



Wateronderzoek en advies

## Selectieleidraad

**AQUON**

**Inkoop van IT-beheer**

Versie : 1.0

Datum : woensdag 15 mei 2024 (verzenddatum TenderNed)

Van : AQUON

Contactpersoon: heer S.D. van Beek, inkoopadviseur

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

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1	Algemeen.....	5
1.2	Doorkijk naar Gunningfase .....	5
1.3	Onderwerpen van de inkoop .....	5
1.4	Aanbestedende dienst en Opdrachtgever.....	5
1.5	Voorwerp van de aanbestedingsprocedure .....	6
1.6	Achtergrond en aanleiding .....	6
1.7	Huidige leveranciers en overeenkomsten .....	6
1.8	Doelstellingen .....	7
1.9	Leeswijzer .....	8
1.10	Verval van recht .....	9
<b>2</b>	<b>Planning, informatie Aanbestedingsprocedure en aanmelden .....</b>	<b>10</b>
2.1	Algemeen.....	10
2.2	Planning Selectiefase en doorkijk planning Gunningfase.....	10
2.3	Inlichtingen .....	11
2.4	Communicatie over de Aanbesteding .....	11
2.5	Aanmelden via TenderNed .....	11
2.6	Stellen van vragen .....	11
2.7	Verstrekken Nota van inlichtingen .....	12
2.8	Deadline voor indienen van Aanmeldingen.....	12
2.9	Opening van de Aanmeldingen.....	12
<b>3</b>	<b>Huidige Situatie (IST) per 1-9-2024.....</b>	<b>13</b>
3.1	Kengetallen organisatie.....	13
3.2	Componenten, architectuur en productie/uitwijk.....	13
3.3	Technisch-inhoudelijke aandachts- en knelpunten huidige situatie .....	16
3.4	Support- en wijzigingsverzoeken .....	17
3.5	LAN en locaties.....	17
3.6	WAN-verbindingen en locaties .....	18
3.7	Applicaties .....	18
3.8	Applicatiedistributie .....	19
3.9	Licenties.....	19
3.10	Servers (fysiek en virtueel).....	19
3.11	Gegevensopslag .....	19
3.12	Werkplekken hardware .....	20

3.13	WLAN (wireless) .....	20
3.14	Internet vanuit het datacenter.....	20
3.15	Microsoft (Office) 365.....	21
3.16	MDM/MAM.....	21
3.17	Remote access/thuiswerkplek .....	21
<b>4</b>	<b>Gewenste situatie (SOLL) .....</b>	<b>22</b>
4.1	Afbakening SOLL .....	22
4.2	Doelen, uitgangspunten en kaders .....	22
4.3	Architectuur visie .....	25
4.4	Doelsituatie technische architectuur .....	26
4.5	Herzieningsopties.....	36
4.6	Inkoopvolume.....	37
<b>5</b>	<b>Wijze van Aanmelding .....</b>	<b>38</b>
5.1	Vormvereisten aan de Aanmelding op TenderNed.....	38
5.2	Geldigheid en volledigheid .....	38
5.3	Vertegenwoordigingsbevoegdheid .....	38
<b>6</b>	<b>Eisen aan de Aanmelding .....</b>	<b>40</b>
6.1	Algemeen.....	40
6.2	Uitsluitingsgronden .....	40
6.3	Geschiktheidseisen.....	42
6.4	Beroep op ervaring en middelen van derden in verband met Financiële en Economische Draagkracht 46	
6.5	Beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid .....	47
6.6	Vertegenwoordigingsbevoegdheid derden .....	47
<b>7</b>	<b>Selectiecriteria.....</b>	<b>48</b>
7.1	Algemeen.....	48
7.2	Beoordelingscommissie.....	48
7.3	Beoordeling compleetheid en verificatie geldigheid .....	48
7.4	Bekendmaking Selectievoornemen.....	48
<b>8</b>	<b>Aanbestedingsreglement .....</b>	<b>49</b>

## Bijlagen

Bijlage 1: Bereidverklaring financieel-economische draagkracht .....	64
Bijlage 2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	65
Bijlage 3: Format voor referentie .....	66
Bijlage 4: In zes stappen digitaal inschrijven op Overheidsopdrachten via TenderNed .....	72
Bijlage 5: Format bereidheidverklaring beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid .....	73
Bijlage 6: Verklaring inzake Verordening EU 2022 2576.....	74
Bijlage 7: Documenten te uploaden (checklist).....	75

## 1 Inleiding

### 1.1 Algemeen

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

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

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

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

### 1.2 Doorkijk naar Gunningfase

De Gegadigden die na afloop van de Selectiefase een uitnodiging tot Inschrijving ontvangen, worden in de tweede fase in de gelegenheid gesteld om een Inschrijving te doen en daarmee in aanmerking te komen voor de Gunning van de Opdracht. De Opdracht wordt uiteindelijk gegund aan één Gegadigde op basis van de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012. De beschrijving van de Opdracht, de te volgen procedure in de tweede fase en de gunningcriteria worden beschreven in een afzonderlijke Gunningsleidraad, die geselecteerde Gegadigden (onder voorbehoud) op maandag 5 augustus 2024 met de uitnodiging tot Inschrijving zullen ontvangen.

### 1.3 Onderwerpen van de inkoop

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

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

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

### 1.4 Aanbestedende dienst en Opdrachtgever

GR AQUON is de Aanbestedende Dienst en zal tevens als opdrachtgever fungeren. Sinds 2011 hebben negen waterschappen van Midden- en Zuid-Nederland (hierna Waterschappen) hun monsternamen en analyse activiteiten gebundeld. Om deze (analyse)activiteiten uit te voeren is het centrale laboratorium voor wateronderzoek en advies genaamd GR AQUON (KvK: 52811751) opgericht (hierna AQUON). AQUON is een innovatieve fullservice partner voor de negen

waterschappen en hoogheemraadschappen in Midden- en Zuid-Nederland. Ook gemeenten, overheid en bedrijven schakelen AQUON in. AQUON levert professioneel wateronderzoek, deskundige voorlichting en betrouwbaar advies. Dit onderzoek geeft inzicht in de waterkwaliteit en vormt daarmee de basis voor gezond en duurzaam waterbeheer.

De ICT-afdeling van AQUON voert de regie uit op het technische, het infrastructurele en het functionele applicatie beheer van het applicatielandschap. AQUON kent de volgende ICT functies bij de afdeling Bedrijfsvoering:

- Adviseur ICT (1)
- Applicatie-en databasebeheerder (2)
- Projectleider ICT (1)
- Medewerker Helpdesk ICT (1)
- Servicedesk medewerker 2e lijn (1)
- Data engineer/Data scientist (1)
- Data engineer/Business analyst (2)
- Data specialist (1)
- Information Security Officer (1)
- VBA specialist (inhuur)

### **1.5 Voorwerp van de aanbestedingsprocedure**

Het voorwerp van de aanbestedingsprocedure is een Overheidsopdracht voor diensten, meer specifiek IT-beheer. Zie tevens hoofdstuk 3. De beoogde ingangsdatum is 6 september 2024. Deze ingangsdatum is indicatief, zodat daar geen rechten aan ontleend kunnen worden jegens de Aanbestedende dienst. De Opdracht betreft een Overeenkomst met een initiële looptijd tot 1 september 2030 (5 jaar na volledige ingebruikname) en de mogelijkheid van viermaal (4x) verlengingen met drie (3) maanden. De totale, maximale looptijd inclusief verlengingen eindigt op 1 september 2031.

### **1.6 Achtergrond en aanleiding**

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

### **1.7 Huidige leveranciers en overeenkomsten**

Constant IT voor het leveren:

- Beheer
  - LAN en WLAN;
  - WAN<sup>1</sup>;
  - Datacenter diensten en Azure omgeving;
  - Hosting centrale systemen (server/opslag/databases);
  - Tweede- en derdelijns beheer kantoor en telefonie.
- Levering

---

<sup>1</sup> WAN-connectiviteit wordt per medio 2024 aangelegd en geleverd door Eurofiber en bevat de volgende diensten: a. SD-WAN-netwerk inclusief WAN-connectiviteit, b. Internetconnectiviteit, c. datacenter-koppeling, d. beveiligings- en QoS-diensten (managed firewall) en e. service & support diensten

- (Werkplek)apparatuur<sup>2</sup>;
- Standaard KA-applicaties<sup>3</sup>.
- Microsoft-licenties<sup>4</sup>.
- Thermo Fisher Scientific voor het Laboratorium Informatiesysteem (LIMS). Dit betreft het primaire systeem voor de bedrijfsvoering van AQUON. De databases voor het LIMS worden beheerd door de IT-beheerder.
- Voor printing is een overeenkomst met Sharp, deze loopt 1 september 2024 af. Deze partij plaatst, onderhoudt en beheert de 7 fysieke MFP's. De softwarematige kant moet beheerd worden door de nieuwe hosting partij (drivers, printservers). Er wordt gebruik gemaakt van een cloud follow-me principe. Per 1 september 2024 zal een nieuwe leverancier met nieuwe MFP's de bestaande MFP's vervangen.
- Aces Direct voor de levering van mobiele telefoons<sup>5</sup>.
- Voor AV-middelen is een Europese aanbesteding in voorbereiding voor de inrichting van de nieuwe gebouwlocatie in Houten voor wat betreft TV's, narrowcasting en videoconfering apparatuur en de bijbehorende software.
- Odido als leverancier voor de telecommunicatie dienst, als in SIM-kaarten en abonnementen.

## 1.8 Doelstellingen

### *Primaire doelstelling*

Het inkooptraject is gericht op de contractering van leverancier voor het IT-beheer en -onderhoud van de ICT-infrastructuur en ICT-devices van AQUON, die het beheer en onderhoud op 1 januari 2025 volledig overneemt van de huidige leverancier.

De re-transitie ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

- Constant IT installeert en beheert de lokale netwerkinfrastructuur in Houten incl. WiFi en integreert het nieuwe SD-WAN en internetconnectiviteit van Eurofiber voor alle gebouwlocaties.
- Hardware lokale netwerkcomponenten en werkplekken worden geleverd door de nieuwe hardwareleverancier op advies van de nieuwe IT-beheerder i.s.m. Constant IT en tijdig besteld door AQUON.
- De nieuwe IT beheerder gaat na contractering de nieuwe kantoorimages opzetten, het MDM (Intune) inregelen en het nieuwe serverpark in het datacenter opzetten wat door AQUON getest wordt.
- MS licenties: Het merendeel van de MS licenties (M365 E3 of E5) gaan voor november 2024 over naar SoftwareONE. Dit betekent dat licenties die eerder aflopen niet automatisch

---

<sup>2</sup> Voor leveren van de hardware is een Europese aanbesteding in voorbereiding, deze omvat: a. Personele ICT-hardware (zoals maar niet beperkt tot Personal devices zoals Laptops, smartphones, tablets, en accessoires), b. infrastructurele ICT-hardware (zoals maar niet beperkt tot Servers, Switches, Routers etc.), c. desktop ICT Hardware (zoals Hubs, schermen, keyboard, muis, schermsteunen etc).

<sup>3</sup> SoftwareOne als software broker met een raamovereenkomst voor Microsoft software en diensten en een voor Standaard-software.

<sup>4</sup> SoftwareOne als software broker met een raamovereenkomst voor Microsoft software en diensten en een voor Standaard-software.

<sup>5</sup> Voor leveren van de hardware is een Europese aanbesteding in voorbereiding, deze omvat: a. Personele ICT-hardware (zoals maar niet beperkt tot Personal devices zoals Laptops, smartphones, tablets, en accessoires), b. infrastructurele ICT-hardware (zoals maar niet beperkt tot Servers, Switches, Routers etc.), c. desktop ICT Hardware (zoals Hubs, schermen, keyboard, muis, schermsteunen etc).

worden omgezet naar een jaarcommitment maar naar een maandcommitment. Dit geeft per type licentie een meerprijs van 15%.

- Uiterlijk per 1 juli 2025 wordt het IT-beheer volledig overgenomen door de nieuwe IT-beheerder.

#### Secundaire doelstellingen

Zo veel mogelijk aansluiting op de volgende principes:

Principe	Implicatie
Laagst mogelijk risico bedrijfsvoering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik van standaarden, proven technology en processen die zich al bewezen hebben vermindert de kans op fouten</li> <li>• Innovatie op nieuwe onderdelen of stapsgewijs bij doorontwikkeling op later moment</li> <li>• Zorgvuldige planning van verschillende aanbestedingen en samenhang tussen onderdelen</li> </ul>
Optimale prijs-kwaliteitsverhouding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sturen op standaardisatie qua programmatuur en inrichting, dus bij voorkeur geen maatwerk ontwikkeling en inrichting</li> <li>• Voorschrijven van standaarden op basis van het “pas toe of leg uit”-beleid van de Rijksoverheid (<a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</a>)</li> <li>• SaaS/laaS/PaaS-tenzij. Zo veel mogelijk gebruik maken van publieke cloud diensten.</li> </ul>
Tevreden medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijd, plaats en device onafhankelijk werken.</li> <li>• Beschikbaarheid van de applicaties en IT dienstverlening</li> <li>• Gevraagd en ongevraagd advies over ICT-infrastructuur</li> </ul>
Informatieveiligheid en betrouwbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marktpartij zal gevraagd worden een bewezen infrastructuur te leveren, deze heeft zijn betrouwbaarheid al bewezen</li> <li>• Selfservice en inzicht in eigen gegevens</li> <li>• Toetsing op basis van geldende wet- en regelgeving en normeringen (AVG, ISO, BIO, e.d.)</li> <li>• Redundantie</li> </ul>

#### 1.9 Leeswijzer

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

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

### **1.10 Verval van recht**

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

## 2 Planning, informatie Aanbestedingsprocedure en aanmelden

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

### 2.1 Algemeen

De Aanbesteding is op woensdag 15 mei 2024 gestart door middel van het verzenden van de publicatie van de Aankondiging op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). Gegadigden hebben naar aanleiding van de Aankondiging de Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) kunnen downloaden via het aanbestedingsplatform TenderNed dat voor deze Aanbesteding gebruikt wordt.

### 2.2 Planning Selectiefase en doorkijk planning Gunningfase

#### *Planning Selectiefase*

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

Selectie	Datum
Verzenddatum publicatie op TenderNed	woensdag 15 mei 2024
Deadline 1 <sup>e</sup> vragenronde	dinsdag 28 mei 2024 uiterlijk 12.00 uur
Verstrekken 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	vrijdag 7 juni 2024
Deadline 2 <sup>e</sup> vragenronde	vrijdag 14 juni 2024 uiterlijk 12.00 uur
Verstrekken 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	woensdag 26 juni 2024
Deadline indienen van Aanmelding	dinsdag 9 juli 2024 om 12.00 uur
Bekendmaking Selectie uitslag	maandag 15 juli 2024
Ingangsdatum bezwaarperiode	dinsdag 16 juli 2024
Einddatum bezwaarperiode	vrijdag 26 juli 2024 uiterlijk 9.00 uur

#### *Doorkijk planning Gunningfase*

Gunning	Datum
Verzending uitnodiging tot Inschrijving	maandag 5 augustus 2024
Deadline 1 <sup>e</sup> vragenronde	vrijdag 23 augustus 2024 uiterlijk 12.00 uur
Verstrekken 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	woensdag 28 augustus 2024
Deadline 2 <sup>e</sup> vragenronde	maandag 16 september 2024 uiterlijk 12.00 uur
Verstrekken 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	donderdag 19 september 2024
Deadline indienen Inschrijving	maandag 30 september 2024 om 12.00 uur
Presentaties	donderdag 3 oktober 2024 van 9.00 tot 16.00 uur
Presentaties (reserve dag)	vrijdag 4 oktober 2024 van 9.00 tot 16.00 uur
Verificatie	donderdag 10 oktober 2024 van 9.00 tot 10.30 uur
Bekendmaking uitslag	dinsdag 15 oktober 2024
Ingangsdatum bezwaarperiode	woensdag 16 oktober 2024

Einddatum bezwaarperiode	dinsdag 5 november 2024
Contractering	vanaf woensdag 6 november 2024

### 2.3 Inlichtingen

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

### 2.4 Communicatie over de Aanbesteding

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

### 2.5 Aanmelden via TenderNed

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

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

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

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

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

### 2.6 Stellen van vragen

- Vragen aan Aanbestedende dienst met betrekking tot de Aanbesteding kunt u alleen stellen via TenderNed;
- De deadline voor het stellen van vragen in verband met de 1e Nota van Inlichtingen is uiterlijk op dinsdag 28 mei 2024 uiterlijk 12.00 uur;
- De deadline voor het stellen van vragen in verband met de 2e Nota van Inlichtingen is uiterlijk op vrijdag 14 juni 2024 uiterlijk 12.00 uur;

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

### **2.7 Verstrekken Nota van inlichtingen**

De antwoorden in verband met Nota van Inlichtingen 1 worden uiterlijk op vrijdag 7 juni 2024 beantwoord. De antwoorden in verband met Nota van Inlichtingen 2 worden uiterlijk op woensdag 26 juni 2024 beantwoord. Eventuele nadere inlichtingen over de Aanbesteding, alsmede de antwoorden op de door Gegadigden gestelde vragen zullen geanonimiseerd aan alle Gegadigden worden verstrekt.

### **2.8 Deadline voor indienen van Aanmeldingen**

Aanmeldingen dienen uiterlijk op dinsdag 9 juli 2024 om 12.00 uur via TenderNed te zijn ingediend. Gegadigden dragen het volledige risico van tijdige ontvangst door Aanbestedende dienst van hun Aanmelding. Een Aanmelding die niet tijdig als bedoeld in deze paragraaf is ingediend, zal terzijde worden gelegd en wordt geacht niet te zijn gedaan. Zie hoofdstuk 3 voor de nadere eisen die gesteld worden aan het indienen van de Aanmelding. Zie paragraaf 2.5 voor het geval er sprake is van een technische storing bij TenderNed.

### **2.9 Opening van de Aanmeldingen**

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

### 3 Huidige Situatie (IST) per 1-9-2024

#### 3.1 Kengetallen organisatie

Onderwerp	Kengetal
<b>Deelnemende waterschappen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aa en Maas</li> <li>• Brabantse Delta</li> <li>• De Dommel</li> <li>• De Stichtse Rijnlanden</li> <li>• Delfland</li> <li>• Hollandse Delta</li> <li>• Rijnland</li> <li>• Rivierenland</li> <li>• Schieland en de Krimpenerwaard</li> </ul>
<b>Aantal AD accounts per januari 2023</b>	267 eigen medewerkers 25 externe medewerkers
<b>E-mailboxen</b>	267 personal 45 rooms 79 shared
<b>Werkplekken hardware</b>	<u>Kantoorautomatisering</u> 190 desktops (Windows) 161 laptops (Windows)  <u>Labomgeving/veldwerk</u> 94 desktops (Windows, deels niet in domein/onbeheerd) 76 tablets (Android) 33 tablets (Windows) 5 Toughbooks (Windows)
<b>Mobiele telefoons</b>	171 Android 62 iOS
<b>Printers</b>	6 MFPs 25 labelprinters
<b>Servers</b>	44 servers in Datacenter waarvan 1 dedicated database server 1 fysieke applicatie en -database server in Leiden 1 NAS in Tiel

#### 3.2 Componenten, architectuur en productie/uitwijk

##### *Componenten*

De huidige leverancier die momenteel de volledige IT-infrastructuur beheert en support levert de volgende diensten en producten:

1. Werkplek als dienst (géén virtuele werkplekken)
  - a. Besturingssysteem
  - b. Applicaties incl. O/M365 applicaties
  - c. Toegang tot centrale opslag
  - d. RDS als terugvalmogelijkheid voor thuiswerkers en labmedewerkers
  - e. Installatie, beheer en onderhoud

- f. Bijplaatsen, verplaatsen en verwijderen fysieke dan wel virtuele werkplek (incl. randapparatuur)

2. Beheerdiensten:

- a. Netwerkbeheer (LAN & WLAN)
- b. Beheer WAN inclusief centrale internettoegang
- c. Serverbeheer en datacenter diensten (incl. uitwijkcentrum)
- d. Technisch databasebeheer
- e. Offline back-up gehoste servers, databases en netwerkbestanden
- f. Beheer Azure omgeving
- g. Systeembeheer labomgeving op basis van nacalculatie en best-effort.
- h. Hosting centrale systemen
- i. 1<sup>e</sup> lijn (telefonische helpdesk mobiele telefonie alle medewerkers), tweede- en derde lijnsbeheer kantoorautomatisering. (1e lijn kantoorautomatisering ligt bij AQUON)
- j. MDM mobiele telefoons o.b.v. Microsoft Intune
- k. MDM veldtablets o.b.v. Microsoft Intune
- l. Controleren van toegang tot internet
- m. Toegang tot netwerkprinters
- n. Toegang tot gedeelde netwerkbestanden
- o. Technische systeemdokumentatie, configuratieoverzicht en beheerprocedures

3. Leveringen:

- a. Vaste en mobiele werkplekapparatuur (excl. smartphones)
- b. Serverapparatuur
- c. Netwerkapparatuur voor locaties AQUON
- d. Standaard licenties kantoorapplicaties (o.a. Microsoft 365)

De huidige dienst omvat het beheer van de volgende componenten:

*Architectuur*

In de huidige architectuur is een expliciet onderscheid gemaakt voor de werkplek dienst en het beheer, onderhoud en ondersteuning onderscheid tussen:

Kantoorautomatisering (kantooromgeving)

- Dit betreft alle hard -en software binnen de kantooromgeving en alle mobiele apparatuur zoals werktelefoons en laptops en tablets specifiek voor kantoor- en thuisgebruik en dus niet voor laboratoriumtoepassingen.
- Deze kantooromgeving beschikt over beheerde werkplekken bestaande uit voornamelijk desktops en laptops met Windows 10 Pro in combinatie met Android en iOS smartphones.
- Het betreft uniforme, moderne en zakelijke computer hardware van HP.
- Deze werkplekken zijn toegevoegd aan het domein en worden beheer op basis van Microsoft System Center Configuration Manager.
- Medewerkers loggen met hun persoonlijke account in waaraan zogenaamde roaming profiles zijn gekoppeld.

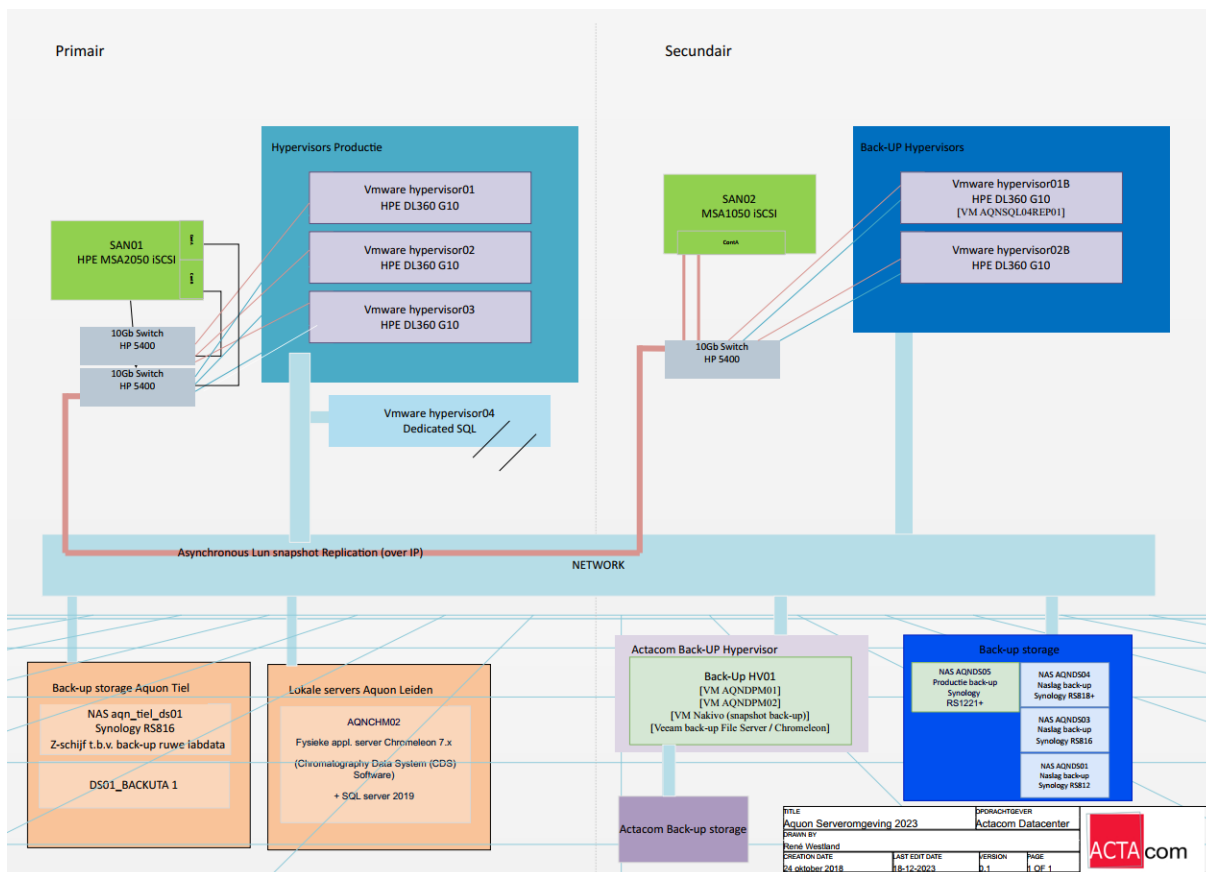
- Indien laptops van AQUON buiten kantoor meegenomen worden, dan wordt er op basis van een VPN connectie gemaakt met het netwerk van AQUON t.b.v. client-server applicaties en toegang tot de netwerkschijf.
- De smartphones (Android en iOS) worden beheerd met behulp van MDM aan de hand van Microsoft Intune.

#### Technische automatisering (labomgeving)

- Dit betreft alle hard- en software binnen de laboratoriumomgeving (verdeeld over meerdere locaties) en alle laptops en tablets voor gebruik in het veld, met uitzondering van de hard- en software die niet voor laboratoriumtoepassingen wordt gebruikt.
- De laboratoriumomgeving beschikt over het algemeen over onbeheerde werkplekken die grotendeels bestaand uit diverse soorten werkplekken hardware van verschillende vendedoren, met verschillende Windows versies (Windows XP en 7 t/m 10).
- De Windows XP machines zijn niet verbonden met het netwerk. De Windows 7 machines hebben geen toegang tot internet.
- Alle lab PC's hebben mogen geen of beperkt toegang tot internet hebben. Internet toegang is bijv. nodig voor OS updates of overname via teamviewer om vanuit thuis de voortgang van de analyse te controleren of externe ondersteuning.
- Medewerkers loggen met hun niet-persoonsgebonden, lokaal account in of met een niet-persoonsgebonden domein account.
- Op laboratorium PCs wordt de toegang tot de netwerkschijf automatisch verleent met een niet persoonsgebonden AD account.
- De veldtablets (Android) worden beheerd met behulp van MDM aan de hand van Microsoft Intune en zijn personele devices.
- De veldtablets (Windows 10) loggen in met een persoonsgebonden AD-account.

#### Algemeen

- Applicaties worden lokaal geïnstalleerd en uitgevoerd op de werkplekken hardware.
- Incidenteel wordt op specifieke vaste en mobiele kantoorwerkplekken extra software geïnstalleerd t.b.v. 1 of meerdere gebruikers.
- Er is nog een RDS-omgeving die enkel gebruikt wordt voor thuiswerken, wanneer een medewerker geen laptop van AQUON heeft dan wel door medewerkers vanuit de labomgeving om bij hun e-mail en agenda en netwerkschijf te geraken.
- Er is een centrale opslag voor bestanden (netwerkschijf).
- AQUON een eigen fysieke databaseserver (AQNSQL04), die in Q3 2021 is vervangen, met databases voor SampleManager en Integration Manager LIMS (Test/Acceptatie/Productie), Exact Globe (Test/Prod), TimeTell, ManualMaster, Instrument Connect en controlekaarten (maatwerk Excel applicaties).



Figuur 1: Technische architectuur AQUON

### Productie/uitwijk

De productie omgeving van AQUON bestaat uit 4 hypervisor servers. Het 3 x ESXi cluster is gekoppeld aan het een SAN en onderdeel van vCenter. De 4<sup>e</sup> server betreft een standalone hypervisor waarop SQL server draait die volledig buiten de SAN om actief is.

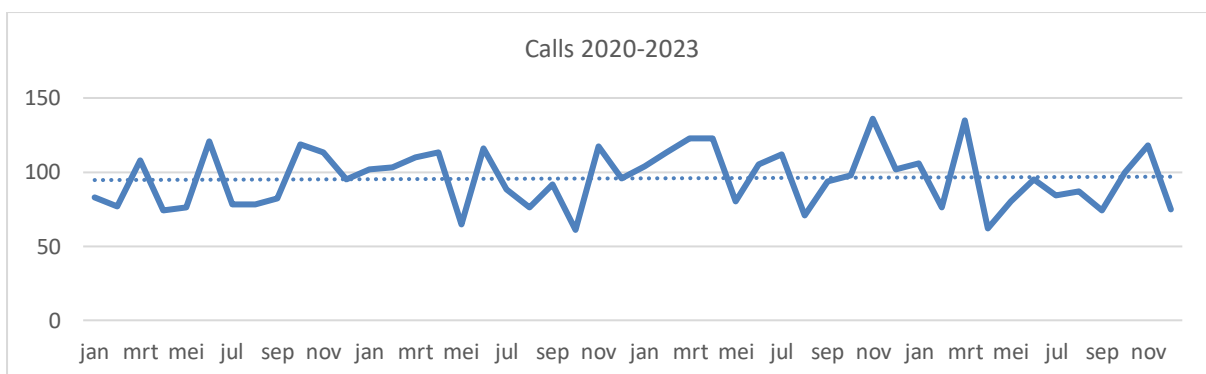
De uitwijk omgeving kent twee back-up hypervisor servers en een SAN. Beide zitten in een uitwijk vCenter. Beide SANS zijn gekoppeld aan de hypervisor servers. Het storage verkeer gaat dus over het reguliere netwerk via ethernet. In de uitwijkomgeving wordt SQL server afgevangen met een replicatie SQL server die actief is op de uitwijk omgeving. Een Microsoft Data Protection Manager server zorgt er voor dat databases op gezette tijden geback-upt worden die hersteld kunnen worden naar zowel de productie omgeving als naar de uitwijk SQL server.

### 3.3 Technisch-inhoudelijke aandachts- en knelpunten huidige situatie

1. Gebruik van roaming profiles waardoor het inloggen (zeer) traag verloopt.
2. Verouderde technologie voor het centraal updaten werkplekken (Windows onderdelenupdates), waardoor dit veel handmatige handelingen kost.
3. Performance virtuele werkplek op basis van RDS ondermaats (met name animaties en video).
4. Onbeheerde werkplekken hardware in labomgeving, waardoor er een veiligheidsrisico aanwezig is en het toevoegen/bijwerken van applicaties tijdrovend en kostbaar is.

### 3.4 Support- en wijzigingsverzoeken

Calls	2020				2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
urgent (4 uur)	4	5	2	6	5	4	3	2	1	1	3	1	2	0	1	1
hoog ( 1 werkdag)	33	18	19	14	20	34	13	16	24	17	6	5	12	17	5	11
middel (3 werkdagen)	94	89	69	51	45	57	30	32	40	51	26	30	34	38	31	79
laag (6 werkdagen)	106	116	107	233	182	112	113	154	200	174	203	274	241	147	195	175
Wijzigingen (W)	31	43	41	43	63	87	97	70	75	65	39	26	28	35	13	27



Bron: Topdesk registraties, doorverwezen naar Actacom

#### LAN en locaties

De huidige locaties hebben de volgende LAN-apparatuur in gebruik:

- Datacenter : PaloAlto 850 firewall
- PAN-PA-850-ADVURL-R 0022729270  
Subscription Advanced URL Filtering, 1-year, Renewal, PA-850
  - PAN-PA-850-TP-R 0022729270  
Threat prevention subscription renewal year 1, PA-850
  - PAN-PA-850-WF-R 0022729270  
WildFire subscription renewal year 1, PA-850
  - PAN-SVC-BKLN-850-R 0022729270  
Partner enabled premium support year 1 renewal, PA-850
- Den Bosch : 2x 24 poorten HP switches + Cisco ASA 5506X firewall/router
- Dordrecht : 1x 24 poorten HP switch + Cisco ASA 5506X firewall/router
- Houten : Nog geen, in aanbouw. Naar verwachting circa 20x 48 poorten.
- Leiden en Tiel : Locaties gaan vervallen per eind 2024/begin 2025.

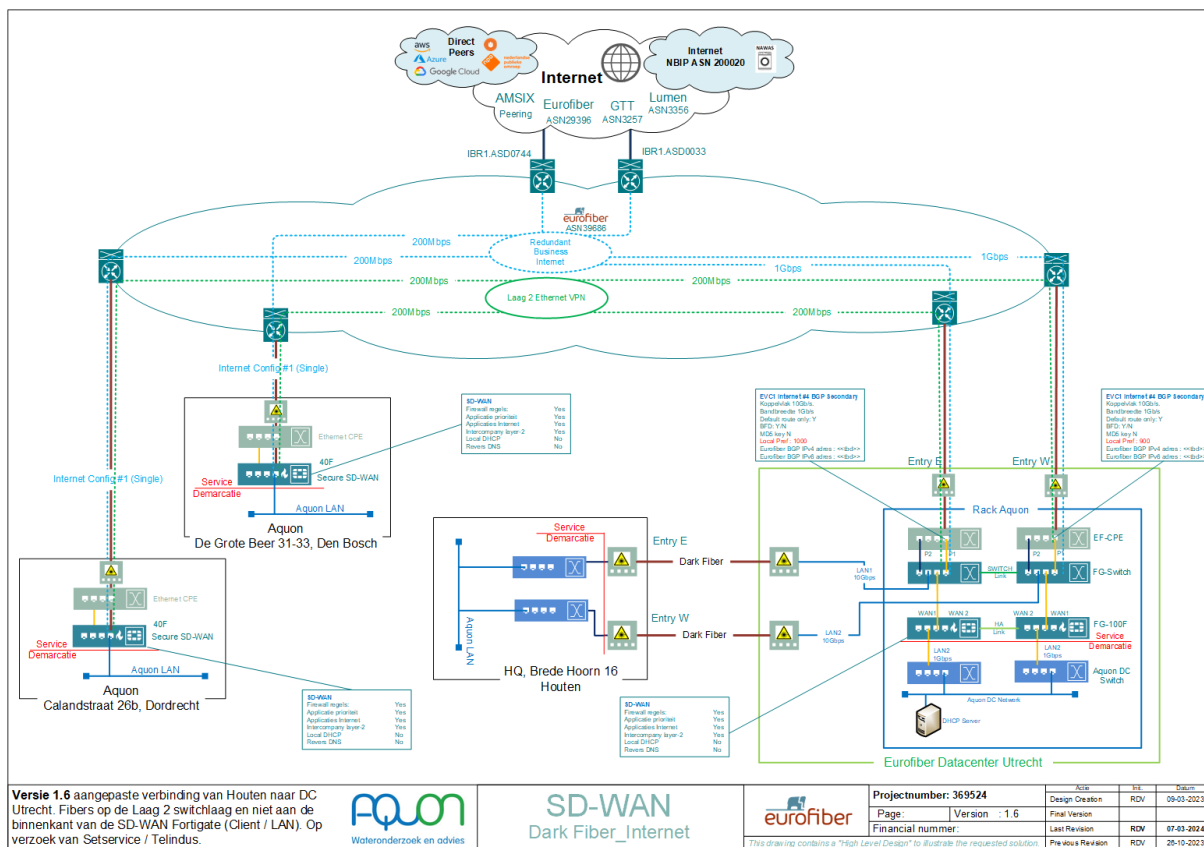
AQUON heeft in samenwerking met Hoogheemraadschap van Delfland een Europese aanbesteding uitgevoerd voor de verwerving van nieuwe computer hardware waaronder LAN hardware (netwerk switches). Nadere informatie hierover is opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie op TenderNed met als kenmerk 450831 en vindplaats <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/326804>.

AQUON zal, op advies van Constant IT, in Q2/Q3 2024 nieuwe switches voor gebouwlocatie Houten verwerven bij de hardware reseller. Constant IT zal de lokale infrastructuur, waaronder deze nieuwe switches installeren, configureren, onderhouden en beheren tot de overname van het beheer en onderhoud door de nieuwe IT-beheerder.

### 3.5 WAN-verbindingen en locaties

Per Q3 2024 zal er een volledig nieuw secure SD WAN netwerk en decentrale internetconnectiviteit gerealiseerd zijn, waarvoor AQUON recentelijk een Europese aanbesteding heeft afgerond. Eurofiber zal de realisatie, het beheer en onderhoud van dit netwerk verzorgen. Nadere informatie hierover is opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie op TenderNed met als kenmerk 426958 en vindplaats [Inkoop van WAN-diensten \(tenderned.nl\)](https://www.tenderned.nl).

De huidige IT dienstverlener zal dit SD-WAN netwerk en decentrale internetconnectiviteit integreren in het huidige netwerk om het aansluiten van de nieuwe locatie Houten en nieuwe satellietvestiging in Zoeterwoude mogelijk te maken totdat het gehele netwerk is overgenomen door de nieuwe IT-beheerder.



### 3.6 Applicaties

Binnen AQUON zijn er ongeveer 132 beheerde applicaties in gebruik. De belangrijkste kernapplicaties zijn:

Functionaliteit	Infrastructuur	In voorzien door
Enterprise Resource Planning (ERP)	On-premise	Quercis/Exact
Order Management System (OMS)	SaaS, maatwerk	Four Digits
Asset Management Systeem (AMS)	SaaS	Gilde Main B.V.

Laboratorium Informatie Management Systeem (LIMS - chemie)	On-premise	SampleManager (SM) 21.0 van ThermoFischer Scientific
Laboratorium Informatie Management Systeem (LIMS - hydrobiologie)	SaaS	Aquadesk van Ecosys
Veldapplicatie M&L	SaaS, maatwerk	Nessie van Axians
Veldapplicatie Hydrobiologie	On-premise, maatwerk	Excellapplicatie in eigen ontwikkeling
Instrument Connect (gegevensuitwisseling tussen LIMS en specifiek analyseapparaat)	On-premise, maatwerk	Excellapplicatie i.c.m. SQL stored procedures in eigen ontwikkeling
Controlekaarten chemie	On-premise, maatwerk	Excellapplicatie i.c.m. SQL stored procedures in eigen ontwikkeling
Datawarehouse t.b.v. Power BI dashboards en sensormonitoring Dataontsluiting via zelf ontwikkelde API gehost in Azure omgeving.	PaaS	Microsoft Azure
Document Management Systeem (DMS)	On-premise	ManualMaster
Routeplanningssoftware	SaaS	Serviceware (SW)
Tijdregistratie (& persoonsgegevens)	On-premise	TimeTell (TT)
Ticketsysteem en assetmanagement soft- en hardware	SaaS	TOPdesk
Personeelsregistratie, salaris, onkosten en verlof	SaaS	ADP Workforce
Financiële administratie, voorraadbeheer	On-premise	Exact Globe
Factuurregistratie Werkt samen met Exact	On-premise	Imagecapture van Scansys
Adaptieve inkooptool. Werkt samen met Exact	On-premise	Shopper van Archifact

Zie voor de complete lijst met applicaties

### 3.7 Applicatiedistributie

Op dit moment wordt Microsoft SCCM gebruikt voor de applicatie- en policydistributie in de kantooromgeving. Installatie van werkplek-specifieke client applicaties wordt fysiek op de hardware van de werkplek gedaan door huidige leverancier. Het technisch beheer van de applicatiedistributie wordt gedaan door de huidige leverancier. Voor de distributie van applicaties op de mobiele telefoons (iOS en Android) en veldtablets (Android) wordt gebruik gemaakt van MDM aan de hand van Microsoft Intune.

### 3.8 Licenties

Op dit moment worden de Microsoft licenties afgenomen via de huidige leverancier en zal overgaan naar de softwarebroker. De overige licenties zijn in bezit van AQUON. Licenties van AQUON zijn wel door huidige leverancier ingelezen in de software pakketten via de software distributie.

### 3.9 Servers (fysiek en virtueel)

Nadere informatie volgt in de Gunningfase.

### 3.10 Gegevensopslag

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

<b>Gegevensopslag</b>	<b>in GB</b>
-----------------------	--------------

Virtuele servers (aantal GB's op storage)	Zie RVtools
Gebruikersdata (gedeelde mappen)	4.000 GB in gebruik van de 4.100 GB
Individuele opslag per gebruiker (OneDrive)	254x
Mailboxen	1.000 GB
Backup	31.000 GB (108.000 GB in gebruik o.b.v. deduplicatie)

### 3.11 Werkplekken hardware

*T/m Q3/Q4 2024*

#### Kantooromgeving

Alle desktops en laptops zijn aangeschaft in juni 2019 of later. Het betreft HP hardware met Windows 10 Pro geïnstalleerd.

#### Laboratoriumomgeving

De desktops variëren sterk in leeftijd en van Windows versie (XP t/m 10). Het betreft hardware van voornamelijk de merken HP en Dell.

*Vanaf Q3 2024*

AQUON heeft in samenwerking met Hoogheemraadschap van Delfland een Europese aanbesteding uitgevoerd voor de verwerving van nieuwe computer hardware waaronder werkplekken hardware voor beide omgevingen. Nadere informatie hierover is opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie op TenderNed met als kenmerk 450831 en vindplaats

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/326804>. <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/326804>.

AQUON zal, op advies van de nieuwe IT-beheerder, vanaf Q4 2024 nieuwe werkplekken hardware verwerven bij de hardware reseller. De nieuwe IT-beheerder zal deze nieuwe werkplekken hardware installeren, inrichten, onderhouden en beheren.

De bestaande, huidige werkplekken hardware zal AQUON (gedeeltelijk) (laten) verhuizen naar gebouwlocatie Houten en laten aansluiten.

### 3.12 WLAN (wireless)

Sinds eind 2022 zijn er nieuwe access points geplaatst in de locaties Den Bosch, Dordrecht, Tiel en Leiden van het type Wifi 6 (802.11 a/b/g/n/ac/ax, 3x3:3 triple radio en PoE): Extreme Networks AP410C (aantal 26) en AP510C (aantal 3). De apparatuur uit Tiel en Leiden zal heringezet en uitgebreid worden. Constant IT installeert en configureert deze WLAN-apparatuur in de gebouwlocatie Houten. De nieuwe IT-beheerder neemt het onderhoud en beheer hiervan over. De logische inrichting bestaat uit een gastennetwerk, medewerkers netwerk, kantoornetwerk en een facilitair netwerk gekoppeld aan bijbehorend VLAN.

### 3.13 Internet vanuit het datacenter

AQUON maakt gebruik van de gedeelde internet verbinding van de huidige leverancier vanuit het datacenter. De totale voor AQUON beschikbare internetbandbreedte is 500 Mbit.

### 3.14 Microsoft (Office) 365

Er wordt gebruik gemaakt van Office 365 E3 (o.a. Outlook, Word, Excel en PowerPoint) en aanvullende licenties. Voor november 2024 wordt overgestapt naar E5 licenties.

Hieronder een overzicht van de huidige Microsoft (Office) 365 licenties per feb 2024:

Azure Active Directory Premium P1	1	1	Active: Renewes on 11/28/2023
Microsoft Defender for Endpoint P1	232	240	Active: Renewes on 9/12/2023
Microsoft Intune	232	20	Disabled
Microsoft Intune	232	240	Active: Renewes on 10/21/2023
Microsoft Power Apps for Developer	1	10000	Active
Microsoft Power Apps Plan 2 Trial	6	10000	Active
Microsoft Power Automate Free	90	10000	Active
Microsoft Stream Trial	2	1000000	Active
Office 365 E3	269	270	Disabled
Office 365 E3	269	275	Active: Renewes on 7/26/2023
Power BI (free)	59	1000000	Active
Power BI Pro	90	5	Active: Renewes on 5/11/2023
Power BI Pro	90	5	Active: Renewes on 5/31/2023
Power BI Pro	90	5	Active: Renewes on 7/26/2023
Power BI Pro	90	15	Active: Renewes on 10/14/2023
Power BI Pro	90	5	Active: Renewes on 1/2/2024
Power BI Pro	90	55	Active: Renewes on 3/8/2023
Proefabonnement Microsoft Teams Exploratory	6	100	Active
Proefversie van Microsoft Defender voor Eindpunt ...	232	1	Disabled
Project Abonnement 3	3	5	Active
SharePoint (Abonnement 1)	2	4	Active: Renewes on 12/12/2023
Visio Abonnement 2	8	5	Active
Visio Plan 2	8	5	Active: Renewes on 6/29/2023

In de labomgeving zijn nog 29 (offline) versies van Microsoft Office 2021 Home & Business in gebruik.

### 3.15 MDM/MAM

Op dit moment worden de mobiele telefoons en veldtablets beveiligd via Microsoft Intune (232 licenties). Het technische beheer van MDM ligt bij de huidige leverancier. AQUON kan alleen simpele taken zelfstandig uitvoeren binnen de MDM omgeving zoals het registreren van devices voor uitgifte en installatie en het aanpassen van instellingen.

### 3.16 Remote access/thuiswerkplek

Op dit moment kunnen medewerkers verbinding maken met de virtuele werkplek op basis van Remote Desktop Services (RDS). Deze faciliteit wordt beperkt gebruikt en enkel door medewerkers die geen laptop vanuit AQUON hebben gekregen dan wel medewerkers in de labomgeving die hun e-mail willen benaderen.

## 4 Gewenste situatie (SOLL)

### 4.1 Afbakening SOLL

De SOLL-situatie omvat een tekstuele beschrijving en visualisatie van de toekomstige technische architectuur en het 'IT-beheer' voor de ICT-infrastructuur van AQUON.

In scope van de architectuur is:

- Datacenter hosting (servers, storage en netwerk);
- Decentrale netwerken op de locaties (LAN en WLAN);
- Microsoft 365 diensten (AAD, O365, Exchange Online, Onedrive etc.);
- Werkplek en mobiele devices voor kantoor- en laboratoriumgebruik.

Buiten scope van de architectuur is:

- Wide Area Netwerk (Connectiviteit tussen locaties);
- De aangesloten analyse-apparatuur voor de Technische Automatisering (TA).

### 4.2 Doelen, uitgangspunten en kaders

#### Doelstellingen

AQUON streeft, binnen het kader van de ICT-vernieuwing, de onderstaande doelstellingen ten aanzien van de nieuwe IT-infrastructuur en bijbehorend IT-beheer na.

Doelstelling	Uitwerking op aspecten
Medewerkers tevreden over ICT-diensten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fit for purpose, dat wil zeggen afgestemd op het gebruik, ICT werkplek en ICT infrastructuur voor de verschillende doelgroepen met een goede performance</li> <li>• Laagdrempelige en veilige toegang tot applicaties en data</li> <li>• Makkelijk digitaal en op afstand kunnen samenwerken en gegevens kunnen delen</li> <li>• Tijd en plaats onafhankelijk werken en in sommige situaties ook apparaat onafhankelijk werken</li> </ul>
Bewegen van Gegevensleverancier naar Informatiepartner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grote volumes digitale gegevens geautomatiseerd kunnen verzamelen, opslaan, analyseren, presenteren en delen met partners</li> <li>• Hybride IT-infrastructuur voor traditionele stabiele applicaties maar ook voor moderne wendbare en schaalbare toepassingen</li> <li>• Innovatie is direct mogelijk voor nieuwe onderdelen maar ook stapsgewijs bij doorontwikkeling op later moment</li> </ul>
Lage operationele IT-beheerinspanning, regieorganisatie zijn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afnemen ICT als dienst en zo hoog mogelijk in de technologie stack wanneer het bedrijfsvoeringsmodel en de markt dit toestaat</li> <li>• Gebruik van standaard diensten/ producten en geautomatiseerde processen</li> </ul>

Doelstelling	Uitwerking op aspecten
Laag risico voor Informatievoorziening en bedrijfsvoering in het algemeen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik van een bewezen betrouwbare IT-infrastructuur (technologie)</li> <li>• Gebruik van standaarden, proven technology en processen die zich al bewezen hebben, dit vermindert de kans op fouten</li> <li>• Gebruik maken van op de markt/ leverancier beschikbare diensten</li> </ul>
Waarborgen van de informatieveiligheid, privacy en betrouwbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliance met geldende wet- en regelgeving en normeringen zoals de AVG, ISO en BIO (BIA) etcetera</li> <li>• Compliance met het interne beveiligingsbeleid (in ontwikkeling)</li> <li>• Gebruik van standaard diensten/ producten en geautomatiseerde processen</li> <li>• Selfservice ten aanzien van gegevensdeling en inzicht in eigen gegevensdeling</li> </ul>
Optimale prijs-kwaliteitsverhouding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sturen op standaardisatie van diensten en producten, bij voorkeur geen maatwerk ontwikkeling en/of inrichting</li> <li>• Voorschrijven van standaarden op basis van het “pas toe of leg uit”-beleid van de Rijksoverheid (<a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</a>)</li> </ul>

#### *Uitgangspunten en algemene vereisten*

De volgende uitgangspunten en algemene vereisten zijn van toepassing voor de technische architectuur.

- De rol van AQUON verandert van gegevensleverancier naar Informatieleverancier en ketenpartner van de waterschappen. AQUON gaat het applicatie- en datalandschap de komende jaren stapsgewijs uitbreiden om meer data gedreven te kunnen werken op basis van onder andere remote sensor data, algoritmes en kunstmatige intelligentie [1].
- Er is door AQUON voor de komende vijf jaar geen disruptieve wijziging voorzien ten aanzien van de bestaande:
  - ICT gebruikersprofielen/ persona's;
  - Informatievoorziening binnen/ buiten AQUON;
  - Applicaties, data en automatisering.
- De architectuur voor de IT-infrastructuur faciliteert:
  - De verschillende AQUON-werkdomeinen, gebruikersprofielen, werklocaties en de daarbij passende digitale informatievoorziening.
  - Het bestaande applicatie- en datalandschap, zowel functioneel als non-functioneel.
  - De door AQUON ingezette beweging van gegevensleverancier naar informatiepartner en bijbehorende uitbreiding van het applicatie- en datalandschap.
  - De veilige uitwisseling van gegevens met externe partners en de waterschappen.

- Nieuwe organisaties kunnen toetreden tot AQUON en organisaties kunnen ook uittreden. De architectuur biedt een oplossing flexibel/ schaalbaar is in de tijd ten aanzien van het aantal gebruikers, werkplekken en datavolume.
- In Q4 2024 gaat het hoofdkantoor van AQUON verhuizen naar een locatie in Houten.
  - Na deze verhuizing heeft AQUON nog de volgende gebouwlocaties in gebruik:
    1. Hoofdkantoor in Houten
    2. Kantoor Den Bosch
    3. Kantoor Dordrecht
  - De huidige netwerkinfrastructuur voor de kantoren in Den Bosch en Dordrecht blijft behouden.
  - Per Q3 2024 komt er een nieuwe gebouwlocatie erbij in Zoeterwoude (doelstelling nog voor de verhuizing naar Houten). Dit betreft een locatie met een beperkte omvang van circa tussen de 11 en 22 werkplekken.
- AQUON neemt applicatiehosting als beheerde dienst uit een datacenter af, de leverancier is verantwoordelijk voor de technische inrichting binnen het datacenter tot en met het besturingssysteem en de generieke infrastructuur voorzieningen zoals het intern DNS, DHCP etcetera.
- De lokale netwerken maken waar mogelijk gebruik van bestaande netwerkapparatuur danwel door middel van een separaat contract ingekochte apparatuur voor het LAN en WLAN.
- De externe netwerkconnectiviteit wordt gerealiseerd door middel van een separaat aanbesteed SD-WAN waarvan de netwerkarchitectuur vastligt [2] en als een gegeven geldt voor de SOLL-architectuur.
- De SOLL-architectuur voldoet aan de wettelijke eisen rondom privacy en beveiliging (AVG), het informatiebeveiligingsbeleid van AQUON (BIA) en ook de toekomstige BIO/NIS2 standaarden [3].
- Betalen naar gebruik is (op onderdelen) mogelijk met de SOLL-architectuur: (periodiek) schaalbare afname van IT-beheerdiensten naar rato van o.a. het aantal (actieve) gebruikers, aantal servers, hoeveelheid dataopslag en aantal en type applicaties.
- Er wordt voor de dienstverlening gebruik gemaakt van de al beschikbare Microsoft Azure tenant en Microsoft licenties van AQUON.
- De horizon van de SOLL-situatie is 5 jaar gegeven de voorziene contractperiode van de aanbesteding van het IT-beheer.

#### *Kaders en randvoorwaarden*

De onderstaande kader stellende documenten zijn van toepassing voor de SOLL-architectuur:

- Roadmap AQUON 2021-2023 [1]
- Netwerkarchitectuur (High Level Design SD-WAN) [2]
- Baseline Informatiebeveiliging AQUON [3]
- AQUON backup, redundantie en fall-back beleid [4]
- AQUON Azure Datalake architectuurschema [5]

### 4.3 Architectuur visie

#### *Digitale werkplekken*

Om de beoogde medewerkerstevredenheid met betrekking tot de ICT te realiseren biedt AQUON een digitale werkruimte die moderne digitale samenwerkingsvormen faciliteert maar anderzijds ook in staat is traditionele bedrijfsapplicaties te ontsluiten (KA domein).

Daarnaast wordt voorzien in een werkplek ten behoeve van de technische automatisering voor veldwerk en laboratoria (TA domein). Hierbij is het van belang te onderkennen dat het KA- en TA domein verschillende beheerregimes kennen waarbij de vernieuwingsfrequentie van de KA hoger is dan die van de TA.

Microsoft 365 en hieraan gerelateerde 'moderne werkplek' concepten worden hierbij als een hoeksteen voor de digitale werkruimte binnen het KA domein gezien. De gegevensontsluiting verschuift hierbij van netwerkschijven naar Onedrive (persoonlijke data), Teams en Sharepoint (gedeelde/ samenwerkingsdata) waar mogelijk, zoals bij de Archiefschijf al is gebeurd. Daarbij ontwikkelt Werkplekapparatuur zich steeds meer naar persoonsgebonden mobiele apparaten in plaats van vast opgestelde en gedeelde werkplekapparaten. Voor deze persoonsgebonden mobiele apparaten zal een "bring your own device" beleid gelden.

#### *Datacenters*

Gegeven het huidige applicatielandschap is de inzet van een (virtueel) rekencentrum ten behoeve van applicatiehosting voornamelijk noodzakelijk. Hierbij behoort, wanneer de markt hier mogelijkheden toe biedt, een (toekomstige) beweging naar de inzet publieke SaaS-applicaties als alternatief voor gehoste applicaties tot de mogelijkheden. Hierbij is het van belang dat het rekencentrum flexibel en schaalbaar is met betrekking tot de afgenomen reken- en opslagcapaciteit en dat de continuïteit in geval van een calamiteit is gewaarborgd.

Naast applicatiehosting neemt het belang van (big) data gerelateerde services in de toekomst verder toe. Dit door de ingezette beweging naar de rol van informatieleverancier en keten partner. Het verzamelen van data door middel van remote sensoren in het veld en de uitbouw van de huidige Azure dataplatform services voor het Datawarehouse zal hier een belangrijke rol in spelen. Hiermee ontstaat een hybride omgeving van enerzijds traditionele gehoste applicaties en cloud native data en ML/ analytics services.

Het Datawarehouse zal een kernrol gaan spelen voor het kunnen opvragen van analysegegevens, managementrapportages en andere informatieproducten door de opdrachtgevers. Er zal een verschuiving plaatsvinden van het LIMS als één van de primaire gegevensbronnen naar het Datawarehouse als centraal uitwisselplatform, waar decentraal brongegevens worden verzameld en gecombineerd tot gevalideerde informatieproducten. De gegevensuitwisseling zal verschuiven van het klassieke batchgewijs aanbieden van digitale gegevensbestanden vanuit een enkele applicatie naar het in realtime online kunnen opvragen van (analyse)gegevens en andere informatie uit meerdere bronnen volgens eigen selectiecriteria via dashboards of een elektronische koppeling.

#### *Netwerk en cyber security*

Het lokale netwerk moet, gegeven de modernisering van de digitale werkplek, zowel moderne (breedbandig, realtime, webbased applicatie) als meer traditionele (smalbandig, niet-realttime, legacy

applicatie) verkeerstromen ondersteunen en mee kunnen bewegen met de verandering die innovaties met zich meebrengen.

Gegeven de toenemende cybersecurity risico's is netwerk gerelateerde beveiliging belangrijk. De komende jaren is er sprake van een overgangssituatie met een hybride ICT-omgeving, die gebruik maakt van zowel moderne digitale werkplek en cloud concepten als ook van traditionele digitale werkplek en rekencentrum concepten.

Door het toenemende publieke karakter van de connectiviteit, zal naast perimeter beveiliging, het principe van 'Zero trust' en daarvan afgeleide beveiligingstechnieken in de toekomst voor het netwerk een steeds grotere rol gaan spelen. Microsoft 365 security- en beheerfuncties (Azure Active Directory, Intune etc.) en gerelateerde cloud concepten worden daarbij, naast de traditionele Active Directory in relatie tot SaaS-applicaties in de toekomst, als de basis voor het identiteiten-, rechtenbeheer gezien. Alleen geautoriseerde gebruikers en apparaten krijgen toegang, en het netwerk is gecompartmenteerd om zodoende het aanvalsoppervlak te verkleinen.

AQUON zal na de transitie een inkooptraject starten voor een specialistische dienstverlener voor aanvullende cybersecuritydiensten t.b.v. monitoring, alarmering en crisisopvang, te weten:

- Signalering van cyberrisico's op basis van opgegeven applicaties.
- SOC (Security Operating Center) – Signalering van verdacht netwerkeerkeer.
- Opvang bij cyberincidenten – Ondersteuning bij het herstellen, communiceren en doen van forensisch onderzoek na een cyberaanval.

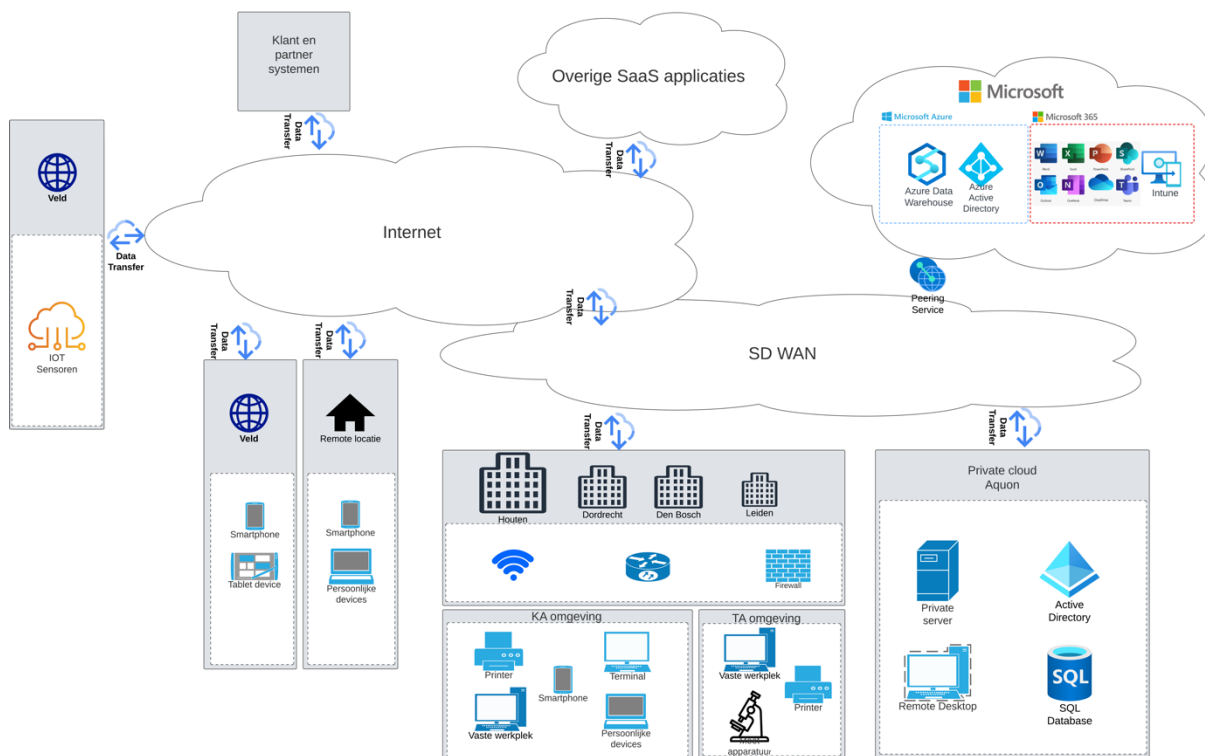
#### *Automatisering*

De ICT-infrastructuur is meer dan in het verleden een dynamisch systeem door onder andere de genoemde modernisering, (big) datadiensten, een evolutie naar (publieke) SaaS, wisselende eindgebruikers en apparaten en cyber security dreigingen. Handmatige instellingen en monitoring op component niveau in zijn foutgevoelig en arbeidsintensief. Softwarematige automatisering van de ICT-infrastructuur en beheerprocessen wordt als een voordeel gezien om de benodigde zichtbaarheid/ controleerbaarheid, flexibiliteit en schaalbaarheid op een effectieve en efficiënte manier te kunnen bereiken.

#### **4.4 Doelsituatie technische architectuur**

##### *Overzicht technische architectuur*

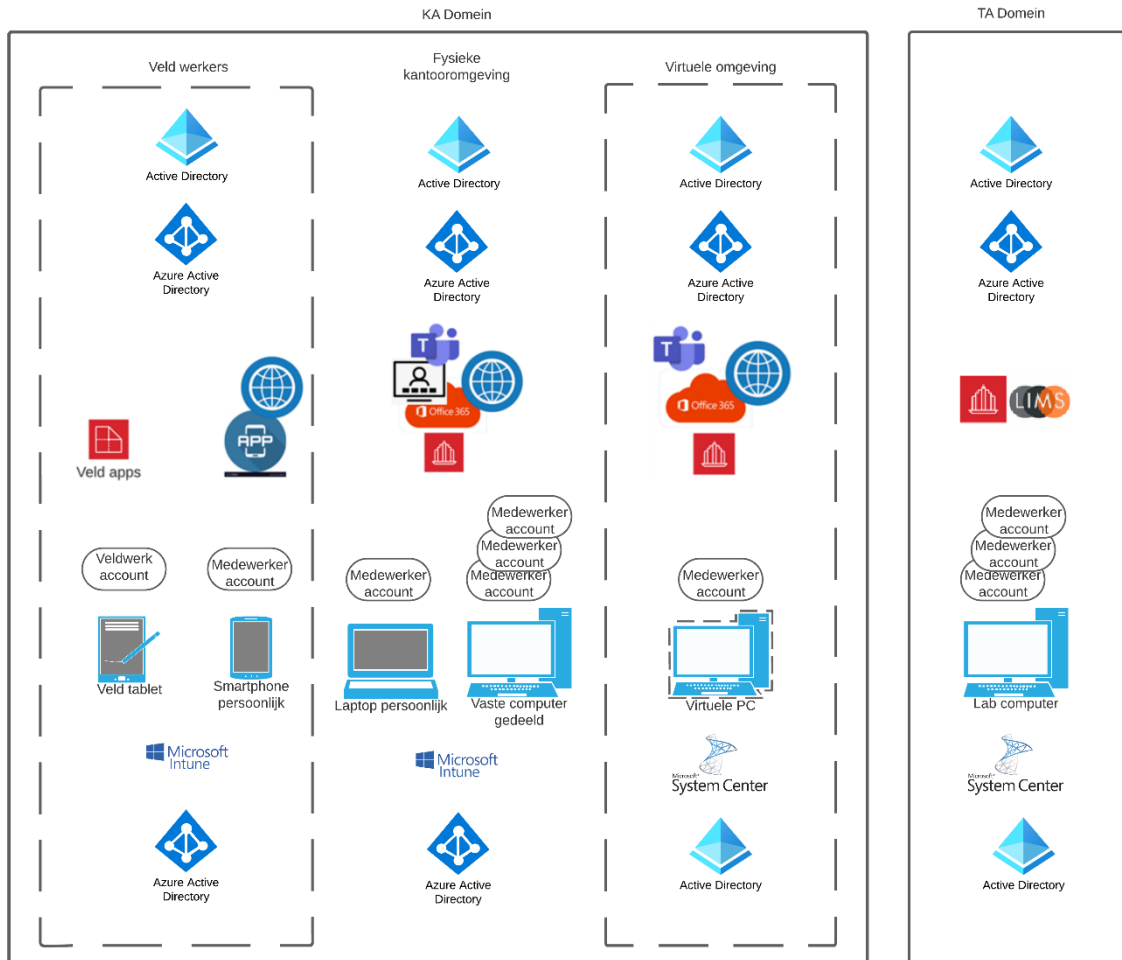
In onderstaande figuur wordt een overzicht van de SOLL-situatie voor de technische architectuur van AQUON weergegeven.



De SOLL-architectuur wordt in de onderstaande paragrafen in meer detail beschreven.

### *Digitale werkplekken*

In onderstaande figuur wordt een overzicht van de verschillende digitale werkplekken voor AQUON weergegeven.



Er wordt voor de werkplekken onderscheid gemaakt tussen:

1. Kantoorautomatisering (KA)
2. Technische automatisering (TA)

### KA domein

De digitale werkplek in het KA domein betreft de generieke presentatie laag/ gebruikersinterface, met een Windows desktop, op een werkplek device waarmee een gebruiker direct of indirect toegang tot de (business) applicaties en data van AQUON kan krijgen.

Er wordt hierbij tenminste onderscheid gemaakt tussen:

- **Persoonlijke KA werkplekken:** Lokale Windows desktop op AQUON laptop computers die aan één medewerker is gekoppeld. De werkplekken hebben internettoegang, zijn AAD joined en worden centraal beheerd door middel van Mobile Device Management op basis van Microsoft Intune.
- **Gedeelde KA werkplekken:** Lokale Windows desktop op AQUON desktop computers die door verschillende medewerkers kunnen worden gebruikt. De werkplekken hebben internettoegang, zijn AAD joined en worden centraal beheerd door middel van Mobile Device Management op basis van Microsoft Intune.

- Virtuele KA desktops: Virtuele Windows desktop met internettoegang die binnen het lokale netwerk domein (kantoren) en vanaf buiten het domein (thuis, onderweg) toegankelijk is vanaf een onbeheerde BYOD computer, KA werkplek devices en de werkplek devices in het TA domein. Deze worden aangeboden vanuit het private cloud datacenter.
- Gedeelde tablet/ hybride veldwerkplekken: Mobiel device met 4G/5G internettoegang en een veldwerkaccount en beperkte toegang tot applicaties:
  - Tablet (Android);
  - Hybride device (Windows).
- Persoonlijke mobiele devices: Smartphones voor de toegang tot AQUON applicaties en data gebruikt. Deze mobiele devices hebben draadloze internettoegang, zijn AAD joined en worden centraal beheerd door middel van Mobile Device Management op basis van Microsoft Intune.

Standaard wordt een persoonlijke KA werkplek gebruikt en de gedeelde KA werkplekken en/of virtuele KA werkplekken voor specifieke situaties. De digitale werkplek kan op ieder op de markt gangbaar Windows desktop of laptop computer worden gepresenteerd. Het Windows 11 operating systeem wordt hiervoor gebruikt.

De persoonlijk en gedeelde KA werkplekken zijn op apparaat niveau beveiligd door middel van beschikbare rechten (geen lokale admin), encryptie van lokale bestanden, preventieve en detectieve beveiligingssoftware. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de beschikbare Microsoft 365 security services en features. Uitgangspunt hierbij is dat er minimaal M365 Enterprise E3 licenties beschikbaar worden gesteld door Aquon.

KA werkplekken connecteren op een AQUON locatie op een gecontroleerde manier met een KA zone (zie 5.6) en hebben daarmee toegang tot de datacenters (inclusief AD) en het publieke internet (inclusief M365/ AAD).

#### TA domein

De digitale werkplek in het TA domein betreft de generieke presentatielaag/ gebruikersinterface, met een Windows desktop, op een beheerd werkplek device waarmee meerdere medewerkers tegelijkertijd direct toegang tot lokale TA applicaties en alleen indirect toegang tot (een deel van) de business en Office applicaties en data van AQUON kan krijgen.

Dit betreft:

- Gedeelde TA werkplekken: Lokale Windows desktops op een AQUON desktop computer die door meerdere medewerkers (simultaan/ gedeeld account) kunnen worden gebruikt. De werkplekken zijn zonder internettoegang, alleen AD joined en worden centraal beheerd op basis van Windows services op basis van traditionele beheertools (SCCM). De werkplek biedt toegang tot de AQUON virtuele desktop voor het gebruik van AQUON business en Office applicaties.

De TA werkplek devices staan opgesteld in onderzoeksruimtes op een AQUON locatie en zijn in veel gevallen gekoppeld aan specialistische analyseapparatuur. Medewerkers kunnen de werkplek simultaan gebruiken zonder dat per gebruiker iedere keer opnieuw moet worden ingelogd.

TA werkplekken connecteren op een locatie op een gecontroleerde manier met een TA zone (zie 5.6) en hebben daarmee alleen beperkt toegang tot de datacenters (o.a. fileshare), printserver en een zeer beperkte internettoegang.

#### *Identity en access management*

Er wordt, gegeven het applicatielandschap en typen werkplekken, een hybrid identity oplossing gebruik die bestaat uit een private cloud (AD) en cloud (AAD) component. Het AD is hierbij de 'source of authority' voor de gebruikeraccounts. Het AD wordt gevoed vanuit handmatige acties op basis van aanvragen vanuit het AQUON-ticketsysteem.

Gebruikers identiteiten worden geregistreerd in het AD en automatisch gesynchroniseerd met het AAD d.m.v. de AD Connect service. KA end user devices worden geregistreerd en/of gejoined in het AAD zodat deze onderdeel uitmaken van M365 en bijbehorend beheerregime. TA end user devices staan geregistreerd in het AD zodat deze separaat volgens het voor het TA domein benodigde beheerregime kunnen worden onderhouden.

Het AD word gehost in het private cloud datacenter voor o.a legacy authenticatie/ autorisatie. De AAD services worden geboden vanuit de public cloud van AQUON en wordt o.a. gebruikt door M365 en overige SaaS voor authenticatie/autorisatie.

De verificatie van gebruikers identiteiten voor de toegang tot applicaties/ data vindt plaats op basis van multi-factor authenticatie. Dat wil er wordt gebruik gemaakt van een combinatie van wachtwoord, trusted device en/of biometrie. Dit zowel voor moderne (o.a. SaaS) als traditionele AD gebaseerde applicaties. Dit op basis van Windows Hello for Business Hybrid (Cloud) of een hiermee vergelijkbare oplossing.

#### *Office applicaties*

AQUON maakt voor de office applicaties gebruik van Office 365. Dit betreft tenminste: Onedrive, Outlook/Word/Excel/PowerPoint, Teams, SharePoint en Exchange online.

De O365 services hebben onderstaande aanbiedingsvormen:

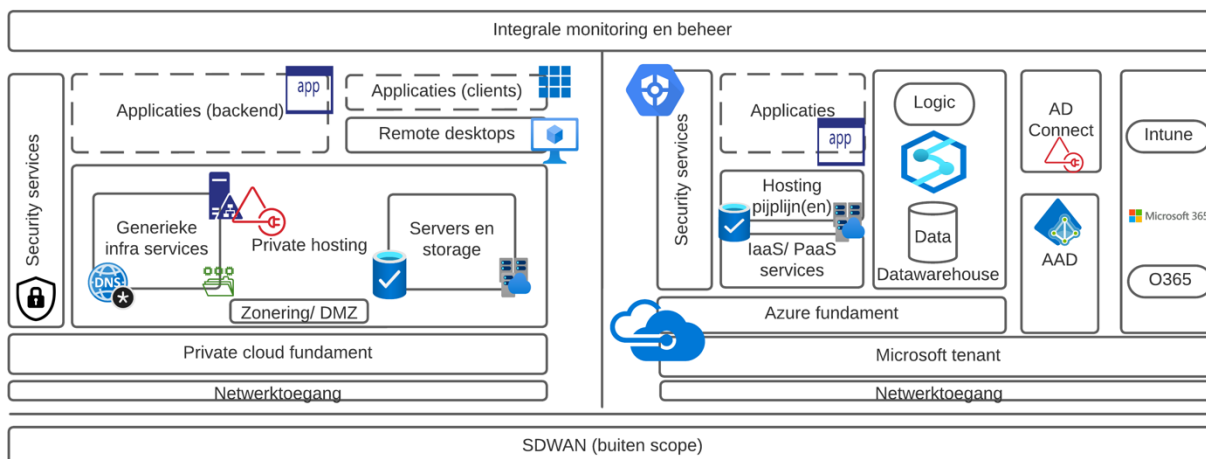
- KA werkplek: Office 365 applicaties (Word, Excel, Outlook, Teams etc.) worden lokaal geïnstalleerd op beheerde KA werkplekken. Dit biedt een volledigere en betere gebruikerservaring ten opzichte van Office online.
- Virtuele desktop: Office 365 applicaties (Word, Excel, Outlook, Teams etc.) worden geïnstalleerd op een virtuele desktop die onder andere toegankelijk is op een TA werkplek en vanaf een BYOD werkplek of thuiscomputer. Videovergaderen wordt niet ondersteunt voor de virtuele werkplekken.
- Mobiele App: Office 365 applicaties (Word, Excel, Outlook etc.) worden als App beschikbaar gesteld op beheerde tablets en smart phones. Dit biedt een gebruikerservaring die aansluit bij de interface van het mobiele device.

Gebruikers slaan hun persoonlijke documenten daarbij op in Onedrive en gedeelde documenten in Teams/ Sharepoint. Nog aanwezige netwerkschijven worden hierbij zoveel mogelijk uitgefaseerd. De door gebruikers op netwerkschijven gedeelde data wordt, na een schoning, naar Teams/ Sharepoint

verplaatst. Alleen netwerkschijven die noodzakelijk zijn voor het functioneren van applicaties blijven voorsnog behouden.

### Datacenter hosting en dataplatform

In onderstaande figuur wordt een overzicht van de datacenter hosting en dataplatform omgeving voor AQUON weergegeven.



### Algemeen

Er wordt gebruik gemaakt van een hybride datacenter omgeving bestaande uit een private cloud en publieke cloud services (Azure). Dit om zowel het traditionele applicatielandschap als de moderne datawarehouse toepassingen van AQUON goed te kunnen ondersteunen.

De datacenters zijn flexibel/ schaalbaar en faciliteren een toekomstige beweging naar publieke cloud diensten waaronder SaaS-applicaties.

Client, backend en database software van één applicatie staan hierbij, vanuit performance overwegingen, op dezelfde omgeving, dat wil zeggen of in een private of in een publieke cloud.

Voor de connectiviteit met betrekking tot de datacenters zie verder paragraaf 5.6 met betrekking tot het SD-WAN.

### Private cloud – Virtuele desktop en hosting

(Business) applicaties waarvoor (nog) geen SaaS beschikbaar is (huidige on premise applicaties) worden, gegeven de kenmerken van het huidige applicatielandschap (onder andere het LIMS), standaard op een private cloud datacenter gehost.

Het private cloud datacenter biedt tenminste:

- Virtuele desktops
- Windows virtuele machines
- Linux virtuele machines
- SQL database services
- Fileshare services
- Archief services
- DNS/ DHCP services

- Print services

Het datacenter voorziet in alle de voor de bovenstaande services benodigde (virtuele) technische infrastructuur met onder andere rekenkracht, opslag en netwerkcomponenten.

De datacenter infrastructuur is hoog beschikbaar zodanig bij uitval van een fysieke machine (host) de virtuele machines automatisch verder kunnen draaien op een andere hostmachine binnen het betreffende datacenter.

Er worden back-ups gemaakt van de bedrijfskritieke data die is opgeslagen in het datacenter. De back-up wordt geografisch gescheiden van de brondata bewaard. Dit zodat, als er een technische storing, menselijke fout of kwaadwillige handeling heeft plaatsgevonden, de data zoveel mogelijk geautomatiseerd kan worden hersteld naar een eerdere versie.

Het private cloud datacenter biedt een primaire en secundaire site. Virtuele machine data en applicatie- en gebruikersdata worden hierbij gerepliceerd. Dit zodanig dat in geval de primaire site uitvalt er binnen een korte tijdsperiode en zoveel mogelijk geautomatiseerd kan worden uitgeweken naar de secundaire site. In een uitwijksituatie zijn de kernapplicaties en bijbehorende data beschikbaar en toegankelijk voor gebruikers.

De toegang tot de private cloud wordt afgeschermd door een eenduidig toegangspunt (o.a. firewall) en alle bedrijfs- en privacygevoelige data wordt versleuteld opgeslagen en getransporteerd. Het datacenter heeft een eigen connectie met het SD-WAN en is aangesloten op het centrale connectiviteitsknooppunt (zie ook paragraaf 5.6).

#### Publieke cloud - Dataplatform en hosting

Voor de dataplatform/ datawarehouse toepassingen wordt gebruik gemaakt van publieke cloud op basis van Azure services uit de data analytics/ ML suite. Hieronder vallen onder andere Azure services zoals: Data factory, Datalake, Synaps en Power BI. Toegang tot de data vindt alleen plaats door middel van de een centraal gebruikersportaal en beschikbare BI en AI/ML functies. Tevens is er een DMZ met een Internet Information Services (IIS) VM voor toegang tot de AQUON API.

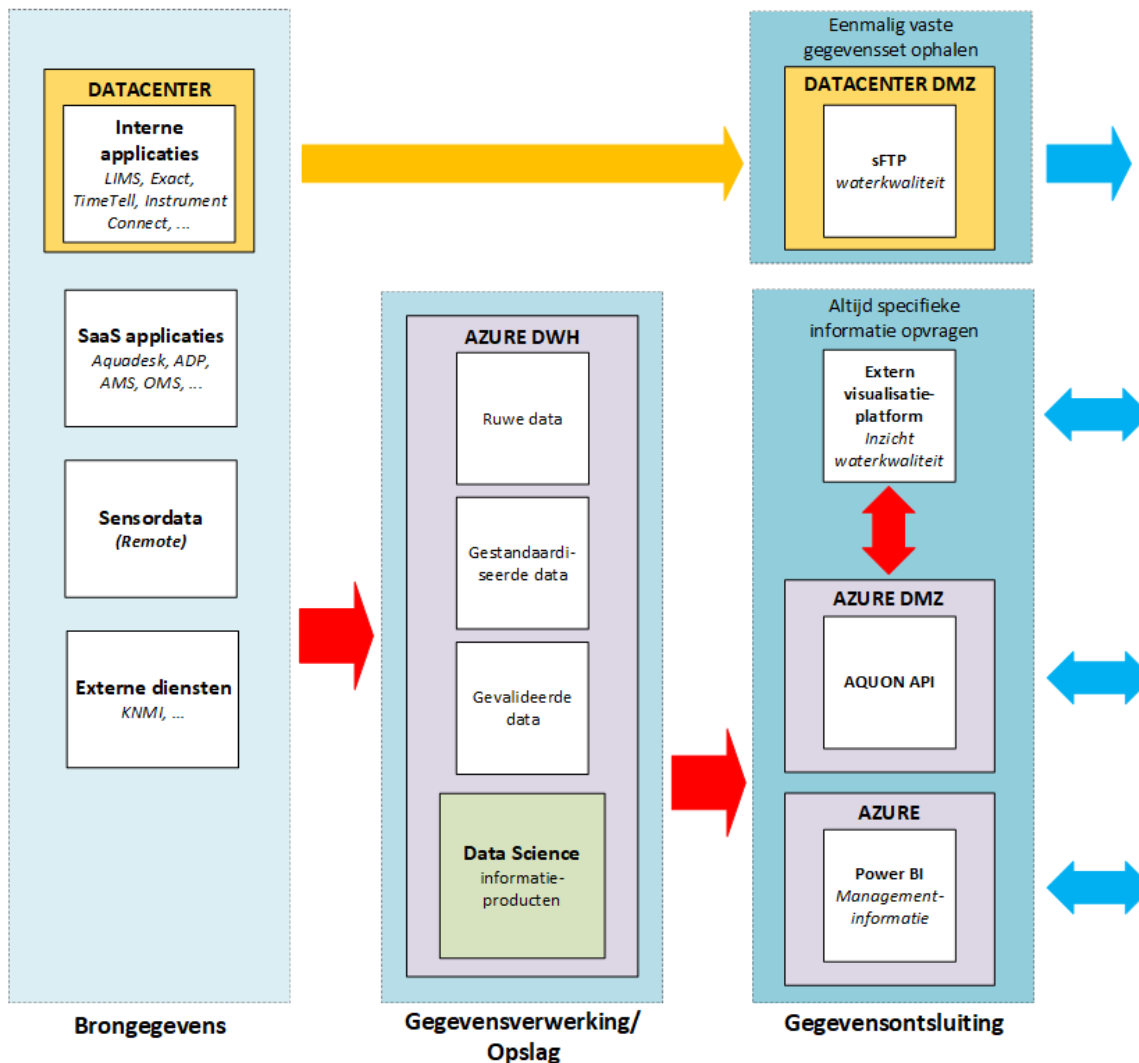
In aanvulling op de private cloud zijn er, wanneer dit in specifieke gevallen (bijvoorbeeld moderne webapplicaties) voordelen biedt (lage beheerlast, schaalbaarheid), ook hosting services in de publieke cloud op basis van Azure services beschikbaar. Vooralsnog is er echter geen applicatie hosting voorzien op de publieke cloud.

De toegang tot de publieke cloud wordt afgeschermd door een toegangspunt (o.a. firewall) en alle bedrijfs- en privacygevoelige data wordt versleuteld opgeslagen en getransporteerd. De publieke clouddienst is door middel van de peering service verbonden met het SD-WAN.

#### Logische architectuur gegevensontsluiting

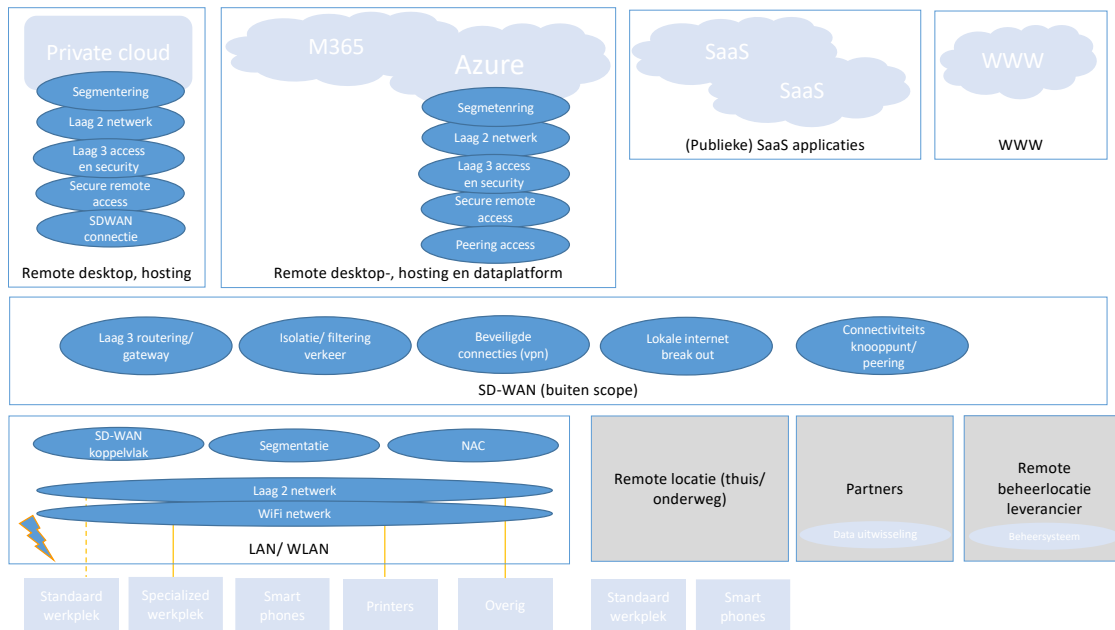
Voor de ontsluiting van de productiegegevens, evenals voor het produceren van informatieproducten, zal de publieke cloud (Datawarehouse) een centrale rol gaan vervullen in combinatie met een Application Programming Interface (API) en een visualisatieplatform. Het biedt de informatiesystemen van de opdrachtgevers als ook de medewerkers zelf de mogelijkheid om informatie naar eigen behoefte over elke periode en op elk moment op te vragen in plaats van

eenmalig een bestand met een vaste gegevens set op te halen via sFTP. Het visualisatieplatform bevat dashboards waar men interactief online informatie kan raadplegen of informatie door algoritmes van AQUON kan laten genereren op basis van eigen criteria (Data Science informatieproducten).



### Netwerken

In onderstaande figuur wordt een overzicht van de verschillende netwerken en netwerkfuncties voor AQUON weergegeven.



### Datacenter netwerken

Het datacenter netwerk biedt segmentatie en compartimentering (waaronder een test, acceptatie en productie omgeving voor kernapplicaties) zodanig dat verkeer in het ene segment en/of compartiment logisch kan worden gescheiden van het andere segment en/of compartiment. De uitwisseling van verkeer uit verschillende compartimenten vindt alleen gecontroleerd plaats als dit expliciet is toegestaan (nee, tenzij beleid).

De connectiviteit binnen de datacenters is zodanig redundant uitgevoerd dat uitval van een enkele netwerkcomponent of route/ drager niet leidt tot uitval van de betreffende verbinding.

De externe toegang wordt afgeschermd door een toegangspunt en alle bedrijfs- en privacygevoelige data wordt gecijferd opgeslagen en getransporteerd. Gebruikers met persoonlijke KA-werkplekken hebben een Virtual Private Network (VPN) toegang via het private datacenter (remote access). De toegang is beveiligd door middel van multi-factor authenticatie.

### Lokale netwerken

Dit betreft IP/Ethernet netwerkconnectiviteit op de decentrale locaties (Hoofdlocatie Houten en nevenlocaties Dordrecht, Den Bosch en Leiden) waarmee de werkplekken kunnen verbinden en toegang tot de applicaties kunnen krijgen, met twee aansluitvormen:

- Bedrade verbinding (LAN);
- WiFi verbinding (WLAN).

Het LAN ondersteunt unicast, multicast en broadcast verkeer en biedt wanneer nodig Quality of Service ten behoeve van bandbreedte en performance garanties voor de verschillende soorten verkeerstromen.

Het WLAN biedt connectiviteit voor verschillende soorten ruimtes met verschillende gebruikersdichtheden en biedt 'seamless roaming' / 'handover' van de verbindingen tussen de verschillende Access Points op de Locaties. Er wordt onderscheid gemaakt tussen Wifi voor medewerkers, Wifi voor facilitaire doeleinden (zoals de TV's, geluidinstallatie, etc.) en Wifi voor gasten. Deze laatste groep komen eerst in een gastenportaal.

De security van het lokale netwerk is gebaseerd op het principe van Zero trust, dit vertaalt zich in drie kernelementen:

- Verifieer altijd vooraf en sterk (succesvolle authenticatie en compliance voordat je bij (netwerk)resources mag;
- Verstrek minimale toegangsrechten (alleen wat nodig is voor de rol op dat moment);
- Veronderstel dat een inbreuk zal plaatsvinden (compartimenter het netwerk, monitor gedrag etc.).

Het LAN en WLAN maakt gebruik van netwerkauthenticatie en 'security posture' controle functionaliteit in de vorm van Network Access Control (NAC). NAC wordt hierbij standaard geboden op basis van certificaten en voor specifieke situaties (printers etc.) op basis van device kenmerken. De NAC service integreert hierbij met de M365/ Azure-AAD/ Intune services.

Het netwerk (LAN/ WLAN) biedt segmentatie en compartimentering zodanig dat verkeer in het ene segment en/of compartiment logisch kan worden gescheiden van het andere segment en/of compartiment. De uitwisseling van verkeer uit verschillende compartimenten vindt alleen gecontroleerd plaats als dit expliciet is toegestaan (nee, tenzij beleid).

Er wordt tenminste onderscheid gemaakt tussen een:

1. KA zone - vertrouwd: internet, brede applicatie-/ datatoegang
2. Facilitaire zone – (deels) vertrouwd: specifieke gebouw gebonden toepassingen.
3. Printing zone – (deels) vertrouwd: voor Multifunctionele en overige netwerkprinters.
4. TA zone – (deels) vertrouwd: geen internettoegang, beperkte fileshare toegang tbv LIMS
5. Gasten zone - onvertrouwd: wifi met alleen internet, geen applicatie/ datatoegang
6. Derden zone/ DMZ - onvertrouwd: extern internet, beperkte toegang tbv uitwisselen van data met externe partijen/ partners, beheer van apparatuur op locatie etcetera. Deze zone is ingericht om klanten toegang te geven tot data.

Alleen devices en/of gebruikers die compliant zijn met de voorgeschreven security policy kunnen toegang krijgen tot een (deels) vertrouwde zone binnen het LAN en WLAN. Overige devices en/of gebruikers krijgen alleen toegang tot een niet-vertrouwde zone (internet) of geen toegang.

#### SD-WAN

Externe connectiviteit op de AQUON locaties wordt geboden door middel van een koppelvlak met het SD-WAN, specifiek de kantzijde van de firewall op de locatie. Hierop wordt het lokale LAN/WLAN aangesloten. Het SD-WAN biedt, afhankelijk van het type verkeer (netwerksegment) connectiviteit binnen het AQUON netwerk domein, connectiviteit met de datacenters en toegang tot het internet.

Er is binnen de SD-WAN dienstverlening een centraal connectiviteitsknooppunt aanwezig waar een koppelvlak met het SD-WAN en rekruimte beschikbaar is. Hierop wordt de connectie met het private cloud datacenter aangesloten.

Het SD-WAN biedt tot slot een centrale peering met publieke clouddiensten en internet toegang vanuit het SD-WAN beschikbaar. De publieke clouddienst wordt door middel van deze peering geconnecteerd.

Het SD-WAN en de internet connectiviteit is apart aanbesteed en buiten scope voor de aanbesteding 'IT-beheer' en wordt hier daarom niet verder beschreven.

#### *Beveiliging en beheer*

Er wordt voorzien in een integraal security dashboard waarin de policies en status ten aanzien van de security van de verschillende ICT-infrastructuur onderdelen zichtbaar is. Er wordt zoals in de paragrafen hiervoor beschreven voorzien in redundantie, backup en uitwijk binnen de ICT-infrastructuur.

Er wordt gebruik gemaakt van het shift-left principe waarbij gebruikers op basis self service de digitale werkplek gedeeltelijk zelf ook kunnen beheren. Bijvoorbeeld voor aanvragen/ wijzigen van een wachtwoord.

De werkplek devices krijgen conditioneel toegang (op basis van MAC registratie) tot de centrale ICT (cloud)services. Non-compliant en onbeheerde (BYOD) krijgen geen of beperkt (bijvoorbeeld alleen publiek internet) toegang. Er wordt zoals eerder beschreven gebruik gemaakt van Multi-factor authenticatie.

Er wordt voor de publieke cloud gebruik gemaakt van de beschikbare cloud native security services, alleen als deze aantoonbaar niet voldoen worden aanvullende vendor specifieke services toegepast.

Het uitvoeren van beheertaken binnen de Microsoft tenant vindt plaats door middel van tijdelijke uit te geven rechten (PIM). Er worden geen ongelimiteerde (global)admin-rechten voor beheerders (inclusief leveranciers) op de Microsoft tenant verstrekt.

Alle AQUON data wordt opgeslagen en verwerkt op locaties binnen de Europese Economische Ruimte.

#### **4.5 Herzieningsopties**

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

1. Meeroptie: Verruiming openstelling reguliere servicedesk en ondersteuning, eventueel inclusief 2e en 3e lijns.
2. Meer- cq. Minderoptie: Toetredende dan wel uittredende deelnemers aan GR AQUON.
3. Verlengingsoptie van de Overeenkomst met viermaal 3 maanden.

#### **4.6 Inkoopvolume**

##### *Voorzienbaar inkoopvolume TCO*

Het voorzienbaar inkoopvolume bedraagt over 5 jaar (initiële contractduur) inclusief de eenmalige kosten circa € 3.010.000,- exclusief BTW. Uit de huidige kosteninschatting kan worden geconcludeerd dat de incidentele en structurele kosten voor IT-beheer het Europese drempelbedrag voor diensten overschrijdt. Aanbestedende dienst zal de IT-beheer middels een Europese aanbestedingsprocedure inkopen.

## 5 Wijze van Aanmelding

### 5.1 Vormvereisten aan de Aanmelding op TenderNed

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

Aanmeldingen die per e-mail<sup>6</sup>, per post of fysiek worden aangeboden, worden niet geaccepteerd en worden beschouwd als niet te zijn gedaan. U kunt uitsluitend digitaal Aanmelden via TenderNed. Zie hiervoor eveneens paragraaf 2.5.

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

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

### 5.2 Geldigheid en volledigheid

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

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

### 5.3 Vertegenwoordigingsbevoegdheid

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

---

<sup>6</sup> Met uitzondering van de in hoofdstuk 2.5 bedoelde situatie.

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

## 6 Eisen aan de Aanmelding

### 6.1 Algemeen

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

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

### 6.2 Uitsluitingsgronden

#### *Uniform Europees Aanbestedingsdocument*

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

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

### *Uitsluitingsgronden in geval van Aanmelding als Combinatie*

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

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

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

### *Uittreksel KvK of gelijkwaardig*

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

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

### *Gedragsverklaring Aanbesteden*

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

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

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

#### *Verklaring inzake Verordening (EU) 2022/576*

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland. Deze hebben ook gevolgen voor aanbestedingen van AQUON als Aanbestedende dienst. Met dit sanctiepakket introduceert de Europese Unie een verbod op het gunnen van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Het verbod heeft betrekking op gunning van overheidsopdrachten met:

1. personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland.
2. rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven genoemd.
3. personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.
4. niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt.

Gegadigde verklaart bij het opstellen en het indienen van zijn inschrijving dat bovengenoemde bepalingen niet van toepassing zijn op haar onderneming of haar onderaannemers. Gegadigden dienen er rekening mee te houden dat op het moment van verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing, de Inschrijver waaraan de Opdracht voorlopig wordt gegund gevraagd zal worden om binnen zeven Kalenderdagen een getekende verklaring inzake Verordening (EU) 2022/576 bij de Aanbestedende dienst als bewijsstuk aan te leveren. Bij het niet tijdig aanleveren van deze verklaring gaat de Aanbestedende dienst alsnog over tot het uitsluiten van de desbetreffende Inschrijver. Zie hiertoe Bijlage 6.

### **6.3 Geschiktheidseisen**

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

Geschiktheidseis	Indienen/aantonen bij Aanmelding?	Aantonen bij verificatie?
Verzekering: beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid	Nee	Ja
Kwaliteitsmanagement	Nee	Ja

Managementsysteem voor informatiebeveiliging	Nee	Ja
Kerncompetenties en referenties	Ja	Nee

De Aanbestedende dienst hanteert de volgende Geschiktheidseisen:

*A. Financieel-economische draagkracht*

Verzekering: beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid

Gegadigden dienen adequaat verzekerd te zijn. Gegadigden dienen te beschikken over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven met een minimale dekking per gebeurtenis of een reeks opeenvolgende gebeurtenissen van € 1.000.000,- en een minimale jaarlijkse dekking van € 2.000.000,-.

**Instructies bij bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

U kunt volstaan met een certificaat van uw verzekeraar of tussenpersoon mits op dit certificaat staat vermeld dat beide vereiste verzekeringen tegen de gestelde minimale dekkingseisen zijn afgesloten en dat de polis nog geldig is. Voor dat laatste kan een prolongatieblad worden toegevoegd. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om voorgaande op juistheid te toetsen.

De minimale dekkingseisen zijn als volgt:

1. afdoende verzekering voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis of een reeks opeenvolgende gebeurtenissen en een minimale jaarlijkse dekking van € 2.000.000,-.
2. een eventueel vermeld eigen risico op uw polis wordt niet verrekend met Aanbestedende dienst.
3. de premie(s) van het lopende premiejaar is (zijn) betaald.

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

*B. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid*

Kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2015

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

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

De beschikking over een dergelijk kwaliteitsmanagementsysteem kan worden aangetoond door de aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures, waarbij periodiek (minimaal 1 keer per drie jaar) een toets plaatsvindt door *Niet-openbare Europese aanbesteding inkoop van IT-beheer – AQUON*

een onafhankelijke derde partij en waarbij deze toets de afgelopen 5 jaar (voor sluitingsdatum Aanmelding) minimaal 1 keer heeft plaatsgevonden. Dit kan aangetoond worden met een certificering volgens de ISO 9001:2015 standaard of gelijkwaardig. Een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementniveau dient de Inschrijver schriftelijk aan te tonen door middel van het aantonen van het naleven van de beschreven eisen van de ISO 9001:2015 certificering.

#### Instructies bij kwaliteitsmanagement

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

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

#### Managementsysteem voor informatiebeveiliging conform ISO 27001:2013

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

#### Instructies bij managementsysteem voor informatiebeveiliging

In de verificatiefase dient dit document overgelegd te worden.

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

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

#### Kerncompetenties en referenties

Gegadigden moeten aantonen dat zij over de noodzakelijke kennis en ervaring (kerncompetenties) beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Er zal (ter bepaling van de geschiktheid) louter een binaire toets plaatsvinden of aan deze paragraaf gestelde minimumeisen terzake van aard en omvang wordt voldaan. Ten bewijze van kennis en ervaring met het leveren van de dienstverlening dient een referentie vanaf 15 mei 2021 te worden aangeleverd.

Daarnaast zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

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

- Gegadigde dient maximaal vier referenties in waarbij niet is toegestaan meerdere referenties in te zetten om één kerncompetentie aan te tonen.

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

- 1. In samenhang ontwerpen, dimensioneren en inrichten van de achterliggende ICT-infrastructuur binnen een private, public of hybride cloud**
  - a. Aard: Inschrijver is in staat om voor een overheidsorganisatie (o.a. ministeries, provincies, gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden van voornoemde type overheidsorganisaties) en semioverheidorganisaties (o.a. onderwijs- en onderzoeksinstellingen, culturele instellingen, zorginstellingen en openbare bibliotheken) backend ICT-infrastructuur en architectuur binnen een private, public of hybride cloud te ontwerpen, dimensioneren en inrichten die in onderlinge samenhang goed functioneert en voldoende performance biedt.
  - b. Omvang: Het betreft ten minste een backend infrastructuur en architectuur met een minimale omvang van 20 virtuele servers.
- 2. Toepassen en aanbieden virtuele werkplekken via desktop- en/of applicatievirtualisatie**
  - a. Aard: Gegadigde is in staat om middels de backend infrastructuur op basis van desktop- en applicatievirtualisatie virtuele werkplekken aan te bieden voor een organisatie aan een groot aantal gebruikers zowel binnen de organisatie (via Local Area Network) als aan externe gebruikers (remote access via het Wide Area Network/internet).
  - b. Omvang: Het betreft ten minste een backend infrastructuur inrichting ten behoeve van desktop- en/of applicatievirtualisatie voor tenminste 100 medewerkers en tenminste 75 remote access gebruikers in combinatie met ten minste 35 eindgebruikersapplicaties.
- 3. Toepassen van remote technisch beheer (monitoring, installatie en configuratie van o.a. updates en upgrades) voor gecentraliseerd beheer**
  - a. Aard: Gegadigde is in staat om, op basis van een beheeromgeving voor gecentraliseerd en op afstand beheer van fysieke en virtuele omgevingen over datacenters, client-computers en devices heen, op een gestructureerde en veilige wijze op periodieke basis updates en upgrades te distribueren, testen, installeren en configureren zonder de algehele continuïteit van de ICT-infrastructuur te verminderen. Hierbij zet Gegadigde voor het beheer van mobiele devices (smartphones en laptops) in ieder geval ook MDM en MAM in.
  - b. Omvang: Het betreft het technisch beheer voor ten minste de besturingssystemen (client en server), databaseservers, domeincontrollers, provisioning servers, applicatieservers en servers ten behoeve van het beheer en onderhoud van ten minste 20 virtuele servers alsmede ten minste 50 eindgebruikersapplicaties, waarbij tenminste ieder kwartaal een update en ieder jaar een upgrade uitgerold wordt voor meerdere servers.
- 4. Bieden van professionele zowel technische als functionele ondersteuning of afstand aan gebruikers ten behoeve van de virtuele werkplekken inclusief applicaties**

- a. Aard: Gegadigde is in staat om voor een overheidsorganisatie (o.a. ministeries, provincies, gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden van voornoemde type overheidsorganisaties) en semioverheid organisaties (o.a. onderwijs- en onderzoeksinstellingen, culturele instellingen, zorginstellingen en openbare bibliotheken) complexe en urgente vragen, incidenten en problemen van technische en functionele aard aangaande de virtuele werkplekken op een professionele, gestructureerde wijze binnen de beschikbare tijd op adequate wijze op te lossen en hierover volledig en accuraat te rapporteren en communiceren. Inschrijver heeft dit op dusdanige wijze georganiseerd dat deze ondersteuning op afstand en op fysieke locatie bij de opdrachtgever kan plaatsvinden.
- b. Omvang: Het betreft remote en/of on site ondersteuning voor een gebruikersgroep van tenminste 75 actieve gebruikers en de afhandeling van minimaal 100 vragen/incidenten/problemen per jaar.

#### Vergelijkbaar qua aard

Een referentieopdracht is vergelijkbaar qua aard indien het een opdracht betreft die overeenkomt met de essentiële onderdelen van de opdracht (leveringen en diensten) zoals beschreven in de opdrachtomschrijving en de onderkende kerncompetenties. Uit de beschrijving van de referentieopdracht moet blijken dat de opgegeven Referentie onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde minimumeisen voor wat betreft de aard per kerncompetentie.

#### Vergelijkbaar qua omvang

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

#### Instructies

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

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

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

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

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

Indien Gegadigde gebruik maakt van de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een derde, zijnde een Onderaannemer en niet zijnde een combinant, dan dient een kopie van de verklaring (of overeenkomst) tussen de Gegadigde en de betreffende derde te uploaden waaruit blijkt dat die derde zich jegens de aanmelder onvoorwaardelijk en gedurende de gehele looptijd van de Opdracht heeft verbonden om alle noodzakelijke middelen – daaronder mede (maar niet uitsluitend) begrepen: ervaring, personeel en materieel – aan de Inschrijver ter beschikking te stellen voor de uitvoering van de Opdracht. Zie Bijlage 5<sup>7</sup>. De betreffende derde dient gedurende de gehele looptijd van de Opdracht dienovereenkomstig te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

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

### **6.6 Vertegenwoordigingsbevoegdheid derden**

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

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

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

---

<sup>7</sup> Gegadigden mogen ofwel gebruik maken van het format in Bijlage 5 ofwel de bereidheid op andere wijze aantonen.

## 7 Selectiecriteria

### 7.1 Algemeen

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

### 7.2 Beoordelingscommissie

Voor de beoordeling van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen van de Aanmeldingen is door de Aanbestedende dienst een multidisciplinair, objectieve en onafhankelijke Beoordelingscommissie samengesteld. De Beoordelingscommissie bestaat uit tenminste vijf personen. Vier Heren fungeert als onafhankelijk voorzitter zonder stemrecht en beoordeelt zelf niet.

### 7.3 Beoordeling compleetheid en verificatie geldigheid

Alle Aanmeldingen getoetst worden op compleetheid en geldigheid. Uitsluitend Gegadigden op wie vervolgens (i) geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en die (ii) aan alle (minimum) Geschiktheidseisen voldoen komen daarmee nog voor de Opdracht in aanmerking.

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

### 7.4 Bekendmaking Selectievoornemen

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

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

## 8 Aanbestedingsreglement

### Afdeling 1. Algemeen

#### Artikel 1.1 Kostenvergoeding

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

#### Artikel 1.2 Mondelinge mededelingen

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

#### Artikel 1.3 Nederlandse taal

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

#### Artikel 1.4 Onvoorwaardelijk akkoord

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

#### Artikel 1.5 Communicatie uitsluitend met contactpersoon

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

#### Artikel 1.6 Rangorderegeling

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

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

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

#### Artikel 1.7 Vertrouwelijkheid

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

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

## Afdeling 2. Definities

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

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

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

	hoofdstuk 3, de Overeenkomst en het Programma van Eisen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
<i>Overeenkomst</i>	: De Overeenkomst betreffende uitvoering van de Opdracht die door de Aanbestedende dienst met de winnende Inschrijver(s) zal worden gesloten en waarin de verplichtingen welke voortvloeien uit de Aanbesteding en de eventuele Nota's van Inlichtingen zijn opgenomen.
<i>Overheidsopdracht</i>	: Een Overheidsopdracht heeft als kernelement het vereiste van een schriftelijke Overeenkomst onder bezwarende titel zoals neergelegd in definities in artikel 1.1 Aw. 'Onder bezwarende titel' betekent dat de Aanbestedende dienst een prijs betaalt of een andersoortige economische tegenprestatie verstrekt.
<i>Proces-verbaal van Opdrachtverlening</i>	: Een schriftelijk document waarin de Aanbestedende dienst gegevens invult over de opdrachtverlening waarin tenminste vermeld staat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. het voorwerp van de Opdracht</li> <li>b. de waarde van de Opdracht</li> <li>c. de naam van de uitgesloten Inschrijvers</li> <li>d. de motivering van de uitsluiting</li> <li>e. de naam van de partij waaraan de Opdracht gegund wordt</li> </ul> <p>Indien de Opdracht niet gegund wordt, dient de Aanbestedende dienst de keuze voor het niet-gunnen van de Opdracht te motiveren in het Proces-verbaal van Opdrachtverlening.</p>
<i>Proces-verbaal van Opening</i>	: Een schriftelijk document waarin de Aanbestedende dienst gegevens invult over de opening van de Inschrijvingen (o.a. namen Aanmeldingen/Inschrijvingen, eventuele bijzonderheden of onregelmatigheden), naar keuze van de Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst dient dit proces-verbaal uiterlijk binnen twee dagen na opening van de Inschrijvingen te versturen aan de partijen die een Inschrijving hebben verricht.
<i>Programma van Eisen</i>	: Inschrijvers gaan door Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met het Programma van Eisen.
<i>Raamovereenkomst</i>	: Een Raamovereenkomst is een Overeenkomst tussen één of meer Aanbestedende diensten en één of meer ondernemers zoals neergelegd in artikel 1.1 Aw.
<i>Selectie</i>	: Het beoordelen van de Aanmeldingen van de Gegadigden om tot een maximum aan Gegadigden te komen die worden uitgenodigd tot het doen van een Inschrijving conform het vermelde in de Selectieleidraad.

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

### Afdeling 3. Voorbehouden

#### Artikel 3.1 Wijzigingen

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de eisen en voorwaarden die zijn opgenomen in de Aanbesteding, alsmede de wijze waarop de Aanbesteding zal verlopen, te wijzigen. Een

wijziging zal schriftelijk en uiterlijk tien dagen vóór de deadline van het indienen van de Inschrijvingen aan Gegadigden worden medegedeeld. Dergelijke wijzigingen treden in de plaats van en prevaleren boven het vóór de wijziging ter zake in de Gunningleidraad bepaalde.

### **Artikel 3.2 Gunning**

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

### **Artikel 3.3 Nadere stukken en documenten**

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

### **Artikel 3.4 Tussentijds beëindigen Aanbesteding**

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

## **Afdeling 4. Inschrijvingen**

### **Artikel 4.1 Aanbod Inschrijver**

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

Een Inschrijver mag slechts één Inschrijving indienen.

### **Artikel 4.2 Gemachtigde**

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

### **Artikel 4.3 Loting**

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

### **Artikel 4.4 Terugvallen op rangorde**

Indien de gesloten Overeenkomst gedurende de overeengekomen looptijd op enigerlei wijze vroegtijdig tot een einde komt, door bijvoorbeeld ontbinding van de Overeenkomst, dan heeft de Aanbestedende dienst tenminste gedurende de Gestanddoeningstermijn de mogelijkheid om terug te vallen op de rangorde uit de eerder gehouden aanbestedingsprocedure waar de Leverancier initieel als winnende Inschrijver is aangemerkt.

### **Artikel 4.5 Gestanddoeningstermijn**

*Niet-openbare Europese aanbesteding inkoop van IT-beheer – AQUON*

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

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

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

## **Afdeling 5. Beroep op middelen van derden**

### **Artikel 5.1**

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

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

### **Artikel 5.2**

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

### **Artikel 5.3**

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

### **Artikel 5.4**

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

## **Afdeling 6 Onderaannemers<sup>8</sup>**

### **Artikel 6.1**

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

### **Artikel 6.2**

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

## **Afdeling 7 Combinaties**

### **Artikel 7.1**

Aanmelden of inschrijven in Combinatie is toegestaan.

### **Artikel 7.2**

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

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

---

<sup>8</sup> Een Onderaannemer kan ook een derde (Onderaannemer) zijn waarop een Gegadigde of een Inschrijver een beroep doet in verband met de financieel-economische draagkracht of technische en/of beroeps bekwaamheid. In dat geval is het bepaalde in afdeling 6 ook van toepassing.

Combinatie).

### **Artikel 7.3**

Een Combinatie kan gezamenlijk voldoen aan de Selectiecriteria.

### **Artikel 7.4**

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

## **Afdeling 8. Ongeldigheid Inschrijvingen**

### **Artikel 8.1 Algemeen**

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

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

### **Artikel 8.2 Klaarblijkelijke fouten (herstel van verzuim)**

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

### **Artikel 8.3 Gebrekkige Inschrijving (herstel van gebreken)**

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

### **Artikel 8.4 Onregelmatige Inschrijvingen**

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

- a. Een manipulatieve Inschrijving:  
Een manipulatieve Inschrijving is een Inschrijving met het oogmerk gericht op het beperken van de mededinging binnen de markt en/of een Inschrijving die niet waargemaakt kan worden door de Inschrijver en deze bij de uitvoering het (ingecalculeerde) verlies zal proberen terug te verdienen en/of een Inschrijving die de Gunningssystematiek frustreert.
- b. Een voorwaardelijke Inschrijving:  
Een aan voorwaarden verbonden, zoals eigen leveringsvoorwaarden of beperkingen van het gedane aanbod, Inschrijving. Door het indienen van een voorwaardelijke Inschrijving worden Inschrijvingen onvergelykbaar waardoor het onmogelijk is door de Aanbestedende dienst een objectief besluit te nemen.
- c. Inschrijving ontstaan door Collusie:  
Een Inschrijving die in strijd met het kartelverbod van artikel 6 Mededingingswet tot stand is gekomen.

#### **Artikel 8.5 Afwijking**

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

#### **Artikel 8.6 Eén Inschrijving**

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

### **Afdeling 9. Eigendomsrechten**

#### **Artikel 9.1 Intellectueel eigendom**

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

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

### **Afdeling 10. Klachten**

#### **Artikel 10.1 Klachtenloket**

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

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

Klachtenloket AQUON

Ter attentie van heer S.D. van Beek, inkoopadviseur Vier Heren

via de berichtenmodule van TenderNed

## **Artikel 10.2 Klachtenprocedure**

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

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

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

mits de fase van de aanbestedingsprocedure dit toelaat. Indien de klacht negatief beantwoord wordt en andere potentiële Gegadigden dan wel Inschrijvers niet worden benadeeld, dan wordt de klacht individueel beantwoord.

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

## **Afdeling 11. Gunning**

### **Artikel 11.1**

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

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

## **Afdeling 12. Geschillenbeslechting**

### **Artikel 12.1 Bezwaartermijn**

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

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

Geschillen voortvloeiend uit of verband houdende met de Aanbesteding dienen in eerste aanleg te worden voorgelegd aan de voorzieningenrechter van de Rechtbank Den Haag. Geschillen als gevolg van een bezwaar tegen het hiervoor genoemde voornemen tot Gunning dienen uiterlijk binnen 20 Kalenderdagen, wetende de Bezwaartermijn, na dagtekening van het Gunningvoornemen aanhangig te worden gemaakt, op straffe van verval van rechten.

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

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

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

### **Artikel 12.3 Vervaltermijn Selectiefase niet-openbare procedure**

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

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

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

### **Artikel 12.4 Tussenkost**

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

## Bijlagen

Bijlage 1: Bereidverklaring financieel-economische draagkracht .....	64
Bijlage 2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....	65
Bijlage 3: Format voor referentie .....	66
Bijlage 4: In zes stappen digitaal inschrijven op Overheidsopdrachten via TenderNed .....	72
Bijlage 5: Format bereidheidverklaring beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid .....	73
Bijlage 6: Verklaring inzake Verordening EU 2022 2576 .....	74
Bijlage 7: Documenten te uploaden (checklist).....	75

## Bijlage 1: Bereidverklaring financieel-economische draagkracht

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

Gegevens en ondertekening	
Statutaire naam	
Naam	
Functie	
Handtekening	
Datum	

## **Bijlage 2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

Zie separaat bijgevoegd document.

### Bijlage 3: Format voor referentie

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

Referentie kerncompetenties (maximaal drie (3) pagina's A4 (lettergrootte 10 dpi, regelafstand 1,15, lettertype Arial, enkelzijdig)		
<b>Organisatiename toenmalige opdrachtgever</b>		
<b>Type organisatie</b>		
<b>Algemene opdrachtoomschrijving</b>	<b><i>Vul voor de betreffende kerncompetentie een omschrijving van de referentieopdracht in deze kolom in:</i></b>	
<b>Omvang opdracht in euro's</b>		Vanaf 15 mei 2021
<b>Maand en jaar van start uitvoering</b>		Startmaand en -jaar Opdracht
<b>Datum van oplevering en acceptatie</b>		Datum van oplevering en acceptatie implementatie
<b>Ten bewijsvoering van</b>	<input type="checkbox"/> kerncompetentie 1	<b><i>(alle cursieve teksten in deze kolom mogen worden verwijderd)</i></b>

	<p><input type="checkbox"/> kerncompetentie 2</p> <p><input type="checkbox"/> kerncompetentie 3</p> <p><input type="checkbox"/> kerncompetentie 4</p> <p>(Vink de kerncompetentie aan)</p>	<p><b>1. In samenhang ontwerpen, dimensioneren en inrichten van de achterliggende ICT-infrastructuur binnen een private, public of hybride cloud</b></p> <p><i>a. Aard: Inschrijver is in staat om voor een overheidsorganisatie (o.a. ministeries, provincies, gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden van voornoemde type overheidsorganisaties) en semioverheidorganisaties (o.a. onderwijs- en onderzoeksinstituten, culturele instellingen, zorginstellingen en openbare bibliotheken) backend ICT-infrastructuur en architectuur binnen een private, public of hybride cloud te ontwerpen, dimensioneren en inrichten die in onderlinge samenhang goed functioneert en voldoende performance biedt.</i></p> <p><i>b. Omvang: Het betreft ten minste een backend infrastructuur en architectuur met een minimale omvang van 20 virtuele servers.</i></p> <p><b>2. Toepassen en aanbieden virtuele werkplekken via desktop- en/of applicatievirtualisatie</b></p> <p><i>a. Aard: Gegadigde is in staat om middels de backend infrastructuur op basis van desktop- en applicatievirtualisatie virtuele werkplekken aan te bieden voor een organisatie aan een groot aantal gebruikers zowel binnen de organisatie (via Local Area Network) als aan externe gebruikers (remote access via het Wide Area Network/internet).</i></p> <p><i>b. Omvang: Het betreft ten minste een backend infrastructuur inrichting ten behoeve van desktop- en/of applicatievirtualisatie voor tenminste 100 medewerkers en tenminste 75 remote access gebruikers in combinatie met ten minste 35 eindgebruikersapplicaties.</i></p> <p><b>3. Toepassen van remote technisch beheer (monitoring, installatie en configuratie van o.a. updates en upgrades) voor gecentraliseerd beheer</b></p> <p><i>a. Aard: Gegadigde is in staat om, op basis van een beheeromgeving voor gecentraliseerd en op afstand beheer van fysieke en virtuele omgevingen over datacenters, client-computers en devices heen, op een gestructureerde en veilige wijze op periodieke basis updates en upgrades te distribueren, testen, installeren en configureren zonder de algehele continuïteit van de ICT-infrastructuur te verminderen. Hierbij zet Gegadigde voor het</i></p>
--	--	---

		<p><i>beheer van mobiele devices (smartphones en laptops) in ieder geval ook MDM en MAM in.</i></p> <p><i>b. Omvang: Het betreft het technisch beheer voor ten minste de besturingssystemen (client en server), databaseservers, domeincontrollers, provisioning servers, applicatieservers en servers ten behoeve van het beheer en onderhoud van ten minste 20 virtuele servers alsmede ten minste 50 eindgebruikersapplicaties, waarbij tenminste ieder kwartaal een update en ieder jaar een upgrade uitgerold wordt voor meerdere servers.</i></p> <p><b>4. Bieden van professionele zowel technische als functionele ondersteuning of afstand aan gebruikers ten behoeve van de virtuele werkplekken inclusief applicaties</b></p> <p><i>a. Aard: Gegadigde is in staat om voor een overheidsorganisatie (o.a. ministeries, provincies, gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden van voornoemde type overheidsorganisaties) en semioverheidorganisaties (o.a. onderwijs- en onderzoekinstellingen, culturele instellingen, zorginstellingen en openbare bibliotheken) complexe en urgente vragen, incidenten en problemen van technische en functionele aard aangaande de virtuele werkplekken op een professionele, gestructureerde wijze binnen de beschikbare tijd op adequate wijze op te lossen en hierover volledig en accuraat te rapporteren en communiceren. Inschrijver heeft dit op dusdanige wijze georganiseerd dat deze ondersteuning op afstand en op fysieke locatie bij de opdrachtgever kan plaatsvinden.</i></p> <p><i>b. Omvang: Het betreft remote en/of on site ondersteuning voor een gebruikersgroep van tenminste 75 actieve gebruikers en de afhandeling van minimaal 100 vragen/incidenten/problemen per jaar.</i></p>
<p><b>Aard werkzaamheden m.b.t. kerncompetentie ten behoeve van de Geschiktheidseis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 6.3)</b></p>		

<p><b>Omvang werkzaamheden m.b.t. kerncompetentie ten behoeve van de Geschiktheidseis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 6.3)</b></p>	
<p><b>Plaats van uitvoering</b></p>	
<p><b>Naam contactpersoon</b></p>	
<p><b>Telefoonnummer contactpersoon</b></p>	
<p><b>E-mailadres contactpersoon</b></p>	

Referentie kerncompetenties (maximaal drie (3) pagina's A4 (lettergrootte 10 dpi, regelafstand 1,15, lettertype Arial, enkelzijdig)		
<b>Organisatiennaam toenmalige opdrachtgever</b>		
<b>Type organisatie</b>		
<b>Algemene opdrachtoomschrijving</b>		
<b>Omvang opdracht in euro's</b>		Vanaf 15 mei 2021
<b>Maand en jaar van start uitvoering</b>		Startmaand en -jaar Opdracht
<b>Datum van oplevering en acceptatie</b>		Datum van oplevering en acceptatie implementatie
<b>Ten bewijsvoering van</b>	<input type="checkbox"/> kerncompetentie 1 <input type="checkbox"/> kerncompetentie 2 <input type="checkbox"/> kerncompetentie 3 <input type="checkbox"/> kerncompetentie 4  (Vink de kerncompetentie aan)	
<b><u>Aard</u> werkzaamheden m.b.t. kerncompetentie ten behoeve van de Geschiktheidseis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 6.3)</b>		
<b><u>Omvang</u> werkzaamheden m.b.t. kerncompetentie ten behoeve van de Geschiktheidseis 'Kerncompetentie' (zie paragraaf 6.3)</b>		
<b>Plaats van uitvoering</b>		
<b>Naam contactpersoon</b>		
<b>Telefoonnummer contactpersoon</b>		

<b>E-mailadres contactpersoon</b>	
-----------------------------------	--

Voor nadere toelichting over de minimumeisen t.a.v. de aard en omvang van de referenties zie paragraaf 6.3. Ondergetekende verklaart dat de opgegeven referentieopdrachten (en alle in de kerncompetenties genoemde leveringen/dienstverleningen in de referentieperiode (15 mei 2021 tot heden) naar tevredenheid van de (toenmalige) opdrachtgever zijn uitgevoerd. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact te zoeken met de opgegeven referenten om de kwaliteit van de geleverde dienstverlening en de tevredenheid van de referenten te toetsen. Mocht uit de controle blijken dat de referentieopdracht niet naar tevredenheid is uitgevoerd of dat de in de kerncompetenties genoemde leveringen/dienstverleningen niet in de referentieperiode hebben plaatsgevonden, dan wordt de referentie ongeldig verklaard en voldoet Inschrijver derhalve niet aan dit Geschiktheids criterium.

Gegevens en ondertekening	
Statutaire naam	
Naam	
Functie	
Handtekening	
Datum	

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

Zie separaat bijgevoegd document.

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

Door middel van het ondertekenen van dit document verklaren:

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

en

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

dat:

Aanmelder/Inschrijver, in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, meer specifiek het Project ‘Inkoop van IT-beheer’ zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument en verzonden naar TenderNed op 15 mei 2024, op eerste verzoek daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke bij Verstrekker beschikbare middelen ter zake van <technische bekwaamheid><beroepsbekwaamheid> als bedoeld in hoofdstuk 2.3 van de Aanbestedingswet 2012, die voor de uitvoering van de Opdracht benodigd zijn, zulks in de meest brede zin van het woord en dat Verstrekker zich jegens de Aanmelder/Inschrijver gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst heeft verbonden om alle noodzakelijke middelen, ter beschikking te stellen voor de uitvoering van werkzaamheden die uit de Opdracht voortvloeien.

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

[Statutaire naam Inschrijver],

[Statutaire naam Verstrekker],

namens deze:

namens deze:

(.....)

(.....)

Invulinstructie:

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

## **Bijlage 6: Verklaring inzake Verordening EU 2022 2576**

Zie separaat bijgevoegd document.

## Bijlage 7: Documenten te uploaden (checklist)

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

#	Omschrijving te uploaden Bijlagen bij Aanmelding	Gebruik de volgende bestandsnaam voor het uploaden	Zie paragraaf
1	Indien van toepassing volmacht	Bijlage 8: Volmacht	5.3

#	Omschrijving documenten die na voorlopige Gunning moeten worden ingediend	Zie paragraaf
1	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	6.2
2	Verklaring inzake Verordening (UE) 2022/576	6.2
3	Bewijs verzekeringen en dekkingen	6.3
4	Bewijs kwaliteitsmanagement	6.3
5	Bewijs managementsysteem voor informatiebeveiliging	6.3
6	Beroep op ervaring en middelen van derden in verband met de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	6.5

---oOo---