedende dienst nodig geachte verduidelijking binnen de door de Aanbestedende dienst gestelde termijn aan te leveren. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver daarbij verzoeken de verduidelijking mondeling toe te lichten. Van dit onderhoud kan een gespreksverslag worden opgemaakt. Indien de Aanbestedende dienst, gelet op de ontvangen schriftelijke verduidelijking en eventuele mondelinge toelichting, van oordeel is dat er sprake is van een onuitvoerbare of onrealistische Inschrijving, kan zij deze Inschrijving afwijzen op grond van art. 2:116 Aanbestedingswet 2012. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst. Andere Inschrijvers kunnen aan dit recht van de Aanbestedende dienst geen enkel recht ontleen.
18. Inschrijvingen zullen na afloop van deze procedure niet worden geretourneerd.

4.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband

1. Een Samenwerkingsverband neemt deel aan de aanbesteding als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband gelden onderstaande aanvullende bepalingen.
2. **Let op: Van alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd in de Inschrijving.** Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dienen nadere bewijsmiddelen te worden overlegd om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. Alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen in Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het UEA op te geven: a. de namen van de overige deelnemers aan het Samenwerkingsverband, b. de eigen rol en c. welke Inschrijver de leiding van het Samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de deelnemer aan het Samenwerkingsverband die door elke andere deelnemer adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Daarnaast dient de verdeling van de werkzaamheden te worden beschreven.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst.
5. Een Samenwerkingsverband in oprichting of een Samenwerkingsverband dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband na gunning geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen, althans niet als Samenwerkingsverband. De afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband als geheel én voor de individuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband afzonderlijk. Indien een uitsluitingsgrond op één van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband van toepassing is wordt het Samenwerkingsverband uitgesloten.
7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband alleen zijn samenstelling wijzigen na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst nadere voorwaarden worden verbonden.

4.7 Het doen van een beroep op een Derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen

1. Inschrijvers kunnen zich beroepen op een Derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden de volgende aanvullende bepalingen. Een dergelijk Derde kan ook een Onderaannemer zijn, maar dit hoeft niet in alle gevallen zo te zijn. Zie voor specifieke eisen aan

in te schakelen Onderaannemers de volgende paragraaf. Indien een Derde ook ingeschakeld wordt als Onderaannemer, zijn ook de in de volgende paragraaf opgenomen eisen van toepassing.

2. **Let op:** Van alle Derden waarop door de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving een beroep wordt gedaan, dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd voor wat betreft de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III van het UEA. Met het UEA verklaren deze Derden tevens dat de Inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de Derde kan beschikken. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst moeten ook Derden ook Verificatiedocumenten kunnen overleggen om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient onder Deel IIC van het UEA 'ja' aan te vinken. In het bijbehorende toelichtingsveld dient te worden beschreven op welke Derde voor welke eisen een beroep wordt gedaan.
4. **Let op:** Indien een Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én op een Onderaannemer rondom de uitvoering van de Opdracht vinkt de Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden gevraagde gegevens herhaaldelijk opgegeven.
5. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Derden waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan. Indien een uitsluitingsgrond op één van de Derden van toepassing is waarop Inschrijver een beroep doet, leidt dit tot uitsluiting van de Inschrijver.
6. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
7. Indien het beroep op een Derde nodig is om aan de geschiktheidseisen ten aanzien van technische en beroepsbekwaamheid te voldoen, dient de betreffende Derde door de Inschrijver ook te worden ingeschakeld als Onderaannemer bij de uitvoering van het betreffende deel van de Opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken.
8. Indien het beroep op een Derde nodig is om aan de geschiktheidseisen ten aanzien van financieel-economische draagkracht te voldoen, hoeft de Derde niet te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken.
9. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van deze Derde, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing bij wijze van Verificatiedocument een verklaring worden overgelegd waaruit blijkt dat de Derde onvoorwaardelijk garant staat voor de door de Inschrijver op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door de Derde rechtsgeldig ondertekend te zijn. Een separate verklaring is niet nodig als de Derde een moedermaatschappij is die een zogenaamde artikel 403-verklaring heeft gedeponeerd in het handelsregister waaruit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de schulden van Inschrijver blijkt en hier bewijsstukken van overlegt. **Let op:** De Derde dient aan de aanvullende bepalingen in deze paragraaf te voldoen.
10. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat de Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
11. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
12. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derde(n) dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst voorwaarden worden verbonden. Indien Opdrachtgever vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een Derde zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een Derde tijdens de looptijd van de

Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht zal Opdrachtgever in beginsel geen toestemming geven.

4.8 Het inschakelen van Onderaannemer voor uitvoering deel van de Opdracht

1. Inschrijvers kunnen een Onderaannemer inschakelen voor de uitvoering van een deel van de Opdracht. Indien Inschrijver ten tijde van de Inschrijving kenbaar maakt een Onderaannemer in te schakelen, dan gelden de volgende aanvullende bepalingen. Een dergelijk Onderaannemer kan ook een Derde zijn, maar dit hoeft niet in alle gevallen zo te zijn. Zie voor specifieke eisen aan in te schakelen Derden de vorige paragraaf. Indien een in te schakelen Onderaannemer ook een Derde is waarop de Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen, zijn ook de in de vorige paragraaf opgenomen eisen van toepassing.
2. De Inschrijver die ten tijde van de Inschrijving heeft bepaald voor de uitvoering van een deel van de Opdracht Onderaannemers in te zetten, dient in Deel IID 'ja' aan te vinken en de betreffende Onderaannemers te noemen, inclusief de beoogde verdeling van de werkzaamheden.
3. **Let op:** Indien een Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én op een Onderaannemer rondom de uitvoering van de Opdracht vinkt de Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden gevraagde gegevens herhaaldelijk opgegeven.
4. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Onderaannemers waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan.
5. Bij gunning van de Opdracht aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer in beginsel gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Onderaannemer te gunnen.
6. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Een valse verklaring van een Onderaannemer met betrekking tot de Inschrijving ontslaat de Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
7. In het geval van het inschakelen van een Onderaannemer wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een andere Onderaannemer dan tijdens de Inschrijving worden ingeschakeld na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst voorwaarden worden verbonden. Indien Opdrachtgever vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een Onderaannemer zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een Onderaannemer tijdens de looptijd van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht zal Opdrachtgever in beginsel geen toestemming geven.

4.9 Meerdere Inschrijvers binnen één holding

1. **Let op:** Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

4.10 Openingsprocedure

1. De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na afloop van de termijn voor het indienen van een Inschrijving geopend.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers.

3. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld.

4.11 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

1. Na opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar kunnen maken.
2. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
3. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen. In de Gunningsbeslissing zullen de scores van alle geldige Inschrijvingen per onderdeel binnen het gunningscriterium kenbaar worden gemaakt aan Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, met dien verstande dat de identiteit van afgewezen Inschrijvers daarbij niet kenbaar wordt gemaakt.
4. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.
5. De Aanbestedende dienst zal gedurende twintig kalenderdagen na verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan. Dit, teneinde Inschrijvers gedurende de bezwaartermijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing, door het laten betekenen van een dagvaarding voor kort geding op het adres van de Aanbestedende Dienst.
6. De bezwaartermijn onder 5 is een vervaltermijn. Inschrijvers die het niet eens zijn met de Gunningsbeslissing dienen tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn, een kort geding aanhangig te hebben gemaakt. Zij dienen dit schriftelijk mede te hebben gedeeld aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen. Indien binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.
7. De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver hier schriftelijk over heeft geïnformeerd.
8. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Aanbestedende dienst van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken.
9. De Inschrijving van de winnende Inschrijver, wordt onderdeel van de te sluiten Overeenkomst en derhalve ook van de Opdracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat Opdrachtnemer de beloftes in zijn Inschrijving niet nakomt is er in beginsel sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 5 Toetsing van de Inschrijving

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

5.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder Hoofdstuk 4 van deze Aanbestedingsleidraad. Indien een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

5.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op een Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Op deze aanbesteding zijn alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel van toepassing met uitzondering van 'prestaties uit het verleden (past performance)' en 'ernstige beroepsfout'. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Inschrijver die in één van deze omstandigheden verkeert.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen.

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingsstukken. De Verificatiedocumenten die opgevraagd worden zijn weergegeven in de Checklist Verificatiedocumenten vooraan in deze Aanbestedingsleidraad. De Verificatiedocumenten zullen na de Gunningsbeslissing niet worden opgevraagd aan de Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst voornemens is de wachtkamerovereenkomst te sluiten. Indien de Aanbestedende dienst op een later moment voornemens is om de wachtkamerovereenkomst in te roepen, dient de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan de Verificatiedocumenten op dat moment te verstrekken. Indien de Verificatiedocumenten niet voldoen aan de gestelde eisen bij de aanbesteding, zal de Opdracht niet alsnog worden gegund aan deze Inschrijver. Indien in de Aanbestedingsstukken eisen zijn verbonden aan de actualiteit van Verificatiedocumenten, dan wordt deze termijn in dat geval berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever om de Verificatiedocumenten van de wachtkamerpartij heeft verzocht.

Indien de Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of Verificatiedocumenten niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

5.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een

Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van nadere bewijsmiddelen geldt hetzelfde als is bepaald rondom de uitsluitingsgronden.

5.3.1 Financiële en economische draagkracht

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de continuïteit van de te contracteren Inschrijver niet in het geding is en verzekerd is tegen aanspraken. De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimumeisen aan Inschrijvers:

- Continuïteit: Er is geen signaal dat de continuïteit van de onderneming in het geding is. Dit laatste betekent dat er in ieder geval geen continuïteitsparagraaf mag zijn opgenomen in de meest recente jaarrekening.
- Verzekering: Inschrijver beschikt over een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar.

Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen. Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver bewijsmiddelen te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

5.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de onderstaande geschiktheidseisen gesteld:

5.3.2.1 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover Inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties:

1. Inschrijver heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één referentie-organisatie, gedurende minimaal 12 maanden (die geheel of gedeeltelijk in die 36 maanden vallen), het werkplek- en applicatiebeheer uitgevoerd voor minimaal 150 werkplekken, inclusief beheer van Microsoft 365, applicatie packaging en distributie, service desk en on-site support.
2. Inschrijver heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één referentie-organisatie, gedurende minimaal 12 maanden (die geheel of gedeeltelijk in die 36 maanden vallen), het fysieke netwerkbeheer uitgevoerd.
3. Inschrijver heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één referentie-organisatie, gedurende minimaal 12 maanden (die geheel of gedeeltelijk in die 36 maanden vallen), de operationele service management processen uitgevoerd, inclusief het vervullen van de rollen van incident-, problem- en changecoördinator en security officer.
4. Inschrijver heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één referentie-organisatie, gedurende minimaal 12 maanden (die geheel of gedeeltelijk in die 36 maanden vallen) een Azure klantomgeving op basis van de Azure landing zone architectuur beheerd.
5. Inschrijver heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één referentie-organisatie, te maken gehad met vraagstukken rond (toenemende) gegevensuitwisseling tussen (SaaS) applicaties- en diensten en heeft daarbij de referentie-organisatie geadviseerd over de benodigde voorzieningen in de technische infrastructuur en over de bijbehorende beheerprocessen en beveiligingsmaatregelen,

waarbij de infrastructuur van de referentie-organisatie gekoppeld was of werd met een landelijke digitale overheidsvoorziening zoals DSO, OLO, DigID, KvK, BAG etc.

Inschrijver mag per kerncompetentie één referentie overleggen. Inschrijver mag dus maximaal vijf verschillende referentie overleggen.

Format kerncompetenties

Behalve het UEA (Deel IV) dient Inschrijver referenties te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van de Bijlage Format kerncompetenties. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld; indien één referentie wordt gebruikt om aan meerdere kerncompetenties te voldoen dienen de gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Ten aanzien van de te overleggen referentie(s) in het Format kerncompetenties gelden, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Inschrijver om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.
5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door Inschrijver nadere bewijsmiddelen te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

5.3.2.2 Certificeringen

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

1. Azure Expert MSP of gelijkwaardige certificeringen op gebied van Microsoft 365, Enterprise Mobility & Security en Azure;
2. NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig;
3. NEN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig.

Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

5.3.3 Beroepsbevoegdheid

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

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Dat een Inschrijver voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Inschrijving verklaard te worden via het UEA. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsmiddelen te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

Hoofdstuk 6 Beoordeling van de Inschrijvingen

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van de Inschrijver. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht dus gegund.

6.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan een Inschrijving.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximum aantal punten
Kwaliteit	1. Transitieplan	10.000
	2. Dienstverlening en SLA	32.500
	3. Samenhang/samenwerking/partnership	10.000
	4. Teamsamenstelling	5.000
	5. Informatiebeveiliging en monitoring	7.500
	6. Exit strategie	2.500
	7. Maatschappelijk verantwoord inkopen	2.500
Prijs	Totale kosten over drie jaar	30.000
Totaal		100.000

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De intentie is van de Aanbestedende dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het subgunningscriterium kwaliteit. Voordat de definitieve scores op het schriftelijke deel wordt toegekend krijgen Inschrijvers de gelegenheid hun Inschrijving toe te lichten gedurende 45 minuten. Deze toelichting wordt niet apart beoordeeld en zal onderdeel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting dient toegespitst te zijn op de onderdelen die zien op kwaliteit, waarbij Inschrijver ook kort zijn organisatie mag voorstellen.

Vervolgens worden de definitieve scores door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. De individuele beoordelingen zullen nooit worden verstrekt aan Inschrijver of eventuele andere belanghebbenden. Deze beoordelingen zijn louter voor intern gebruik en de voorbereiding van het consensusoverleg.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen het subgunningscriterium kwaliteit zonder kennis te hebben van de aangeboden prijzen. De procesbegeleiders van Pro 10 B.V., hebben wél inzicht in de aangeboden prijzen om deze tijdig te kunnen toetsen aan de gestelde randvoorwaarden.

Nadat de scores op het subgunningscriterium kwaliteit zijn vastgesteld door de beoordelingscommissie, worden de punten op het subgunningscriterium prijs hierbij opgeteld. Zo ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de Opdracht in beginsel gegund.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het

subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, geeft het onderdeel 2. Dienstverlening en SLA de doorslag, vervolgens het onderdeel 3. Samenwerking/partnership, daarna het onderdeel 1. Transitieplan, vervolgens het onderdeel 5. Informatiebeveiliging en monitoring, daarna het onderdeel 4. Teamsamenstelling, dan het onderdeel 6. Exit strategie en tot slot het onderdeel 7. Maatschappelijk verantwoord inkopen. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft, zal er worden geloot.

6.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

6.2.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.

6.2.2 Beoordelingskader

Het subgunningscriterium kwaliteit behelst diverse open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. De onderdelen zien op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste wederpartij voor de Aanbestedende dienst.

Per kwalitatief onderdeel is aangegeven welke subonderdelen worden beoordeeld aan de hand van het onderstaande beoordelingskader. Tussenliggende scores worden niet toegekend.

Beoordelingskader subgunningscriterium		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling.
4 Goed	80%	Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat.
3 Voldoende	50%	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. De invulling is op onderdelen minder helder, begrijpelijk, realistisch of meetbaar, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.
2 Matig	20%	Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht.
1 Onvoldoende	0%	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.

6.2.3 Onderdeel 1: Transitieplan

De Aanbestedende dienst is op zoek naar een Inschrijver die in staat is een geruisloze overgang te verzorgen van het beheer van de huidige dienstverlener(s) naar de situatie waarin dit door Inschrijver wordt uitgevoerd. Doelstelling van de Aanbestedende dienst is om een Inschrijver te contracteren die het vraagstuk van de overgang van beheer goed overziet en doorgrondt, zodat een soepele overgang is gegarandeerd met zo min

mogelijk overlast en inspanning van (medewerkers van) de Aanbestedende dienst. Uitgangspunt is dat hoe beter een Inschrijver aan deze doelstelling voldoet; hoe beter de transitie wordt uitgevoerd.

In de beantwoording dient Inschrijver in te gaan op de volgende beoordelingspunten. Per subonderdeel ontvangt Inschrijver een score. De subonderdelen TRA-01 t/m TRA-08 worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader dat is opgenomen in paragraaf 6.2.2 van deze Aanbestedingsleidraad.

ID	Omschrijving	Max. punten
TRA-01	Beschrijf in een Plan van Aanpak de voorgestelde aanpak van de transitie en de globale planning daarvan. Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op de helderheid van fasering, activiteiten, doorlooptijden en mijlpalen. Inschrijver mag maximaal 5 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.500
TRA-02	Beschrijf hoe de voortgang van de transitie wordt bewaakt, welke maatregelen zijn getroffen om de voortgang in de planning te borgen en hoe wordt daarover gerapporteerd aan de Aanbestedende dienst. Hoe meer zekerheden de Aanbestedende dienst heeft tot de tijdige afronding van de transitie hoe hoger de score op dit subonderdeel. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.500
TRA-03	Beschrijf welke randvoorwaarden aan de Aanbestedende dienst worden gesteld om de transitiefase conform planning uit TRA-01 af te ronden. Hoe minder belastend de randvoorwaarden zijn voor de Aanbestedende dienst hoe hoger de score op dit subonderdeel. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.000
TRA-04	Beschrijf de aanpak en welke randvoorwaarden aan de 3 latende partijen (servicedesk, netwerkbeheer, Azure) van de Aanbestedende dienst worden gesteld om de transitiefase conform planning uit TRA-01 af te ronden. Inschrijver heeft tijdens de transitie de regie positie. Hoe minder afhankelijkheden van de latende partijen qua verantwoordelijkheden en succesansen hoe hoger de score op dit subonderdeel. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.000
TRA-05	Beschrijf de wijze waarop de soepele overgang wordt gewaarborgd zonder dat de overgang impact heeft op de ODH business en de Servicedesk dienstverlening (momenteel uitbesteed aan één van de latende partijen). Voor de Aanbestedende dienst is het van het grootste belang dat de lopende business processen niet worden verstoord. Hoe minder verstoringen, hoe hoger de score op dit subonderdeel. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.500
TRA-06	Beschrijf hoe de fit/gap-analyse van de huidige omgeving wordt uitgevoerd om die passend te maken op de beheerdiensten van Opdrachtnemer. Denk bijvoorbeeld aan het inrichten van beheertools/monitoring en het wegwerken van eventueel achterstallig beheer en onderhoud op de omgeving. Beschrijf hierbij ook hoe bevindingen en aanbevelingen worden afgehandeld. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.250
TRA-07	Beschrijf hoe de (acceptatie)procedure voor de formele overgang van de transitiefase naar regulier beheer volgens Inschrijver moet worden ingericht.	1.000

	Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	
TRA-o8	Beschrijf de risico's die Inschrijver onderkent op basis van dit soort trajecten in het algemeen en de uitvraag van Aanbestedende dienst in het bijzonder, inclusief een beschrijving van mitigerende maatregelen. Hoe vollediger de beschrijving van de onderkende risico's en hoe meer vertrouwen de mitigerende maatregelen wekken hoe hoger de score op dit subonderdeel. Inschrijver mag maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.250
Maximumaantal te behalen punten – onderdeel 1: Transitieplan		10.000

6.2.4 Onderdeel 2: Dienstverlening en SLA

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die de beheerwerkzaamheden op een adequate en efficiënte wijze uitvoert. Doelstelling van de Aanbestedende dienst is om een Inschrijver te contracteren die specifieke kenmerken van de gevraagde dienstverlening overziet en doorgrondt zodat de gevraagde dienstverlening naar grote tevredenheid zal worden geleverd.

In de beantwoording dient Inschrijver in te gaan op de volgende beoordelingspunten. Per subonderdeel ontvangt Inschrijver een score. De subonderdelen SLA-01 t/m SLA-19 worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader dat is opgenomen in paragraaf 6.2.2 van deze Aanbestedingsleidraad.

ID	Omschrijving	Max. punten
SLA-01	Beschrijf op basis van een menukaart-principe hoe de dienstencatalogus is opgebouwd met per dienst/service minimaal een beschrijving van: - Korte omschrijving van de gevraagde dienst met een verwijzing naar het betreffende onderdeel in het Prijzenblad - Beschrijving taken en verantwoordelijkheden Inschrijver - Beschrijving van eventuele aspecten waar de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor is/blijft - Beschrijving van standaard changes behorende bij de dienst Voor de dienstencatalogus geldt dat de Aanbestedende dienst een score zal toekennen naar gelang de granulariteit en volledigheid van de beschrijving. Hoe meer granulair en volledig de diensten zijn uitgewerkt in aansluiting op de behoefte, hoe hoger de score op dit subonderdeel. Inschrijver mag maximaal 5 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	3.000
SLA-02	Beschrijf kort hoe Inschrijver de ITIL beheerprocessen toepast binnen de context van de opdracht. Beschrijf tevens hoe de processen van de Aanbestedende dienst worden geïntegreerd met die van de Inschrijver. Hoe gaat ODH toegevoegde waarde ervaren? <i>Het gaat in deze beschrijving niet om de algemene definities van ITIL, maar om de specifieke toepassing (hoofdpijnen) daarvan binnen het kader van de dienstverlening. Ter illustratie: op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan het continuïteitsbeheer en welke verantwoordelijkheden liggen daarbij bij Inschrijver en welke bij de Aanbestedende dienst?</i> Inschrijver mag maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	2.000
SLA-03	Beschrijf wat de aanpak van Inschrijver is rondom het continu verbeteren van de beheerprocessen.	1.500

	Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	
SLA-04	Beschrijf hoe de 24/7/365 Servicedesk en on-site support dienstverlening voor de Aanbestedende dienst wordt uitgevoerd. Beschrijf hoe ODH geholpen wordt bij een calamiteit (prio-1 incident) midden in de nacht? Hoe gaat inschrijver om met kleine en grote calamiteiten? Welke inzet wordt voorzien van personeel? Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	2.000
SLA-05	Beschrijf hoe Inschrijver invulling geeft aan kwaliteitsbeheer en -verbetering van de dienstverlening en daarmee borgt dat blijvend (meer dan) wordt voldaan aan de eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en zijn Inschrijving. Geef hierbij ook aan hoe Inschrijver de resultaten hiervan inzichtelijk maakt voor de Aanbestedende partij. Inschrijver mag maximaal 2 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	2.000
SLA-06	Beschrijf hoe Inschrijver gebruik gaat maken van de Topdesk tool van de Aanbestedende dienst (eis) en hoe die (eventueel) wordt geïntegreerd met de tooling van Inschrijver. De kosten voor het realiseren van koppelingen dienen te zijn opgenomen bij de implementatiekosten van Inschrijver. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	2.000
SLA-07	Beschrijf of en hoe Inschrijver de tevredenheid van de eindgebruikers meet en wat hier concreet mee wordt hier mee gedaan in relatie tot het (verbeteren) van de dienstverlening? Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	750
SLA-08	Beschrijf hoe Inschrijver ervoor zorgt dat de beheerstatus van de omgeving doorlopend inzichtelijk is voor de Aanbestedende dienst. Denk aan het verstrekken van informatie over de actualiteit van software versies, de resultaten van de maandelijkse patch-cyclus, het verstrekken van informatie over de capaciteit en prestaties van de omgeving, de actuele status m.b.t. de beveiliging en compliancy, etc. Geef daarbij tevens aan hoe bevindingen en aanbevelingen op dit vlak worden afgehandeld i.s.m. de Aanbestedende dienst. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.500
SLA-09	Beschrijf hoe Inschrijver invulling geeft aan een monitoring dashboard met een integraal beeld van de actuele gezondheidsstatus (op gebied van beschikbaarheid en prestaties) van de IT-omgeving van Aanbestedende dienst. Geef daarbij ook aan hoe invulling wordt gegeven c.q. kan worden gegeven aan ketenmonitoring, inclusief het monitoren van SaaS-diensten waarvoor Inschrijver zelf niet verantwoordelijk is. <i>Toelichting: de ODH heeft behoefte aan een dashboard waarin de status van alle IT-diensten in één oogopslag op basis van een stoplichtprincipe (status is rood, oranje of groen) kan worden vastgesteld.</i> Hoe vollediger en doeltreffend deze behoefte wordt ingevuld, hoe hoger de score op dit subonderdeel.	2.000

	Inschrijver mag maximaal 2 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	
SLA-10	Beschrijf de primaire monitoring indicatoren (te monitoren objecten) die Inschrijver voorziet ten behoeve van het integraal monitoren van de ODH-omgeving. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	2.000
SLA-11	Beschrijf hoe Inschrijver invulling geeft aan het life cycle management van de IT-omgeving van de Aanbestedende dienst, zodat de omgeving altijd actueel is op gebied van toegepaste productversies en technologieën. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.500
SLA-12	Beschrijf hoe het applicatiebeheerproces er uit ziet op gebied van: a) Packagen en distribueren van nieuwe applicaties b) Packagen en distribueren van applicatie updates c) Het periodiek bijwerken van (eventueel aanwezige) applicaties in het ODH uitrolimage. d) Het packagen van applicatie-updates versus updaten van applicaties via hun eigen update-mechanismen (zoals de Adobe Acrobat reader auto-updater). e) Het verwijderen (deïnstalleren) van oude applicaties. f) Het onderscheid in software distributie naar gebruikers en naar devices. g) Procedures voor het testen van applicaties en het uitvoeren van pilots. h) ODH wenst de applicatie-packaging af te nemen op basis van vaste prijzen, met een (kosten)differentiatie op basis van eenvoudig te packagen applicaties en complexe applicaties. Geef aan op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan deze differentiatie. De puntentoekenning geschiedt op basis van de volledigheid van de beschrijving. Inschrijver mag maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.000
SLA-13	Beschrijf hoe Inschrijver invulling geeft aan het software asset management (SAM) proces in relatie tot de eisen en aandachtspunten die zijn benoemd in paragraaf 3.3.1 van deze Aanbestedingsleidraad en in het Programma van eisen. Het gaat in deze beschrijving niet om de algemene definities van SAM, maar om de specifieke toepassing van de processen binnen de Aanbestedende dienst. Een voorbeeld: op welke wijze worden SaaS-applicaties meegenomen in het software metering proces? Geef in de beschrijving tevens een beschrijving van de gebruikte SAM-tooling en een globale indicatie van de licentie- en/of gebruikskosten daarvan. Deze kosten zijn geen onderdeel van de inschrijving en worden niet meegenomen in de beoordeling. De kosten voor het uitvoeren van de SAM-processen zijn wel onderdeel van de aanbesteding en moeten worden vermeld in het prijzenblad bij in het tabblad IT Service Management. Inschrijver mag maximaal 2 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	2.000
SLA-14	Beschrijf hoe Inschrijver de herstelbaarheid van applicaties en (infrastructurele) services borgt waarvoor zij beheer technisch verantwoordelijk is. Beschrijf tevens hoe dit periodiek wordt getest. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	2.000

SLA-15	Beschrijf hoe Inschrijver de herstelbaarheid van ODH-data borgt waarvoor zij beheer technisch verantwoordelijk is en beschrijf hoe dit periodiek wordt getest. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.500
SLA-16	Beschrijf hoe Inschrijver invulling geeft aan de thema's innovatie en doorontwikkeling. De Aanbestedende dienst zal hierbij met name beoordelen op de proactiviteit van de aanpak, de wijze waarop Inschrijver tot een innovatie-roadmap komt en de mate waarin de aanpak rekening houdt met het adoptievermogen van de Aanbestedende dienst. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1250
SLA-17	Inschrijver wordt gevraagd een concept SLA op te leveren conform de eisen die daaraan zijn gesteld door de Aanbestedende dienst in het Programma van eisen. In de beoordeling wordt gekeken hoe de belangen van ODH zijn gewaarborgd. Inschrijver mag maximaal 6 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.500
SLA-18	Beschrijf hoe Inschrijver voorziet in een pay-per-use kostenmodel voor haar beheerdiensten en hoe daarbij wordt omgegaan met verwerken van veranderingen in de omgeving (op- en afschaling van gebruikers, applicaties, devices, etc.) in de maandelijkse facturatie. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.250
SLA-19	Hoe gaat inschrijver om met de prestatienormen in het PVE en hoe meet hij valide zijn prestaties, dit in relatie tot de Opdracht (en wensen en eisen), hoe toont hij zijn prestaties betrouwbaar aan en hoe komt hij de Aanbestedende dienst tegemoet indien die prestatienorm niet wordt gehaald? Inschrijver mag maximaal 2 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	2.000
Maximumaantal te behalen punten – onderdeel 2: Dienstverlening en SLA		32.500

De beoordelingscommissie zal bij de beoordeling van de bovenstaande subonderdelen daarnaast letten op de klant- en servicegerichtheid van Inschrijver en de helderheid en consistentie waarmee de diensten zijn beschreven.

6.2.5 Onderdeel 3: Samenhang/samenwerking/

Inschrijver dient samen te werken met de leveranciers die gecontracteerd zijn voor het leveren van hardware en software. De Aanbestedende dienst is op zoek naar een partner die meedenkt over hoe zaken slimmer kunnen en daar gevraagd, maar zeker ook ongevraagd advies over geeft. Inschrijver dient aan te geven wat haar visie is op het partnerschap met de Aanbestedende dienst, de leveranciers voor de levering van hard- en software en wat zij concreet onderneemt om het partnerschap en de samenwerking te optimaliseren.

In de beantwoording dient Inschrijver in te gaan op de volgende beoordelingspunten. Per subonderdeel ontvangt Inschrijver een score. De subonderdelen PAR-01 t/m PAR-04 worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader dat is opgenomen in paragraaf 6.2.2 van deze Aanbestedingsleidraad.

ID	Omschrijving	Max. Punten
PAR-01	Beschrijf beknopt de visie van Inschrijver op het te realiseren partnerschap met aanbestedende dienst, welke mogelijkheden zij ziet om de klantrelatie te versterken en te optimaliseren. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	4.500

PAR-02	Beschrijf hoe Inschrijver invulling geeft aan haar rol als intermediair/ single point of contact naar de andere leveranciers* van de Aanbestedende dienst en hoe Inschrijver tot een goed beeld van alle belangen komt en hoe Inschrijver handelt als deze belangen op gespannen voet met elkaar staan. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel. <i>*) Dit zijn zowel de leveranciers voor de levering van hard- en software, als de leveranciers van overige diensten, zoals SaaS-leveranciers.</i>	5.500
Maximumaantal te behalen punten – onderdeel 3: Samenhang/samenwerking/ partnership		10.000

6.2.6 Onderdeel 4: Teamsamenstelling

De Aanbestedende dienst wil geen opleidingsinstituut zijn voor Inschrijver, bijvoorbeeld doordat haar medewerkers snel rouleren in een (opleidings)pool of doordat Inschrijver te veel gebruik maakt van junior medewerkers. Een goede mix van junior, medior en senior personeel is essentieel voor een goede dienstverlening. De medewerkers van Inschrijver zijn als het ware het visitekaartje c.q. de vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst omtrent het integrale ICT-beheer. Inschrijver beschrijft in zijn inschrijving hoe hij gedurende de looptijd van de opdracht de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening garandeert op gebied van de teamsamenstelling, de invulling van de benodigde rollen en de borging van voldoende kennis, ervaring en competenties.

In de beantwoording dient Inschrijver in te gaan op de volgende beoordelingspunten. Per subonderdeel ontvangt Inschrijver een score. De subonderdelen TeSa-01 t/m TeSa-07 worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader dat is opgenomen in paragraaf 6.2.2 van deze Aanbestedingsleidraad.

ID	Omschrijving	Max. punten
TeSa-01	Beschrijf hoe Inschrijver ervoor zorgt dat het in te zetten team constante kwaliteit levert en het team meerwaarde biedt voor de Aanbestedende dienst. Denk aan het toepassen van het 4-ogen principe en het inzetten van medewerkers met het juiste kennisniveau (senioriteit) bij het afhandelen van complexe incidenten / wijzigingen, zodat de evenredigheid wordt geborgd in tijdsbesteding en het realiseren van oplossingen. Beschrijf tevens de samenstelling van het in te zetten team inclusief bijbehorende rollen, verantwoordelijken en taken. Inschrijver mag maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	2.000
TeSa-02	Beschrijf hoe Inschrijver de borging garandeert van voldoende ervaring, expertise, competenties en certificeringen van het in te zetten team. Inschrijver mag maximaal 2 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	750
TeSa-03	Beschrijf hoe de continuïteit van de beheerwerkzaamheden wordt geborgd. Denk aan de interne kennisdeling m.b.t. de IT-omgeving van de Aanbestedende dienst, zodat de voortgang en kwaliteit is geborgd bij de (onverwachte) overdracht van werkzaamheden. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	500
TeSa-04	Beschrijf hoe Inschrijver ervoor zorgt dat de medewerkers van de Aanbestedende dienst in de interactie met Inschrijver het gevoel krijgen te werken met een ODH-specifieke dienst? Denk bijvoorbeeld aan aspecten als "branding" (gebruik van ODH huisstijl, logo's, etc.) en de wijze van communicatie, bijvoorbeeld "welkom bij de servicedesk van ODH" in plaats van "Welkom bij de servicedesk van Inschrijver, toets 1 indien u medewerker bent van ODH".	1.000

	Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	
TeSa-05	Beschrijf de mate waarin de vaste samenstelling van het team en van kernrollen zoals een IPC-coördinator* en security officer zijn gegarandeerd c.q. wordt geborgd. Beschrijf tevens hoe de backup/ achtervang is geregeld van het vaste (kern)teamleden in geval van afwezigheid. Deze rollen zijn in de ogen cruciaal voor de samenwerking. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel. <i>*) Incident- problem en change coördinator. Deze rollen kunnen bij één of meerdere personen worden belegd. Het is voor de Aanbestedende dienst essentieel dat er stabiliteit/continuïteit wordt geboden in de bemensing van deze rollen.</i>	750
Maximumaantal te behalen punten – onderdeel 4: Teamsamenstelling		5.000

6.2.7 Onderdeel 5: Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging is een belangrijk thema voor de Aanbestedende dienst, zeker in relatie tot onderhavige Opdracht. Daarom zal Inschrijver worden gevraagd zijn visie te beschrijven met betrekking tot informatiebeveiliging.

In de beantwoording dient Inschrijver in te gaan op de volgende beoordelingspunten. Per subonderdeel ontvangt Inschrijver een score. De subonderdelen InBe-01 t/m InBe-06 worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader dat is opgenomen in paragraaf 6.2.2 van deze Aanbestedingsleidraad.

ID	Omschrijving	Max. punten
InBe-01	Beschrijf de visie en voorgestelde aanpak rondom informatiebeveiliging ten behoeve van de IT-omgeving van de Aanbestedende dienst. In deze beschrijving dient Inschrijver tevens op te nemen of Inschrijver gegeven de omvang en inrichting van de IT-omgeving van de Aanbestedende dienst adviseert om een volwaardige Security Operations Center (SOC) dienst te implementeren en wat daarvan de meerwaarde is ten opzichte van standaard beveiligingsbeheer. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.250
InBe-02	Beschrijf welke maatregelen Inschrijver met betrekking tot informatiebeveiliging neemt rondom de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst. Hierin dient ook meegenomen worden hoe Inschrijver daarbij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden ziet tussen Inschrijver en de Aanbestedende dienst. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.500
InBe-03	Beschrijf de wijze waarop Inschrijver (24/7) security incidenten afhandelt. Benoem daarbij ook zaken zoals impactbepaling, reactietijden, out-of-band matching, schadebeperkende maatregelen na een incident, stekkermandaat en escalatieprocedures van/naar de (security officer van) Aanbestedende dienst. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.500
InBe-04	Beschrijf de wijze waarop Inschrijver de informatiebeveiligingsstatus van de Aanbestedende dienst gaat monitoren en met behulp van welke middelen. Neem in de beschrijving ook mee op welke wijze Inschrijver de wereldwijde ontwikkelingen en dreigingen op gebied van cyber security bewaakt en de Aanbestedende dienst daarover adviseert/informeert, bijvoorbeeld bij verhoogde dreigingsniveaus als gevolg van wereldwijde ransomware aanvallen.	1.500

	Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	
InBe-05	Beschrijf de wijze waarop (en de frequentie waarmee) Inschrijver de Aanbestedende dienst rapporteert en adviseert over de beveiligingsstatus van de Aanbestedende dienst. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.250
InBe-06	Beschrijf de wijze waarop Inschrijver de compliancy van de Aanbestedende dienst op gebied van de toegepaste security frameworks en standaarden borgt. Voorbeelden hierin zijn de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), ISO-27001, Center for Internet Security (CIS) en NIST Cyber Security Framework. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	500
Maximumaantal te behalen punten – onderdeel 5: Informatiebeveiliging en monitoring		7.500

6.2.8 Onderdeel 6: Exitstrategie

De Aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in de exitstrategie van Inschrijver. Inschrijver dient daarom bij zijn Inschrijving de exitstrategie te beschrijven.

In de beantwoording dient Inschrijver in te gaan op de volgende beoordelingspunten. Per subonderdeel ontvangt Inschrijver een score. De subonderdelen Exit-01 t/m Exit-04 worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader dat is opgenomen in paragraaf 6.2.2 van deze Aanbestedingsleidraad.

ID	Omschrijving	Max. punten
Exit-01	Beschrijf de wijze waarop Inschrijver borgt en garandeert dat de Aanbestedende dienst na de beëindiging van de Overeenkomst de beschikking krijgt en/of behoudt over alle relevante data die haar eigendom is. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	625
Exit-02	Beschrijf in de vorm van een concept Exit-plan de wijze (aanpak, activiteitenoverzicht en planning) waarop Inschrijver de exitstrategie ten uitvoer brengt in samenwerking met de Aanbestedende dienst en/of de opvolgende dienstverlener(s). Beschrijf daarbij de wijze waarop Inschrijver een eenvoudige exit voor de Aanbestedende dienst waarborgt met minimale onderbreking van de bedrijfsvoering. Neem in deze beschrijving een globaal overzicht op van de kosten (kosten componenten) die Inschrijver in rekening brengt bij uitvoering van de exitstrategie. Inschrijver mag maximaal 5 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1250
Exit-03	Beschrijf de wijze waarop Inschrijver voorkomt dat haar producten en diensten dusdanig worden geïntegreerd in de IT-omgeving van Aanbestedende dienst, dat eenvoudige ontvlechting na beëindiging van de Overeenkomst lastig/onmogelijk wordt. Beschrijf ook hoe Inschrijver de Aanbestedende dienst informeert over eventuele integraties die niet eenvoudig ontvlochten kunnen worden en wat daarbij de potentiële impact is op gebied van kosten, doorlooptijd en functionaliteitsverlies. Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	625
Maximumaantal te behalen punten – onderdeel 6: Exitstrategie		2.500

6.2.9 Onderdeel 7: Maatschappelijk verantwoord inkopen

Duurzaamheid, maatschappelijke verantwoordelijkheid en social return zijn belangrijk voor de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in de bijdrage die Inschrijver levert op het gebied van duurzaamheid, maatschappelijke verantwoordelijkheid en social return.

In de beantwoording dient Inschrijver in te gaan op de volgende beoordelingspunten. Per subonderdeel ontvangt Inschrijver een score. De subonderdelen MVO-01 en MVO-02 worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader dat is opgenomen in paragraaf 6.2.2 van deze Aanbestedingsleidraad.

ID	Omschrijving	Max. punten
MVO-01	Beschrijf de wijze waarop Inschrijver in het algemeen bezig is met duurzaamheid. Hoe levert de organisatie van Inschrijver een positieve en aantoonbare bijdrage aan duurzaamheid? Wat heeft Inschrijver reeds bereikt op dit vlak en welke ambities heeft inschrijver? Beschrijf daarnaast hoe Inschrijver van toegevoegde waarde is voor de Aanbestedende dienst op het gebied van duurzaamheid. Hoe toont Inschrijver aan, in de richting van de Aanbestedende dienst, welke resultaten hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst bereikt met zijn aanpak op bovengenoemde onderdelen? Inschrijver dient zijn aanpak te onderbouwen met verifieerbare prestatie-informatie. De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin de aanpak vertrouwen wekt en Inschrijver daarbij van toegevoegde waarde is. Daartoe moet de aanpak zo specifiek, meetbaar, ambitieus, realistisch en tijdgebonden mogelijk zijn waarbij duidelijk sprake is van het vergroten van de duurzaamheid. Inschrijver mag maximaal 2 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.250
MVO-02	Beschrijf de wijze waarop Inschrijver in het algemeen bezig is met Social return. Hoe levert de organisatie van Inschrijver een positieve en aantoonbare bijdrage aan Social return? Wat heeft Inschrijver reeds bereikt op dit vlak en welke ambities heeft Inschrijver? Beschrijf daarnaast welke concrete mogelijkheden Inschrijver bij deze Opdracht ziet op het gebied van Social return. Hoe toont Inschrijver aan, in de richting van Aanbestedende dienst, welke resultaten hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst bereikt met zijn aanpak op bovengenoemde onderdelen? Inschrijver dient zijn aanpak te onderbouwen met verifieerbare prestatie-informatie. De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin de aanpak vertrouwen wekt. Daartoe moet de aanpak zo specifiek, meetbaar, ambitieus, realistisch en tijdgebonden mogelijk zijn waarbij duidelijk sprake is van Social return. Inschrijver mag maximaal 2 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.	1.250
Maximumaantal te behalen punten – onderdeel 7: Maatschappelijk verantwoord ondernemen		2.500

6.3 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde Prijzenblad volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Het niet volledig invullen of wijzigen van het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief btw te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in.

Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de concept-dienstverlenings-overeenkomst.

Binnen het prijzenblad is onderscheid gemaakt tussen vier onderdelen:

- a. Periodieke beheerkosten/eenheidsprijzen beheerde object
- b. Implementatiekosten/transitiekosten (eenmalig)
- c. Standaardwijzigingen
- d. Uurtarieven

6.3.1 Transitiekosten

Inschrijver dient in het Prijzenblad een prijs op te geven voor de transitiekosten van de te beheren omgeving. De kosten voor de transitie zijn all-in, wat betekent dat er geen andersoortige kosten voor in rekening gebracht kunnen worden. Voor de transitie geldt dat de kosten niet hoger mogen zijn dan € 100.000 exclusief btw, op straffe van uitsluiting.

De Aanbestedende dienst voorziet minimaal (niet limitatief) de volgende activiteiten die moeten worden meegenomen in de transitie. Uiteraard kan de Inschrijver hier naar eigen inzicht zaken aan toevoegen.

- Inrichten monitoring voorzieningen (de licentie- en/of verbruikskosten van deze voorzieningen zijn voor ODH) en bijbehorende dashboards.
- Inrichten/operationaliseren van alle service management processen en tooling conform de gestelde eisen.
- Inrichten/operationaliseren van alle beheertaken conform de gestelde eisen.
- Uitvoeren fit/gap analyse om te bepalen hoe kan worden aangesloten op de beheervoorzieningen (managed services) van de Inschrijver.
- Uitvoeren risicoanalyse op de omgeving van zaken die de beheer- en onderhoudbaarheid ondermijnen.
- Uitwerken voorstel voor herstel van geconstateerde bevindingen/gaps en verwerken van aanbevelingen.
- Overige zaken die zijn benoemd in de eisen aan het transitieplan in hoofdstuk 6.2.3. van de aanbestedingsleidraad en de eisen TRA-01 t/m TRA-31 in tabblad 12 (Intake en transitie) van het Programma van Eisen.

Open kostencalculatie

Inschrijver dient een open kostencalculatie bij zijn Inschrijving te voegen, zodat de Aanbestedende dienst weet uit welke componenten de implementatie/transitiekosten bestaan. De openkosten calculatie dient ter informatie en wordt als zodanig niet bij de puntentoekenning betrokken, maar is wel onderdeel van de te sluiten Overeenkomst. Inschrijver is verantwoordelijk voor de juistheid van de open kostencalculatie. De implementatie/transitie kosten zijn bepalend voor het realiseren van de doelstellingen van de Opdracht. Indien de open kostencalculatie en dus de implementatie/transitie kosten achteraf onvolledig of onjuist blijkt dan is dat voor risico van Inschrijver en kan dit nimmer leiden tot meerwerk of anderszins een vergoeding van extra kosten.

Aanvullende (herstel) kosten

Inschrijver dient bij de uitwerking van de implementatie/transitie kosten tevens een toelichting te geven over hoe kostentechnisch wordt omgegaan met eventuele bevindingen en noodzakelijke aanpassingen in de IT-omgeving tijdens de intakefase. Hoe worden de (herstel)kosten hiervan verrekend? De uitwerking dient ter informatie en wordt als zodanig niet bij de puntentoekenning betrokken, maar is wel onderdeel van de te sluiten Overeenkomst.

6.3.2 Eenheidsprijzen beheerde object en standaardwijzigingen

Inschrijver dient in het Prijzenblad prijzen op te geven voor de verschillende beheerwerkzaamheden. Per te beheren domein is een tabblad gemaakt. De prijs per beheertaak zal vermenigvuldigd worden met de verwachte afname. Er ontstaat zo een gewogen prijs per beheertaak. De gewogen prijzen per beheertaak worden bij elkaar opgeteld en dit leidt tot een gewogen inschrijfsom van de beheertaken over drie jaar.

6.3.3 Standaardwijzigingen

Inschrijver dient in het Prijzenblad prijzen op te geven voor verschillende standaardwijzigingen. De prijs per standaardwijziging zal vermenigvuldigd worden met de verwachte afname. Er ontstaat zo een gewogen prijs per standaardwijziging. De gewogen prijzen per standaardwijziging worden bij elkaar opgeteld en dit leidt tot een gewogen inschrijfsom van de standaardwijzigingen over drie jaar.

6.3.4 Uurtarieven

Daarnaast dient Inschrijver in het Prijzenblad uurtarieven op te geven voor verschillende rollen. De uurtarieven worden gewogen en dit leidt tot gewogen uurtarieven over drie jaar.

6.3.5 Totale kosten over drie jaar

De bovengenoemde vier gewogen onderdelen worden bij elkaar opgeteld en dit leidt tot de totale kosten over drie jaar. Voor de totale kosten over drie jaar geldt een range. Indien Inschrijver hoger inschrijft dan de range, dan zal deze Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname. Lager inschrijven dan de onderkant van de range is toegestaan, maar leidt niet tot extra punten. Ook bij een gelijke totaalscore wordt dit gelijk behandeld alsof ingeschreven is op de onderkant van de range.

De Inschrijver die inschrijft met een bedrag welke gelijk is aan de onderkant van de range krijgt het maximumaantal punten. De Inschrijver die inschrijft met een bedrag welke gelijk is aan de bovenkant van de range krijgt 0 punten. Daartussen geldt een recht-evenredig verdeling. De punten op het subgunningscriterium prijs worden aan de hand van onderstaande formule berekend:

$$\text{Score} = ((\text{totale kosten over drie jaar Inschrijver} - \text{€ 2.800.000}) / (\text{€ 2.000.000} - \text{€ 2.800.000})) * \text{maximumaantal punten}$$