



AANBESTEDINGSLEIDRAAD

Ten behoeve van de aanbesteding van:

ICT-Werkplek-, Kantoorautomatiserings- en Netwerkdiensten

Aanbestedende Dienst: Gemeente Bodegraven-Reeuwijk

Datum : 15 maart 2024

Versie : 1.1

Status : Definitief

Kenmerk : TN 453746



1 Inhoudsopgave

1	Algemene informatie.....	5
1.1	Inleiding.....	5
1.2	Aanbestedende instantie	5
1.3	Contactpersoon	5
1.4	Doel van de aanbesteding	6
2	Informatie over de opdracht	7
2.1	Opdrachtgeverschap	7
2.2	Omschrijving van de opdracht.....	7
2.3	Aanleiding	7
2.4	Aard van de opdracht	7
2.4.1	Beschrijving huidige situatie	7
2.4.2	Beschrijving gewenste situatie	8
2.4.3	Scope	8
2.4.4	CPV code.....	10
2.5	Opties.....	10
2.6	Contractvorm en looptijd	10
2.7	Percelenverdeling	11
2.8	Van toepassing zijnde voorwaarden	11
3	Aanbestedingsprocedure	12
3.1	Aanbestedingsreglement en -procedure	12
3.1.1	Type opdracht	12
3.1.2	Procedure.....	12
3.1.3	Gunningscriterium	12
3.2	Planning	12
3.3	Melden van onvolkomenheden	13
3.4	Inlichtingen	13
3.5	Inschrijven	14
3.6	Voorbehouden Aanbestedende Dienst	15
3.7	Verwerkersovereenkomst	15
4	Eisen aan de inschrijver	17
4.1	Uitsluitingsgronden	17
4.2	Geschiktheidseisen	17
4.2.1	Kwaliteitsborging	18



4.2.2	Informatiebeveiliging	18
4.2.3	Vakbekwaamheid	18
5	Eisen aan de inschrijving	21
5.1	Gestanddoeningstermijn	21
5.2	Wijze van deelname	21
5.2.1	Zelfstandig	21
5.2.2	Combinatie	21
5.2.3	Beroep op derde(n) of onderaannemers	21
5.3	Algemene inschrijvingsvereisten	22
5.3.1	In te dienen documenten op Tendered onder 'vereisten' bij 'eisen'	23
5.3.2	In te dienen documenten op Tendered onder "vereisten" bij 'gunningscriteria':	23
5.3.3	Voorwaardelijke Inschrijving	24
5.4	Formats	24
5.5	Instemming	24
5.6	Rangorde documenten	24
5.7	Mondelinge informatie	25
5.8	Varianten	25
5.9	'Of gelijkwaardig'	25
5.10	Geheimhouding en vertrouwelijkheid	25
6	Beoordeling inschrijvingen en gunning	26
6.1	Werkwijze beoordeling Inschrijvingen	26
6.1.1	Beoordeling op tijdige indiening	26
6.1.2	Beoordeling op vormvereisten en compleetheid	26
6.1.3	Beoordeling op Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden	26
6.1.4	Beoordeling Programma van Eisen	26
6.2	Beoordeling inhoud van de Inschrijving	26
6.2.1	Beoordelaars	27
6.2.2	Beoordelingssystematiek prijs	27
6.2.3	Beoordelingsmethodiek kwaliteit	28
6.2.4	Beoordelingsmethodiek wensen	30
6.2.5	Berekenen totaalscore	30
6.3	Bewijsmiddelen	30
6.4	Gunningsbeslissing	31
6.5	Procedure van verificatie	31



6.6	Definitieve Gunning en contractafsluiting.....	32
7	Subgunningscriteria.....	33
7.1	Algemeen.....	33
7.2	Beoordeling subgunningscriteria.....	33
7.2.1	Beoordeling Prijs.....	33
7.2.2	Beoordeling Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur.....	34
7.2.3	Beoordeling Plan uitfaseren huidige datacenteromgeving	34
7.2.4	Beoordeling Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening	35
7.2.5	Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen	35
7.2.6	Beoordeling wensen	36
8	Overige voorwaarden.....	37
8.1	Inschrijvingsvergoeding	37
8.2	Klachtenregeling	37
8.3	Geschillen	37
8.4	Social Return	38
9	Definities	39
Bijlage 1	Conceptovereenkomst GIBIT 2023.....	42
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	42
Bijlage 3	Social Return.....	42
Bijlage 4	Akkoordverklaring.....	42
Bijlage 5	Uitvoeringsverklaring Onderaannemer.....	42
Bijlage 6	Prijzenblad en Wensenformulier	42
Bijlage 7	Invulformulier Referenties.....	42
Bijlage 8	Programma van Eisen	42
Bijlage 9	GIBIT 2023	42
Bijlage 10	Netwerktekening.....	42
Bijlage 11	Beschrijving Kantoorautomatiseringsomgeving	42
Bijlage 12	Beschrijving Fysieke datacenteromgeving	42
Bijlage 13	Aanvullende informatie n.a.v. NVI1	42



1 ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Inleiding

Deze Aanbestedingsleidraad is onderdeel van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding van ICT-Werkplek-, Kantoorautomatiserings- en Netwerkdiensten met kenmerk TN 453746.

Deze aanbesteding vindt plaats met gebruikmaking van www.tenderned.nl.

1.2 Aanbestedende instantie

Bezoekadres:

Naam: Gemeente Bodegraven-Reeuwijk
Adres: Raadhuisplein 1
Woonplaats: 2411 BD Bodegraven

Nadere informatie over de Aanbestedende Dienst staat op de website:

www.bodegraven-reeuwijk.nl

1.3 Contactpersoon

Het is Inschrijvers niet toegestaan om in het kader van de Aanbestedingsprocedure via een andere weg dan via TenderNed contact op te nemen met de Aanbestedende Dienst en/of de begeleider van de Aanbestedende Dienst in deze Aanbestedingsprocedure.

Dit is slechts anders als één van de navolgende gevallen zich voordoet:

- de Inschrijver maakt bezwaar tegen de voorlopige Gunningsbeslissing conform par. 8.3 ("Geschillen") van de Aanbestedingsleidraad, of
- de Inschrijver ondervindt vanwege een storing van TenderNed problemen met het indienen van vragen/opmerkingen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen zoals beschreven in par. 3.4 ("Inlichtingen") van deze Aanbestedingsleidraad, of
- de Inschrijver ondervindt vanwege een storing van TenderNed problemen met het indienen van de Inschrijving, zoals beschreven in paragraaf 3.5 ("Inschrijven") van de Aanbestedingsleidraad.

Ingeval rechtstreeks contact op één van de voornoemde gronden is toegestaan, kan Inschrijver uitsluitend contact opnemen met:

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk

Mevr. Y van Rooij

E-mailadres: aanbestedingen@bodegraven-reeuwijk.nl

Neemt een Inschrijver ten onrechte 1) rechtstreeks contact op met de Aanbestedende Dienst of de begeleider van de Aanbestedende Dienst, en/of 2) rechtstreeks contact op met een ander dan de voornoemde contactpersoon, dan kan de Aanbestedende Dienst hem/haar uitsluiten van (verdere) deelname aan de Aanbestedingsprocedure.



1.4 Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer voor de levering van ICT-Werkplek-, Kantoorautomatiserings- en Netwerkdiensten.



2 INFORMATIE OVER DE OPDRACHT

2.1 Opdrachtgeverschap

De Opdrachtgever van de Opdracht is: Zie par. 1.2.

2.2 Omschrijving van de opdracht

Opdrachtgever wil één Overeenkomst afsluiten voor dienstverlening met betrekking tot ICT-werkplekken, kantoorautomatiserings- en netwerkdiensten.

De inschatting is dat de omvang van de kosten de Europese aanbestedingsdrempel voor diensten en leveringen overschrijdt. Opdrachtgever gaat de ICT-Prestatie via een Europese Aanbestedingsprocedure inkopen.

2.3 Aanleiding

De directe aanleiding voor de aanbesteding is het verlopen van de contracttermijn met de huidige leverancier van de eerstelijns ICT-servicedesk alsmede het bereiken van het einde van de technische levensduur van bestaande ICT-infrastructuur en ICT-werkplekken.

Daarnaast wil Opdrachtgever het aantal contracten – en daarmee het aantal aanspreekpunten – verminderen. Zo neemt Opdrachtgever het benodigde systeembeheer (tweedelijns ondersteuning) voor het inrichten en beheren van met name de kantoorautomatisering ook extern af. Ook deze tweedelijns ondersteuning wordt onderdeel van deze aanbesteding.

2.4 Aard van de opdracht

2.4.1 Beschrijving huidige situatie

Medewerkers van Opdrachtgever beschikken over een laptop en een smartphone en kunnen plaats- en tijdsafhankelijk werken. De kantoorautomatiseringsomgeving is gebaseerd op Microsoft-producten. Op balieplaatsen is een aantal mini-pc's in gebruik.

Opdrachtgever hanteert een *SaaS tenzij* beleid. Alle nieuw aan te schaffen software dient SaaS te zijn of gehost in de *public cloud*.

Opdrachtgever heeft nog een fysieke datacenteromgeving. Opdrachtgever is bezig deze uit te faseren. Onderdeel van deze Opdracht is het uitfasen van het laatste deel van de fysieke datacenteromgeving van Opdrachtgever.

Ingehuurde medewerkers (die dus niet in dienst zijn bij Opdrachtgever; ca. 80 pers.) gebruiken eigen hardware en maken gebruik van een Azure Virtual Desktop (AVD) omgeving.

Het netwerk van Opdrachtgever is aan een upgrade toe. Een deel van de hardware is aan het einde van de technische levensduur. Daarnaast kunnen er in de infrastructuur een aantal wijzigingen worden doorgevoerd die de redundantie van het netwerk ten



goede komen. Onderdeel van deze Opdracht is het upgraden van de huidige netwerkomgeving.

2.4.2 Beschrijving gewenste situatie

Opdrachtnemer neemt de huidige omgeving(en) *as-is* over van de huidige leverancier. De eerste drie maanden van de Overeenkomst zijn op basis van 'best effort' (inspanningsverplichting). Gedurende deze periode neemt Opdrachtnemer de omgeving over van de huidige leverancier en maakt hij ze zich eigen. Na drie maanden is Opdrachtnemer resultaatverplicht, zoals gespecificeerd in deze Aanbesteding.

Om verspilling tegen te gaan wil Opdrachtgever graag dat de huidige in gebruik zijnde laptops, smartphones en tablets in gebruik blijven zolang zij functioneel en technisch hun taak nog kunnen volbrengen. Daartoe wordt Opdrachtnemer in Bijlage 6 gevraagd aan te geven van welke bij Opdrachtgever in gebruik zijnde modellen laptops, telefoons en tablets Opdrachtnemer het beheer wil overnemen. Overnemen betekent dat Opdrachtnemer er naar streeft de apparaten nog minimaal een jaar in gebruik te houden.

Opdrachtgever wil een *zero trust* netwerkomgeving waarbij bezoekers en medewerkers van Opdrachtgever gebruikmaken van hetzelfde publieke netwerk. Het is aan Opdrachtnemer om de netwerkomgeving te upgraden en er een Zero Trust omgeving van te maken. Hiervoor stelt Opdrachtnemer o.b.v. de geleverde informatie een plan op (zie 7.2.2) en geeft de kosten voor dit project fixed-prijs aan op het Prijzenblad.

Opdrachtgever heeft in de gewenste situatie geen eigen (fysieke) datacenteromgeving meer. Het uitfasen van de huidige (fysieke) datacenteromgeving is een taak voor Opdrachtnemer. Op basis van de kennis opgedaan tijdens de Transitieperiode actualiseert en concretiseert Opdrachtnemer het *Plan uitfasen huidige datacenteromgeving* (zie 7.2.3) en wordt het plan uitgevoerd tegen de op het Prijzenblad aangegeven uurtarieven.

Uitgangspunt is dat ingehuurde medewerkers in de nieuwe situatie in principe ook een laptop van de gemeente krijgen. Dit is meegenomen als optie (zie 2.5). Het aantal gebruikers van de AVD-omgeving neemt daardoor aanzienlijk af, maar verdwijnt niet. Inhuur met een zeer klein contract en medewerkers van partnerorganisaties moeten gebruik kunnen blijven maken van een AVD-omgeving.

2.4.3 Scope

De volgende diensten zijn **in** scope en behoren tot de te leveren ICT-Prestatie:

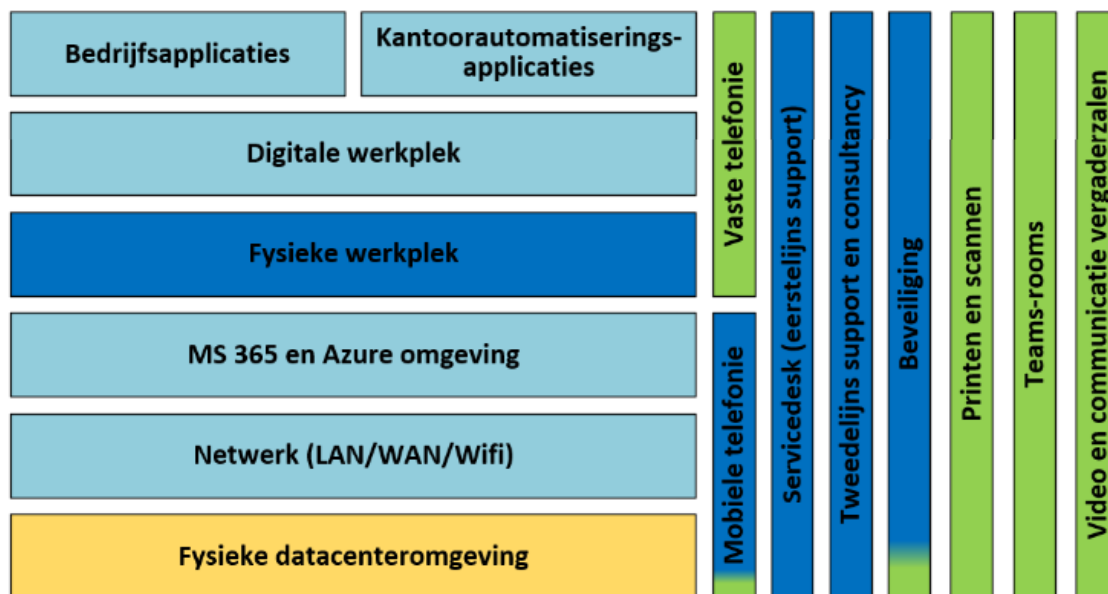
- Levering van hardware voor de (mobiele) ICT-werkplekken *as a service*.
- Inrichting en beheer van de (mobiele) ICT-werkplekken.
- Levering van netwerkapparatuur.
- (Her)inrichting en beheer van de netwerkinfrastructuur.
- (Her)inrichting en beheer van de kantoorautomatiseringsomgeving, inclusief Identity en Access Management (IAM), Azure-omgeving, (Azure) Active Directory, back-up en restore.



- Implementatie van de (mobiele) ICT-werkplekken en herinrichting en uitrol van de netwerkinfrastructuur en de kantoorautomatiseringsomgeving, inclusief eventueel benodigde opleiding en instructie.
- ICT-Servicedesk die onder andere fungeert als SPOC (single point of contact) voor alle diensten die onder de ICT-Prestatie vallen en voor de ICT-Prestatie relevante leveranciers van Opdrachtgever, zoals leveranciers van printers, plotter, scanner, Teams-rooms, telefonieomgeving, communicatie-, opname en geluidsapparatuur in Trouw- en Raadszaal en internetproviders.
- Uitfaseren van de huidige fysieke datacenteromgeving.
- (Proactieve) advisering.

De volgende zaken zijn **buiten** scope:

- Licenties voor reeds in gebruik zijnde hard- en software.
- Beheer van de vaste telefonieomgeving, inclusief KCC.
- Levering en beheer van in gebruik zijnde printers, multifunctionals, plotter, scanner en Teams-rooms.
- Levering en beheer van in gebruik zijnde communicatie-, opname- en geluidsapparatuur in de Trouw- en Raadszaal.
- De levering van mobiele telefonieabbonementen. Opdrachtnemer krijgt wel toegang tot het portaal van Vodafone om bijv. telefoonnummers aan te vragen.
- Beheren van applicaties die als SaaS-dienst worden afgenomen.
- Het leveren van de dienst *Security Operations Centre* (SOC).



- In scope – beheer door Opdrachtnemer
- In scope – eigenaarschap en beheer door Opdrachtnemer
- In scope – door Opdrachtnemer uit te faseren
- Buiten scope – alleen koppelen of ontsluiten

Figuur 1: Grafische weergave van de scope.



De onderste groene delen van de blokken 'Mobiele telefonie' en 'Beveiliging' geven respectievelijk *'de levering van mobiele telefonieabbonementen'* en de levering van *'het Security Operations Center'* aan. Deze twee specifieke zaken zijn niet in scope.

2.4.4 CPV code

Deze inkoop is geclassificeerd als:

- 30230000-0 – Computerapparatuur
- 32420000-3 – Netwerkuitrusting
- 72250000-2 – Systeem- en ondersteuningsdiensten
- 72253100-4 – Helpdeskdiensten
- 72510000-3 – Beheerdiensten in verband met computers
- 72513000-4 – Kantoorautomatiseringsdiensten
- 72700000-7 – Computernetwerkdiensten

2.5 Opties

Tot de ICT-Prestatie (en Overeenkomst) behoort de navolgende, door Opdrachtgever eenzijdig uit te oefenen opties (geen afnameverplichting):

- Laptops voor medewerkers niet in dienst bij Opdrachtgever. Uitgangspunt is dat in de nieuwe situatie ingehuurde medewerkers voor de duur van de inhuur ook een laptop van Opdrachtgever krijgen. Echter is het definitieve besluit hiertoe mede afhankelijk van de kosten die dit met zich meebrengt.
- Eén of meerdaagse on-site eerstelijnsupport. Uitgangspunt is een 100% remote Servicedesk. Maar als mogelijke optie wil Opdrachtgever graag weten wat de extra kosten zijn als er een skilled servicedeskmedewerker één of meerdere dagen per week op locatie is bij Opdrachtgever. Deze servicedeskmedewerker is in staat medewerkers van Opdrachtgever die zich melden bij de servicedeskmedewerker adequaat te helpen. Op het Prijzenblad kan Opdrachtnemer invullen wat het tarief is voor de wekelijkse aanwezigheid van een skilled servicedeskmedewerker voor betreffende dag.

Op het Prijzenblad geeft Inschrijver de prijzen voor deze opties aan. Opdrachtgever bepaalt vervolgens of hij gebruik wenst te maken van één of meerdere van deze opties. De gekozen opties worden vervolgens onderdeel van de Overeenkomst.

2.6 Contractvorm en looptijd

Opdrachtgever wil met (één) partij een Overeenkomst aangaan ingaande op 01 juni 2024.

De initiële overeenkomst kent een looptijd van vier jaar. De looptijd kan eenzijdig door Opdrachtgever worden verlengd met een periode van viermaal één jaar. De maximale looptijd bedraagt derhalve 8 jaar.

Opdrachtnemer neemt de huidige omgevingen *as-is* over van de huidige leverancier. De eerste drie maanden van de Overeenkomst zijn op basis van *best-effort*. Gedurende deze periode neemt Opdrachtnemer de omgeving over van de huidige leverancier en maakt hij ze zich eigen. Na drie maanden is Opdrachtnemer resultaatverplicht, zoals gespecificeerd in deze Aanbesteding.



2.7 Percelenverdeling

De Opdracht wordt niet opgedeeld in percelen, omdat:

- Opdrachtgever van mening is dat er voldoende marktpartijen zijn die over voldoende capaciteit en specialisme beschikken om aan de volledige Opdracht te kunnen voldoen en daarnaast heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid met onderaannemers te werken.
- Opdrachtgever één aanspreekpunt wenst en ontzorgd wil worden.
- Opdrachtgever een relatief kleine organisatie is. Het verdelen van de werkzaamheden over meerdere Opdrachtnemers zou een onwenselijk beslag leggen op zowel Opdrachtnemers als Opdrachtgever.

2.8 Van toepassing zijnde voorwaarden

Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2023¹. Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn.

Eventuele algemene voorwaarden zoals verkoopvoorwaarden van Inschrijver worden uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op de Overeenkomst.

¹ Opdrachtgever hanteert nu formeel nog GIBIT 2016. Maar vanwege de voortschrijdende maatschappelijke en technische ontwikkelingen wordt in deze aanbesteding GIBIT 2023 gehanteerd.



3 AANBESTEDINGSPROCEDURE

3.1 Aanbestedingsreglement en -procedure

3.1.1 Type opdracht

Deze procedure heeft betrekking op de aanbesteding van een dienst.

3.1.2 Procedure

Voor deze Opdracht volgt Opdrachtgever de Europese Openbare Aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

Kijkend naar het onderwerp van onderhavige Aanbestedingsprocedure afgezet tegen het karakter van de markt waarin potentiële leveranciers opereren, acht Opdrachtgever het geschikt en proportioneel om de Europese openbare Aanbestedingsprocedure te hanteren.

3.1.3 Gunningscriterium

De Aanbestedende Dienst beoordeelt en rangschikt de Inschrijvingen op basis van het Gunningscriterium economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien aan één van de eisen - zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, w.o. het Programma van Eisen (PvE) - niet wordt voldaan, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Indien Inschrijver en Inschrijving voldoen aan alle gestelde eisen en Inschrijver akkoord is met de eisen zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, w.o. het PvE (Bijlage 4), wordt de Inschrijving beoordeeld op de subgunningscriteria (zie hoofdstuk 7).

3.2 Planning

De beoogde planning van de Aanbestedingsprocedure is als volgt:

Nr.	Actiepunten	Beoogde deadline
1.	Publicatie van de Opdracht	27 februari 2024
2.	Uiterste datum en tijdstip voor indienen vragen voor NvI 1	11 maart 2024 12:00
3.	Publicatie NvI 1	18 maart 2024
4.	Uiterste datum en tijdstip voor indienen vragen voor NvI 2	25 maart 12:00
5.	Publicatie NvI 2	2 april 2024
6.	Uiterste datum en tijdstip indienen Inschrijvingen	15 april 2024 11:00
7.	Mededeling voorgenomen Gunningsbesluit	24 april 2024



8.	Uiterste datum voor het aanleveren van bewijsstukken door de voorgenomen begunstigde	1 mei 2024
9.	Verificatiegesprek	6 mei 2024
10.	Uiterste bezwaardatum	14 mei 2024
11.	Definitieve gunning	15 mei 2024
12.	Ingangsdatum Overeenkomst, start Transitie; <i>best-effort</i> termijn	1 juni 2024
13.	Einde <i>best-effort</i> termijn, ingangsdatum resultaatverplichting	1 september 2024

De data zijn indicatief. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de data te wijzigen.

De aanbestedingsplanning gepubliceerd op TenderNed is te allen tijde leidend.

3.3 Melden van onvolkomenheden

De Aanbestedende Dienst heeft de Aanbestedingsstukken met zorg op- en samengesteld. Mocht een Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onregelmatigheden en/of onvolkomenheden opmerken, dan stelt de Aanbestedende Dienst Inschrijvers in de gelegenheid om deze schriftelijk zo spoedig mogelijk en uiterlijk op de in par. 3.2 genoemde uiterste datum voor het stellen van vragen te melden. Deze termijn is een vervaltermijn. Indien Inschrijver deze niet tijdig aan de Aanbestedende Dienst bekend maakt, vervalt voor Inschrijver het recht zich op die tegenstrijdigheden, onjuistheden, onregelmatigheden en/of onvolkomenheden te beroepen.

Heeft een Inschrijver tijdig bezwaar gemaakt en/of vragen gesteld, en is het daarin vervatte bezwaar in de vragenronde door de Aanbestedende Dienst van de hand gewezen, dan dient de Inschrijver, wanneer zij het met het verwerpen van haar bezwaar niet eens is, vóór de indiening van de Inschrijving een kort geding aanhangig te maken bij gebreke waarvan zij haar recht verwerpt om zich daarop te beroepen. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om in voornoemde gevallen de Aanbestedingsprocedure onverkort door te laten gaan, althans niet (tijdelijk) op te schorten.

3.4 Inlichtingen

Het proces van inlichtingen is erop gericht om onduidelijkheden in de Aanbestedingsstukken en/of over de Aanbestedingsprocedure zelf weg te nemen en onjuiste interpretaties te voorkomen.

Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om nadere inlichtingen over de Aanbestedingsstukken en/of over de Aanbestedingsprocedure te verkrijgen. Deze



vragen kunnen uitsluitend schriftelijk via TenderNed worden gesteld. Op een andere wijze ingediende vragen worden niet beantwoord.

Vragen dienen helder en duidelijk geformuleerd te zijn, aangevuld met een uniek opvolgingsnummer en een referentie naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waarop de vraag betrekking heeft.

Vragen en antwoorden worden door de Aanbestedende Dienst geanonimiseerd in de Nota van Inlichtingen opgenomen. In dit kader dienen Inschrijvers hun vragen geanonimiseerd of gemakkelijk "anonimiseerbaar" te stellen. Naar aanleiding van de gestelde vragen en de bijbehorende antwoorden wordt een schriftelijke Nota van Inlichtingen opgesteld die via TenderNed aan alle Inschrijvers ter beschikking wordt gesteld.

Het uiterste tijdstip van de mogelijkheid tot het stellen van schriftelijke vragen staat in par. 3.2. De verantwoordelijkheid voor het op tijd en juist indienen van vragen en/of opmerkingen ligt bij de Inschrijver. Vragen die zijn gesteld na de uiterste datum worden niet beantwoord.

Aanbestedende Dienst biedt Inschrijvers de mogelijkheid om ten behoeve van een tweede Nota van Inlichtingen vragen te stellen. De tweede Nota van Inlichtingen heeft alsdan tot doel nog een mogelijkheid te bieden om toelichting of verheldering te vragen op de gegeven antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. Vragen die niet zijn terug te leiden op in de eerste Nota van Inlichtingen gegeven antwoorden hoeven niet beantwoord te worden door Opdrachtgever.

Indien de Inschrijver niet of niet tijdig gebruik maakt van zijn recht om vragen te stellen en/of bezwaren kenbaar te maken, dan vervalt het recht om dit in een later stadium alsnog te doen.

3.5 Inschrijven

De Inschrijving bestaat uit de ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlagen 2 t/m 7, waarvan de formats als Bijlage toegevoegd zijn aan de Aanbestedingsleidraad. Waarbij voor Bijlage 5 geldt dat deze moet worden aangeleverd *indien van toepassing*. Daarnaast dient Inschrijver vier (4) documenten aan te leveren waarmee de kwaliteit wordt beoordeeld. Zie ook 5.3.

De Inschrijving moet juist, volledig, op de correcte wijze en tijdig worden ingediend. Inschrijvingen die hieraan niet voldoen kunnen door de Aanbestedende Dienst worden uitgesloten van (verdere) deelname.

De Inschrijving dient uiterlijk op het tijdstip, zoals vermeld in par. 3.2 te zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed.

Te laat ontvangen Inschrijvingen en/of Inschrijvingen die niet in de digitale kluis zijn gedeponiseerd en/of Inschrijvingen die op een andere wijze dan via de digitale kluis van TenderNed worden ingediend, kunnen door de Aanbestedende Dienst worden



uitgesloten. Inschrijvers blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het op tijd en op juiste wijze indienen van hun Inschrijving.

Inschrijvers wordt nadrukkelijk geadviseerd goede nota te nemen van de handleiding die TenderNed ter beschikking stelt voor het digitaal indienen van Inschrijvingen, met name voor wat betreft het plaatsen van documenten in de digitale kluis. Daarbij moet het uploaden afgesloten worden met de inschrijfwizard (autorisatie per sms-code).

Inschrijvers wordt geadviseerd tijdig te starten met het uploaden van de documenten. Indien een Inschrijver vanwege een storing van TenderNed problemen ondervindt met het systeem dient direct contact opgenomen te worden met de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst (par. 1.3) en met TenderNed. Ingeval blijkt dat zich daadwerkelijk een storing van TenderNed voordoet, als gevolg waarvan de indiening van de Inschrijvingen kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is en de Aanbestedende Dienst geen kennis heeft genomen van Inschrijvingen die ondanks de storing wel tijdig zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed, kan de Aanbestedende Dienst de termijn voor indiening van de Inschrijvingen verlengen met inachtneming van artikel 2.109 AW 2012.

Een Inschrijver mag slechts één Inschrijving doen. Als een Inschrijver meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een Combinatie, dan wijst de Aanbestedende Dienst alle inschrijvingen van deze Inschrijver af als ongeldige inschrijvingen.

Inschrijvers die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een Inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De Aanbestedende Dienst kan de betreffende Inschrijvers vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond, dan wijst de Aanbestedende Dienst alle inschrijvingen van alle Inschrijvers uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.

3.6 Voorbehouden Aanbestedende Dienst

De Aanbestedende Dienst kan beslissen om de Overeenkomst niet te gunnen en/of de Aanbestedingsprocedure te beëindigen c.q. in te trekken. Inschrijvers kunnen aldan geen aanspraak maken op enige vergoeding van gemaakte kosten of schade, direct of indirect het gevolg van een dergelijk besluit.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de door Inschrijvers verstrekte gegevens en verklaringen te allen tijde aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen. Indien en voor zover daaruit blijkt dat de verstrekte gegevens of verklaringen onjuist zijn, kan dit leiden tot uitsluiting van (verdere) deelname aan het Aanbestedingsprocedure.

3.7 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever voorziet dat er bij de eventuele verwerking van persoonsgegevens binnen de te sluiten Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier sprake is van een verwerkingsverantwoordelijke-verwerker-relatie. Om die reden dient er, conform



de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten.

Opdrachtgever heeft hiervoor reeds een aparte verwerkersovereenkomst opgesteld (Bijlage 1B). Na gunning zal de verwerkersovereenkomst worden ingevuld met de relevante informatie en gaat deze onderdeel uitmaken van de te sluiten Overeenkomst.



4 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

4.1 Uitsluitingsgronden

De Inschrijver verklaart door middel van een rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 2) of de Uitsluitingsgronden, zoals door de aanbestedder aangekruist in deel III daarvan, al dan niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van de Uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing is/zijn, wordt de Inschrijver van deelneming aan de Aanbestedingsprocedure uitgesloten.

Ten bewijze dat de Uitsluitingsgronden op de Inschrijver niet van toepassing zijn, volstaat in eerste instantie de indiening van het rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Op verzoek van de aanbestedder levert de Inschrijver waaraan de aanbestedder voornemens is de Opdracht te gunnen binnen de in par. 6.3 van de Aanbestedingsleidraad gestelde termijn, de bewijsstukken.

Deze bewijsstukken zijn:

- een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de Inschrijver de website van Justis (www.justis.nl) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring;
- een verklaring van de belastingdienst die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden ten bewijze van het feit dat de Inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.
- Bewijs van Kwaliteitsborging. Zie par. 4.2.1.
- Bewijs van Informatiebeveiliging. Zie par. 4.2.2.

Inschrijvers worden erop gewezen dat het verkrijgen van sommige bewijsstukken enkele weken kan duren. Inschrijvers wordt geadviseerd de bewijsstukken dan ook in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig - na eventueel verzoek daartoe van de aanbestedder - kunnen worden verstrekt. Indien de Inschrijver na daartoe te zijn verzocht door de aanbestedder, de bewijsstukken niet tijdig indient, sluit de aanbestedder de betreffende Inschrijver alsnog uit van de Aanbestedingsprocedure. Hij overweegt dan om de opvolgend Inschrijver in rang te verzoeken om indiening van de bewijsstukken.

4.2 Geschiktheidseisen

In deze paragraaf worden de Geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe de gegadigde kan aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. De Geschiktheidseisen dienen ertoe Opdrachtgever te overtuigen dat Inschrijver geschikt is om de Opdracht goed uit te voeren.

Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten.



4.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform **ISO 9001:2015**.

4.2.2 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging voor de totale scope van de ICT-Prestatie.

4.2.3 Vakbekwaamheid

Inschrijver toont met referentieopdrachten aan dat Inschrijver of zijn onderaannemer(s) voldoen aan onderstaande kerncompetenties.

Een referentieopdracht is een opdracht die Inschrijver in de laatste drie jaar, heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat de referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 27 februari 2021. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw Inschrijving voegt u een ingevuld document 'Invulformulier Referenties' (Bijlage 7) toe bij de aanbestedingsdocumenten. Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan kan Opdrachtgever uw Inschrijving ongeldig verklaren.

Inschrijver mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in Combinatie hebt uitgevoerd. Als Inschrijver zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de Opdracht van de Aanbestedende Dienst inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met het leveren van een beheerde kantoorautomatiseringsomgeving (digitale werkplekbeheerdiensten) gebaseerd op Microsoft-producten.

Inschrijver toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin Inschrijver gedurende een periode van minimaal 3 jaar een kantoorautomatiseringsomgeving gebaseerd op Microsoft-producten heeft beheerd bij een organisatie waar tenminste 150 medewerkers gebruik maakten van deze kantoorautomatiseringsomgeving.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- De digitale werkplek is gebaseerd op Microsoft-producten.
- Het inspoelen van laptops, tablets en smartphones.
- Het beheer van Microsoft Endpoint Protection om alle apparaten te voorzien van de juiste installatie en configuratie.
- Het via Microsoft Endpoint Protection beheren van policies en andere configuratie items.



- Het technisch applicatiebeheer van Microsoft Endpoint Protection, Teams, SharePoint, Exchange Online, Microsoft 365-applicaties, 365 Admin Center en OneDrive.
- Het beschikbaar stellen van alle benodigde updates en security updates.
- Het uitvoeren van gevraagde wijzigingen in relatie tot de inrichting en het gebruik van de apparaten.

Kerncompetentie 2: Ervaring met het leveren van een beheerde *zero trust* netwerkomgeving.

Inschrijver toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin Inschrijver gedurende een periode van minimaal 3 jaar een netwerkomgeving heeft beheerd bij een organisatie waar ten minste 150 medewerkers gebruik maakten van deze netwerkomgeving.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- 200 LAN aansluitingen (werkplekken, vergaderlocaties, wifi access points, etc.).
- Beheer van een internetontsluiting.
- Firewalls en VPN-oplossingen.
- Beveiligde connectiviteit naar *multi cloud* oplossingen (private en/of public).

Kerncompetentie 3: Ervaring met het leveren van een Nederlandstalige skilled ICT-Servicedesk.

Inschrijver toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin Inschrijver gedurende een periode van minimaal 3 jaar een Nederlandstalige skilled ICT-Servicedesk heeft geleverd bij een organisatie waar ten minste 150 medewerkers gebruik konden maken van deze ICT-Servicedesk.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- Voor een op Microsoft-producten gebaseerde omgeving.
- De klanttevredenheid over een aangesloten periode van periode van 12 maanden bedraagt minimaal 7.0 (op een tienpuntsschaal met 10 als hoogste score).
- De Servicedesk fungeert als SPoC en zet meldingen die bedoeld zijn voor andere oplosgroepen – waaronder externe leveranciers! – door naar deze oplosgroepen en monitort de voortgang van de meldingen.

Kerncompetentie 4: Ervaring met ICT-consultancy en advisering.

Inschrijver toont dat hij ervaring heeft met het leveren van consultancy.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- Onderdeel van de opdracht was advisering over en optimalisering van een applicatie- en datadienst, specifiek met betrekking tot *public cloud* implementaties.
- De advisering kwam tot stand als gevolg van nieuwe marktontwikkelingen, voortschrijdend inzicht als gevolg van wijzigingen in de omgeving, toenemend



dreigingslandschap met betrekking tot informatiebeveiliging of gewijzigde wet- of regelgeving.

- Het resultaat van de advisering leidde tot verbeterde dienstverlening en/of efficiencyvoordelen.



5 EISEN AAN DE INSCHRIJVING

5.1 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijver doet zijn Inschrijving negentig (90) kalenderdagen gestand, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijvingen. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken. In het geval er rechtsmiddelen worden gehanteerd tegen de Gunningsbeslissing wordt deze termijn verlengd tot en met vijf (5) weken na de uitspraak in kort geding door de voorzieningenrechter.

5.2 Wijze van deelname

Inschrijvers kunnen zich ten behoeve van deze Aanbestedingsprocedure op verschillende manieren inschrijven.

5.2.1 Zelfstandig

Inschrijver schrijft zelfstandig in en geeft daarmee aan dat hij de Opdracht geheel op eigen kracht uit gaat voeren. Deze Inschrijver is de enige contractpartij. Het is daarna in beginsel niet toegestaan derden in te schakelen voor de Opdracht of een beroep te doen op de middelen van derden, tenzij Opdrachtgever hiervoor alsnog toestemming geeft.

5.2.2 Combinatie

Inschrijvers die gezamenlijk inschrijven als Combinatie (Combinanten) bundelen als het ware de krachten en dienen allen afzonderlijk aan de gestelde eisen te voldoen met uitzondering van mogelijke eisen op het gebied van kerncompetenties. In het UEA moet worden aangegeven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode - Single Point of Contact (SPoC) voor Opdrachtgever - en wat de rol van elke ondernemer is binnen de Combinatie.

Alle Combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. De UEA's van alle Combinanten moeten bij de Inschrijving worden ingediend.

5.2.3 Beroep op derde(n) of onderaannemers

Indien een Inschrijver niet zelfstandig aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet of kan voldoen, kan Inschrijver een beroep doen op derden. Inschrijver kan in verband met het voldoen aan de Geschiktheidseisen betreffende technische en beroepsbekwaamheid een beroep doen op de technische en beroepsbekwaamheid van derden. In geval van een beroep op de bekwaamheid van derden blijft Inschrijver de enige contractuele wederpartij.

Inschrijver is na eventuele gunning als contractpartij aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verplichtingen die door derden worden verricht. Bij een beroep op een derde in verband met Geschiktheidseisen dient aan de daarvoor in deze Aanbestedingsleidraad gestelde regels te worden voldaan. In elk geval mogen geen Uitsluitingsgronden zoals genoemd in het (UEA) op de derde van toepassing zijn.



Indien Inschrijver voornemens is een deel van de Opdracht in onderaanneming aan derden uit te besteden als bedoeld in artikel 2.79 Aanbestedingswet 2012 en dus op deze aanbesteding inschrijft met een of meerdere onderaannemers, dient Inschrijver de naam van de onderaannemer(s) te vermelden in deel II D van het UEA. Daarbij dient de Inschrijver aan te geven welke onderaannemer(s) voor welk deel/percentage van de Opdracht worden ingezet. Indien Inschrijver ook een beroep doet op de draagkracht van deze onderaannemer om te kunnen voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen, dient eveneens te worden voldaan aan de regels voor 'Beroep op derden'.

Opdrachtgever gunt de Opdracht uitsluitend aan Inschrijvers die voornemens zijn bij de uitvoering van de Opdracht onderaannemers te betrekken waarop géén Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Daarom dient van alle in te schakelen onderaannemers – ter toetsing of er een grond is voor uitsluiting – afzonderlijk een volledig ingevuld UEA bij Inschrijving te worden ingediend.

Indien blijkt dat op onderaannemer(s) van Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is of indien Inschrijver niet in staat is de vereiste bewijsstukken te overleggen, kan Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname van de aanbestedingsprocedure en kan de Inschrijving ter zijde worden gelegd. Inschrijver is als hoofdaannemer te allen tijde volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de deugdelijke en volledige uitvoering van de Opdracht. De inschakeling van onderaannemers door Inschrijver laat de volledige aansprakelijkheid van Inschrijver derhalve onverlet.

Als Opdrachtnemer gebruik maakt van één of meerdere onderaannemer(s) om te voldoen aan de ICT-Prestatie, dan levert Opdrachtnemer per onderaannemer ook het ondertekende document 'Uitvoeringsverklaring Onderaannemer' (Bijlage 5).

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het Opdrachtnemer toegestaan andere onderaannemers in te schakelen dan de in de Inschrijving opgevoerde onderaannemers. Dit is echter alleen mogelijk indien Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven. Aan deze toestemming kunnen door Opdrachtgever voorwaarden worden verbonden, bijvoorbeeld dat op deze onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing mogen zijn.

5.3 Algemene inschrijvingsvereisten

Voor de in te dienen bescheiden gelden de volgende voorwaarden:

- De bij de Inschrijving te verstrekken documenten dienen te zijn opgesteld in de Nederlandse taal.
- Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst vindt alle communicatie tussen Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer in de Nederlandse taal plaats.
- Door middel van het indienen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan die verplichting en verklaart Inschrijver dat het door hem in te dienen personeel, indien en voor zover de Opdracht aan hem wordt gegund, de Nederlandse taal uitstekend beheerst.



- Alle bij de Inschrijving te verstrekken documenten dienen te zijn ondertekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de Inschrijver.
- Indien er sprake is van een gemachtigd persoon die de inschrijvingsdocumenten ondertekent, dient de ondertekenaar over een rechtsgeldige volmacht van voldoende omvang te beschikken. Het bestaan van deze volmacht dient te blijken uit een uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel, die bij de Inschrijving moet worden ingediend, bij gebreke waarvan de Inschrijver en diens Inschrijving kunnen worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

5.3.1 In te dienen documenten op Tendered onder 'vereisten' bij 'eisen'

De op Tendered, onder 'vereisten' bij 'eisen', in te dienen documenten bij Inschrijving zijn:

Te verstrekken document	Eisen aan vorm en inhoud
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 2)	Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Volgens par. 4.1, 4.2 en 5.2.
Uittreksel Inschrijving bij Kamer van Koophandel (indien nodig voor Inschrijving aangevuld met een volmacht van voldoende omvang)	Gewaarmerkt origineel uittreksel dat op het moment van indiening van de Inschrijving maximaal zes maanden oud is. Indien de Inschrijver een maatschap is, legt de Inschrijver de uittreksel over van degenen die de maatschap vormen (indien deze zijn geregistreerd in het handelsregister) alsmede een door alle maten ondertekende verklaring waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid ten behoeve van deze aanbesteding blijkt.
Bijlage omtrent toepassen Social Return (Bijlage 3)	Volledig ingevulde bijlage Social Return.
Akkoordverklaring (Bijlage 4)	Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. Zie par. 6.1.4.
Uitvoeringsverklaring Onderaannemer (Bijlage 5)	Indien van toepassing. Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. Zie par 5.2.3.
Invulformulier Referenties (Bijlage 7)	Volledig ingevuld. Zie par. 4.2.

5.3.2 In te dienen documenten op Tendered onder "vereisten" bij 'gunningscriteria':

Op Tendered, onder 'vereisten' bij 'gunningscriteria', in te dienen documenten bij Inschrijving zijn:



Te verstrekken document	Eisen aan vorm en inhoud
Prijzenblad (Bijlage 6)	Volledig ingevuld. Zie par. 7.2.1.
Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur	Zie par. 7.2.2.
Plan uitfaseren huidige datacenteromgeving	Zie par. 7.2.3.
Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening	Zie par. 7.2.4.
Duurzaamheid en MVO	Zie par. 7.2.5.
Wensenformulier (Bijlage 6)	Volledig ingevuld. Zie par. 7.2.6.

5.3.3 Voorwaardelijke Inschrijving

Eventueel door de Inschrijver op zijn Inschrijving van toepassing verklaarde algemene (leverings-/verkoop) voorwaarden, anders dan de van toepassing zijnde algemene inkoopvoorwaarden van de Aanbestedende Dienst, leiden tot een voorwaardelijke Inschrijving die de Aanbestedende Dienst kan uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. Ook Inschrijvingen die anderszins voorwaardelijk zijn gedaan kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

5.4 Formats

De Inschrijver dient de formats te gebruiken zoals bij deze Aanbestedingsleidraad opgenomen in de Bijlagen. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om wijzigingen in deze formats aan te brengen, tenzij de Aanbestedende Dienst dat uitdrukkelijk anders heeft vermeld.

5.5 Instemming

Door het indienen van hun Inschrijving gaan Inschrijvers uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk akkoord met de inhoud en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad met Bijlagen, de inhoud van de Nota('s) van Inlichtingen en de gevolgde Aanbestedingsprocedure.

5.6 Rangorde documenten

Alle ondergenoemde Aanbestedingsstukken maken deel uit van de te sluiten Overeenkomst. Bij strijdigheid tussen de inhoud van de verschillende Aanbestedingsstukken geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van prevalentie:

- De ondertekende Overeenkomst;
- De ondertekende Verwerkersovereenkomst;
- Verslag van verificatie;
- Nota's van Inlichtingen op volgorde van meest recent naar minst recent;
- De Aanbestedingsleidraad met Bijlagen;
- GIBIT 2023;
- De Inschrijving van Inschrijver.



5.7 Mondelinge informatie

Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van de Aanbestedende Dienst, gedaan in het kader van de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken.

Inschrijvers kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie verstrekt door of namens de Aanbestedende Dienst via TenderNed.

5.8 Varianten

Het aanbieden van varianten en/of alternatieve Inschrijvingen is niet toegestaan. Deze worden dan ook als ongeldig ter zijde gelegd en zijn uitgesloten van (verdere) deelname.

5.9 'Of gelijkwaardig'

Daar waar in de Aanbestedingsstukken, waaronder de Bijlagen, wordt verwezen naar merknamen, octrooien, typen, fabricageprocedures, et cetera, dient de Inschrijver aansluitend op de betreffende zinsnede 'of gelijkwaardig' te lezen.

Inschrijver dient de gelijkwaardigheid onomstotelijk in de Inschrijving aan te tonen (door middel van bijvoorbeeld rapporten van een onafhankelijke instantie waarin de gelijkwaardigheid wordt aangetoond).

5.10 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

De Inschrijver neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ter zake van alle informatie die hem bekend is of wordt van de Aanbestedende Dienst. De informatie die hem ter beschikking staat, stelt hij niet aan derden ter beschikking en aan zijn personeel, waaronder mede inbegrepen adviseurs, onderaannemers en derden, slechts voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving dan wel – indien en voor zover van toepassing – het uitvoeren van de Opdracht.

De Aanbestedende Dienst erkent de vertrouwelijkheid van de Inschrijving van de Inschrijver en stelt de informatie die haar daaruit bekend is niet aan derden ter beschikking. In het kader van de motivering van de Gunningsbeslissing is het in voorkomend geval noodzakelijk om informatie uit de Inschrijving wel bekend te maken. De Inschrijver onderkent dit en stemt met het doen van haar Inschrijving ook nadrukkelijk mee in.



6 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN EN GUNNING

6.1 Werkwijze beoordeling Inschrijvingen

De Aanbestedende Dienst opent de Inschrijvingen en beoordeelt deze in eerste instantie op:

6.1.1 Beoordeling op tijdige indiening

De Inschrijving moet tijdig ingediend zijn. Niet tijdig ingediende Inschrijvingen zijn in beginsel ongeldig en kan de Aanbestedende Dienst ter zijde leggen, tenzij de Aanbestedende Dienst oordeelt dat de Inschrijving op grond van het evenredigheidsbeginsel niet ongeldig mag worden verklaard en/of te laat indienen door de Aanbestedende Dienst als een herstelbare omissie wordt aangemerkt.

6.1.2 Beoordeling op vormvereisten en compleetheid

De Inschrijving moet compleet zijn, op de correcte wijze zijn ingediend, onvoorwaardelijk zijn en voldoen aan de voorwaarden en de vormvereisten die gelden in de Aanbestedingsprocedure. Inschrijvingen die hieraan niet voldoen kunnen door de Aanbestedende Dienst van verdere deelname worden uitgesloten.

De Aanbestedende Dienst beoordeelt afhankelijk van de aard van het gebrek of de Inschrijving ongeldig is en in dat geval deze ter zijde wordt gelegd, of dat het gebrek voor herstel vatbaar is (evenredigheidstoets).

6.1.3 Beoordeling op Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden

Voldoet Inschrijver niet aan de gestelde Geschiktheidseisen of is een van de Uitsluitingsgronden op u of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de Geschiktheidseisen van toepassing, dan wijst Opdrachtgever uw Inschrijving af.

6.1.4 Beoordeling Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (PvE) (Bijlage 8) bestaat uit knock-out eisen. Inschrijver verklaart door ondertekening van de Akkoordverklaring (Bijlage 4) expliciet dat hij voldoet aan alle in de Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende Bijlagen genoemde voorwaarden en eisen. Opdrachtnemer garandeert met de ondertekening van de akkoordverklaring dat hij feitelijk in staat is het PvE uit te voeren en ook uit te zullen voeren. Wanneer bij de Inschrijving geen getekende akkoordverklaring zit, dan valt de Inschrijving af en wordt deze niet verder beoordeeld.

6.2 Beoordeling inhoud van de Inschrijving

Opdrachtgever beoordeelt uw Inschrijving op basis van de subgunningscriteria zoals beschreven in deze leidraad. De subgunningscriteria zijn kwalitatief of kwantitatief.

Opdrachtgever hanteert bij de beoordeling een puntenmethodiek. De Inschrijving met de meeste punten komt als eerst in aanmerking voor een voorlopige gunning.

De subgunningscriteria worden niet in samenhang, maar afzonderlijk van elkaar beoordeeld.



Als geheel kunnen voor de Inschrijving maximaal honderd (100) punten worden behaald: zestig (60) voor Kwaliteit en veertig (40) voor Prijs. Zie onderstaande tabel voor een nadere verdeling per subgunningscriterium.

Categorie	Subgunningscriterium	Maximale punten	Wegings-factor
Kwaliteit	Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur	5	60%
	Plan uitfaseren huidige datacenteromgeving	15	
	Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening	25	
	Duurzaamheid en MVO	5	
	Wensenformulier	10	
Prijs	Prijzenblad	40	40%
Totaal		100	100%

Zie hoofdstuk 7 voor informatie over de inhoudelijke invulling van de subgunningscriteria.

6.2.1 Beoordelaars

Opdrachtgever heeft een multidisciplinair, objectief en onafhankelijk beoordelingsteam samengesteld. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie (3) personen die ter zake kundig zijn op het gebied waarover zij moeten oordelen.

6.2.2 Beoordelingssystematiek prijs

Ten behoeve van het subgunningscriterium 'prijs' dient de Inschrijver het Prijzenblad (Bijlage 6) in te vullen. Indien het Prijzenblad niet volledig en/of correct is ingediend, kan Opdrachtgever de Inschrijving ongeldig verklaren en kan Opdrachtgever deze uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

De beoordelingssystematiek van de prijs is als volgt:

De inschrijver met de laagste prijs krijgt het maximaal aantal van veertig (40) punten, **Inschrijvers met een prijs ≥ 3 maal de laagste prijs krijgen 0 punten**. Voor de overige inschrijvers wordt het aantal punten als volgt berekend, afgerond op één decimaal:

$$\text{Behaalde punten} = \frac{40}{1 + \left(\frac{a}{1,001 - a}\right)^2} \text{ met } a = \frac{\text{Aangeboden prijs} - \text{Laagste prijs}}{2 * \text{Laagste prijs}}$$

Voorbeeld (fictieve waarden):

De laagste prijs is € 800.000,=. De hoogste prijs is € 1.500.000,=. De aangeboden prijs van inschrijver A bedraagt € 1.050.000,=. Inschrijver A krijgt voor het subgunningscriterium 'Prijs' dan 30,6 punt.



In geval van ongeldigverklaring van een Inschrijving na de beoordeling op het subgunningscriterium, blijft de rangorde van inschrijvers in stand. Indien de toekenning van scores/punten op het prijscriterium echter is gebaseerd op een referentieprijs die na beoordeling irreëel (of niet-marktconform) blijkt, dan vindt een herbeoordeling op dat criterium plaats aan de hand van de opvolgende laagst geoffreerde prijs.

6.2.3 Beoordelingsmethodiek kwaliteit

Ten behoeve van het subgunningscriterium 'kwaliteit' dienen een aantal documenten te worden aangeleverd. Deze documenten zijn:

- *Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur*
- *Plan uitfaseren huidige datacenteromgeving*
- *Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening*
- *Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)*

De beoordeling van deze documenten betreft een absolute beoordeling van kwalitatieve subgunningscriteria. Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het subgunningscriterium.

De beoordeling per subgunningscriterium gaat als volgt:

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen subgunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die verderop in deze paragraaf is opgenomen.
- Het beoordelingsteam beoordeelt de Inschrijvingen zonder dat het kennis heeft van het financiële deel van de Inschrijvingen.
- De individuele beoordelingen worden ingebracht in een plenair overleg van het beoordelingsteam. Doel van dit overleg is tot consensus te komen over het definitieve beoordelingscijfer per subgunningscriterium. Het definitieve beoordelingscijfer per subgunningscriterium wordt gebruikt voor de berekening van de behaalde punten per subgunningscriterium.

Een document wordt beoordeeld op kwaliteit, concreetheid, uitvoerbaarheid en relevantie voor Opdrachtgever. Per gevraagd document bestaat de score uit een cijfer waarbij de laagste score 0 en de hoogste score 10 is. Deze worden toegekend naar gelang het antwoord aansluit bij de wens van Opdrachtgever volgens onderstaande verdeling.



Beoordeling	Cijfer	Basisbeoordelingscriteria
Uitmuntend	10	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven. Alle elementen en aspecten van de vraag zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de wens van Opdrachtgever.
Goed	8	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, echter met bijzonderheden die niet geheel aansluiten bij de wens van Opdrachtgever.
Voldoende	6	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft Inschrijver slechts ten dele een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven. Niet alle gevraagde elementen en aspecten zijn uitgewerkt en/of er zijn bijzonderheden die slechts beperkt aansluiten bij de wens van Opdrachtgever.
Matig	4	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver slechts een enkel inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven. De gevraagde elementen en aspecten zijn nauwelijks uitgewerkt en/of vrijwel alle bijzonderheden sluiten niet aan bij de wens van Opdrachtgever.
Slecht (Knock-out)	<2	Beschrijving ontbreekt of naar het oordeel van de beoordelaar heeft Inschrijver geen enkel inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven.

Indien inschrijver een 2 of lager scoort of geen antwoord heeft aangeleverd, dan geldt dat als een knock-out en wordt inschrijver verder uitgesloten van deelname.

De relatie tussen het beoordelingscijfer en het percentage van het maximale puntenaantal is lineair en wordt als volgt berekend, afgerond op één decimaal:

$$\text{Behaalde punten} = \text{Max. punten gunningscriterium} \times \frac{\text{Beoordelingscijfer}}{10}$$

Voorbeeld (fictieve waarden):

Het maximale aantal punten voor subgunningscriterium X bedraagt 15. Inschrijver A scoort voor dit subgunningscriterium het cijfer 6. Inschrijver A krijgt voor subgunningscriterium X dan 9 punten.

$$15 \times \frac{6}{10} = 9$$



6.2.4 Beoordelingsmethodiek wensen

Er staan 3 wensen op het Invulformulier Wensen (Bijlage 6). Deze wensen zijn middels deelpunten onderling gewaardeerd. Uiteindelijk zijn er maximaal 10 punten voor de totaalscore te verdienen op het onderdeel 'Wensen'. De relatie tussen het aantal punten te verdienen met wensen voor de totaalscore en het aantal gescoorde deelpunten is lineair en wordt als volgt berekend, afgerond op één decimaal:

$$\text{Behaalde punten} = \text{Max. punten wensen} \times \frac{\text{Behaalde deelpunten}}{\text{Maximaal te behalen deelpunten}}$$

Voorbeeld (fictieve waarden):

Het maximale aantal punten voor subgunningscriterium 'Wensen' bedraagt 10. Inschrijver A behaalt met de wensen waaraan hij kan voldoen 6 deelpunten op een maximaal te behalen aantal van 10. Inschrijver A krijgt voor subgunningscriterium 'Wensen' dan 6,0 punten.

$$10 \times \frac{6}{10} = 6,0$$

6.2.5 Berekenen totaalscore

Door de scores van alle subgunningscriteria bij elkaar op te tellen, verkrijgt Opdrachtgever de totaalscore per inschrijving. De Inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

Van inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan het aantal punten bij subgunningscriterium *Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening* het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij subgunningscriterium *Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening* van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de Inschrijving waarvan het aantal punten bij subgunningscriterium *Prijs* het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij subgunningscriterium *Prijs* van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

6.3 Bewijsmiddelen

De Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend, dient binnen zeven (7) kalenderdagen na mededeling van de voorlopige Gunningsbeslissing de benodigde bewijsstukken aan te leveren. Het gaat om de stukken die genoemd zijn in par. 4.1. De Aanbestedende Dienst specificeert in het verzoek aan de voorgenomen begunstigde welke stukken hij dient te verstrekken.

Deze stukken beoordeelt de Aanbestedende Dienst op het volgende:

- Tijdige indiening van de door Inschrijver ingediende bewijsstukken.



- Compleetheit van de door de Aanbestedende Dienst opgevraagde en door de Inschrijver ingediende bewijsstukken.
- Tonen de ingediende bewijsstukken aan dat de Inschrijver voldoet aan hetgeen hij heeft verklaard door middel van zijn Inschrijving.

Indien de Inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig indient, kan de Aanbestedende Dienst de Inschrijver uitsluiten van (verdere) deelname aan de Aanbesteding.

Er wordt met klem op gewezen dat Inschrijvingen die (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen en/of aanbiedingen bevatten die niet (kunnen) worden waargemaakt, door de Aanbestedende Dienst uitgesloten kunnen worden van de Aanbestedingsprocedure. Inschrijvers dienen de Inschrijvingen dan ook zeer zorgvuldig en naar waarheid op te stellen, en zo nodig aannemelijk moeten maken dat zij hun aanbieding waar kunnen maken.

6.4 Gunningsbeslissing

De Aanbestedende dienst maakt het voornemen tot Gunning van de Opdracht gelijktijdig bekend aan alle Inschrijvers door het versturen van de Gunningsbeslissing. De afgewezen inschrijvers worden op de hoogte gesteld van de naam van de voorgenomen winnende Inschrijver, de gronden waarop de Gunningsbeslissing is gebaseerd en de kenmerken en voordelen van de winnende inschrijving.

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor Gunning van de Opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de Gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Den Haag. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de Gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de Aanbestedende Dienst hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

De mededeling van de Aanbestedende Dienst van een Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 217, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van een aanbod van een Inschrijver. Niet eerder dan nadat de Aanbestedende Dienst middels de ondertekening van een Overeenkomst de aannemingsovereenkomst is aangegaan met Inschrijver, kan Inschrijver recht doen gelden op wederzijdse nakoming van die Overeenkomst.

6.5 Procedure van verificatie

Opdrachtgever nodigt de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als Inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de te sluiten Overeenkomst. Het verificatiegesprek vindt plaats tijdens de opschortende termijn.



Opdrachtgever kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt Opdrachtgever dat u dit niet kunt aantonen, dan verklaren we uw Inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de Inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst Opdrachtgever de betreffende Inschrijving alsnog af. Opdrachtgever gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde Inschrijver.

6.6 Definitieve Gunning en contractafsluiting

De Opdracht kan definitief worden gegund wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en;
- het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de Overeenkomst wordt de Opdracht definitief gegund.



7 SUBGUNNINGSCRITERIA

7.1 Algemeen

Om de economisch meest voordelige Inschrijving te bepalen, hanteert Opdrachtgever de subgunningscriteria zoals weergegeven in onderstaande tabel.

Categorie	Subgunningscriterium	Maximale punten	Wegingsfactor
Kwaliteit	Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur	5	60%
	Plan uitfaseren huidige datacenteromgeving	15	
	Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening	25	
	Duurzaamheid en MVO	5	
	Wensenformulier	10	
Prijs	Prijzenblad	40	40%
Totaal		100	100%

7.2 Beoordeling subgunningscriteria

In deze paragraaf staat per subgunningscriterium aangegeven wat Opdrachtgever minimaal verwacht bij de beantwoording van de subgunningscriteria.

7.2.1 Beoordeling Prijs

De Prijs wordt uitgedrukt in een *all-in* totaalprijs (Total Cost of Ownership, TCO) over een periode van vier (4) jaar, inclusief de daarin besloten éénmalige activiteiten. De op het Prijzenblad opgegeven prijzen zijn bindend. De TCO zelf wordt alleen gebruikt voor de vergelijking van de Inschrijvingen.

In de TCO zijn de volgende elementen opgenomen:

- Eénmalige transitiekosten (implementatie, migratie en opleiding/adoptie)
- Eénmalige projectkosten upgraden netwerk (nader te specificeren)
- Eénmalige kosten aanschaf netwerkkapparatuur
- Eénmalige projectkosten uitfaseren fysieke datacenteromgeving
- Maandelijks kosten (mobiele) ICT-werkplek as-a-service
- Maandelijks kosten Servicedesk (100% remote)
- Maandelijks kosten beheer Kantoorautomatiseringsomgeving
- Maandelijks kosten beheer Netwerk
- Maandelijks kosten overgenomen beheer apparaten in eigendom Opdrachtgever

Let op: Om een gelijk uitgangspunt te garanderen voor alle Gegadigden, wordt voor de zittende leverancier voor het onderdeel 'Eénmalige transitiekosten' op het Prijzenblad - alleen als het tarief van de zittende Inschrijver lager is dan de laagste andere Inschrijver - het laagste tarief gehanteerd van de andere Inschrijvers.



Bij de TCO prijsopgave gelden de volgende uitgangspunten en nadere voorwaarden:

- Het prijzenblad mag niet zelfstandig worden aangepast op straffe van uitsluiting.
- Alle prijzen dienen te worden vermeld in Euro zonder enig voorbehoud.
- Alle opgegeven prijzen zijn exclusief 21% BTW.
- De aangeboden tarieven en prijzen zijn *all-inclusive*, dus inclusief reis- en verblijfkosten, wettelijk bepaalde sociale- en werkgeverslasten, afdrachten, kantoorkosten, overheadkosten en eventuele andere kosten.
- Alle wensen waarvan Inschrijver aangeeft die te kunnen realiseren en waarvoor Inschrijver dus punten krijgt, dienen ook daadwerkelijk te worden uitgevoerd als onderdeel van de ICT-Prestatie en de kosten daarvan dienen te zijn verwerkt in de tariefstelling op het Prijzenblad.
- Kosten die niet op het Prijzenblad zijn opgenomen, kunnen niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij met uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

7.2.2 Beoordeling Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur

Opdrachtgever verwacht een beknopt *Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur*. Het plan bestaat uit maximaal 1.200 woorden. Als u het maximum aantal aangegeven woorden overschrijdt, dan heeft Opdrachtgever het recht om het deel van het antwoord na het aangegeven maximum niet te beoordelen. Het plan moet een op zichzelf staand plan zijn. Het moet een los, herkenbaar document zijn dat Opdrachtgever onafhankelijk van de andere subgunningscriteria kan beoordelen.

Uitgangspunten:

- Opdrachtgever wil een *zero trust* netwerkomgeving waarbij bezoekers en medewerkers van Opdrachtgever gebruikmaken van hetzelfde publieke netwerk.

Ga bij het *Plan upgraden huidige netwerkinfrastructuur* minimaal in op de volgende aspecten:

- Hoe ziet het netwerk er na de upgrade uit (netwerktekening)?
- Hoe ziet de planning er globaal uit? De planning moet een realistisch inzicht geven in de doorlooptijden en volgorde van de belangrijkste activiteiten.
- Hoe wordt de bedrijfscontinuïteit gegarandeerd tijdens uitvoering van het project?
- Welke risico's onderkent u en welke risicomaatregelen moeten er volgens u worden genomen?
- Wat verwacht u van Opdrachtgever in dit project?

7.2.3 Beoordeling Plan uitfaseren huidige datacenteromgeving

Opdrachtgever verwacht een beknopt *Plan uitfaseren huidige datacenteromgeving*. Het plan bestaat uit maximaal 1.600 woorden. Als u het maximum aantal aangegeven woorden overschrijdt, dan heeft Opdrachtgever het recht om het deel van het antwoord na het aangegeven maximum niet te beoordelen. Het plan moet een op zichzelf staand plan zijn. Het moet een los, herkenbaar document zijn dat Opdrachtgever onafhankelijk van de andere subgunningscriteria kan beoordelen.

Ga bij het *Plan uitfaseren huidige datacenteromgeving* minimaal in op de volgende aspecten:



- Hoe ziet de planning er globaal uit? De planning moet een realistisch inzicht geven in de doorlooptijden en volgorde van de belangrijkste activiteiten.
- Hoe wordt de bedrijfscontinuïteit gegarandeerd tijdens de uitvoering van het project?
- Welke risico's onderkent u en welke risicomaatregelen moeten er volgens u worden genomen?
- Wat verwacht u van Opdrachtgever in dit project?

7.2.4 Beoordeling Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening

Opdrachtgever verwacht een beknopt *Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening*. Het plan bestaat uit maximaal 2.000 woorden. Als u het maximum aantal aangegeven woorden overschrijdt, dan heeft Opdrachtgever het recht om het deel van het antwoord na het aangegeven maximum niet te beoordelen. Het plan moet een op zichzelf staand plan zijn. Het moet een los, herkenbaar document zijn dat Opdrachtgever onafhankelijk van de andere subgunningscriteria kan beoordelen.

Ga bij het *Plan borgen klanttevredenheid en continu verbeteren ICT-dienstverlening* minimaal in op de volgende aspecten:

- Wie definieert u als klant?
- Hoe en in welke mate zijn klanttevredenheid en het verbeteren van het kwaliteitsniveau van uw dienstverlening als doelstellingen in uw organisatie georganiseerd en geborgd?
- Hoe gaat u klanttevredenheid meten en rapporteren?
- Hoe draagt de Servicedesk bij aan het proces van continu verbeteren en op welke wijze levert de Servicedesk een bijdrage aan kwaliteit van dienstverlening en klanttevredenheid.
- Uitgangspunt van deze aanbesteding is een 100% remote Servicedesk. Welke (extra) maatregelen neemt u om in een dergelijk geval een hoge klanttevredenheid te garanderen?
- Wat verwacht u van Opdrachtgever om de klanttevredenheid te kunnen maximaliseren?
- Hoe borgt u de klanttevredenheid specifiek tijdens de Transitieperiode?
- Op welke wijze vult u de rol van service-integrator in voor diensten die door derde partijen worden geleverd?

7.2.5 Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Opdrachtgever verwacht een beknopte beschrijving *Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen*. De beschrijving bestaat uit maximaal 800 woorden. Als u het maximum aantal aangegeven woorden overschrijdt, dan heeft Opdrachtgever het recht om het deel van het antwoord na het aangegeven maximum niet te beoordelen. De beschrijving moet een op zichzelf staande beschrijving zijn. Het moet een los, herkenbaar document zijn dat Opdrachtgever onafhankelijk van de andere subgunningscriteria kan beoordelen.



Ga bij de beschrijving *Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen* concreet in op de [R-ladder](#) en hoe deze onderwerpen terugkomen in de gevraagde ICT-Prestatie en op welke wijze u deze in de praktijk gaat brengen:

- **Refuse** en **rethink**: materiaalgebruik voorkomen en heroverwegen.
- **Reduce**: materiaalgebruik verminderen.
- **Re-use**: hergebruik product (levensduurverlenging).
- **Repair, refurbish, remanufacture** en **repurpose**: repareren, opknappen, reviseren en hergebruiken (levensduurverlenging).
- **Recycle**: materialen verwerken tot grondstoffen met zelfde (hoogwaardige) of mindere (laagwaardige) kwaliteit dan de oorspronkelijke grondstof.
- **Recover**: het verbranden van materialen met energietेरugwinning.

7.2.6 Beoordeling wensen

Op het Invulformulier 'Wensen', Bijlage 6, staan 3 wensen. Dit zijn voor Opdrachtgever geen harde eisen, maar het voldoen aan deze wensen biedt Opdrachtgever wel meerwaarde. U kunt daarom punten verdienen door te voldoen aan deze wensen. Vul daarom de tabbladen 'Wensenformulier' en 'Beheer Overnemen' van Bijlage 6 volledig in. In de bijlage staat aangegeven hoeveel deelpunten u per wens kunt verdienen en als u van alle wensen heeft aangegeven of u eraan kan voldoen, krijgt u te zien hoeveel punten u scoort op het onderdeel 'Wensen'.

Op het tabblad 'Beheer Overnemen' kunt u aangeven van welke modellen van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde apparaten u het beheer wilt overnemen. Indien u achter een model 'Ja' invult, levert u dat punten op evenredig aan het aantal apparaten van dat model dat in omloop is. Tevens wordt dit aantal op het Prijzenblad in de sectie 'Overname beheer apparatuur nu in gebruik bij en eigendom van Opdrachtgever' meegenomen om de maandelijkse kosten voor apparaten waarvan het beheer wordt overgenomen te berekenen. Uitgangspunt is dat apparatuur waarvan het beheer wordt overgenomen nog minstens één (1) jaar in gebruik blijft na overname van het beheer (behoudens overmacht). Overname van het beheer van alle apparatuur op het tabblad 'Beheer Overnemen' levert 8 punten op.

Alle wensen waarvan Inschrijver aangeeft die te kunnen realiseren en waarvoor Inschrijver dus punten krijgt, dienen ook daadwerkelijk te worden uitgevoerd als onderdeel van de ICT-Prestatie en de kosten daarvan dienen te zijn verwerkt in de tariefstelling op het Prijzenblad.



8 OVERIGE VOORWAARDEN

8.1 Inschrijvingsvergoeding

De eventueel door Inschrijvers gemaakte kosten voor het opstellen en het indienen van de Inschrijving worden niet vergoed, ook niet als de Aanbestedende Dienst besluit niet te gunnen en/of de Aanbestedingsprocedure om haar moverende reden in te trekken.

8.2 Klachtenregeling

Klachten met betrekking tot onderhavige Aanbestedingsprocedure kunnen worden ingediend bij de Aanbestedende Dienst via het e-mailadres:

aanbestedingen@bodegraven-reeuwijk.nl.

Een klacht wordt behandeld door een team dat niet direct betrokken is bij onderhavige Aanbestedingsprocedure. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium indient. Het streven is om binnen drie werkdagen schriftelijk te oordelen naar aanleiding van een klacht.

8.3 Geschillen

Op de Aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. De voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag, locatie Den Haag, is bij uitsluiting bevoegd om geschillen te beslechten die verband houden met de onderhavige Aanbestedingsprocedure.

Inschrijvers dienen hun bezwaren tegen (onderdelen van) de Aanbestedingsprocedure, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie of tegen andere aspecten die verband houden met de Aanbestedingsprocedure, op de kortst mogelijke termijn ter kennis te brengen van de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst (zie par. 1.3). De Aanbestedende Dienst wijst in dit kader nadrukkelijk op par. 3.3., waarin is bepaald dat en wanneer een Inschrijver bij (te) laat klagen zijn rechten verwerkt om zich (in rechte) op deze klachten te beroepen.

De termijn waarbinnen in rechte moet worden opgekomen tegen de Gunningsbeslissing bedraagt 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van het voorgenomen Gunningsbesluit. Binnen deze termijn dient een dagvaarding betekend te worden aan het adres van de Aanbestedende Dienst. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het doen betekenen van een kortgedingdagvaarding, vervalt ieder recht van Inschrijver om bezwaar te maken tegen de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure.

Indien een Inschrijver ter zake van het gunningsvoornemen tijdig en rechtsgeldig een kortgeding aanhangig maakt, kan de Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund in het kortgeding interveniëren. Als de Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund niet intervenueert, verwerkt die Inschrijver het recht op een gerechtelijke procedure of derdenverzet in te stellen, ingeval het vonnis in het



kortgeding in eerste aanleg noopt tot wijziging dan wel intrekking van het gunningsvoornemen.

8.4 Social Return

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen biedt werkzoekenden met een uitkering, die vaak een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, deze kans. Het beleid van Opdrachtgever is om bij diensten Social Return toe te passen ter hoogte van 5% van de Inschrijfsom. Aangezien deze Opdracht ook deels uit leveringen bestaat acht de Aanbestedende Dienst het proportioneel om dit te verlagen naar 2% van de Inschrijfsom.

In Bijlage 3 is nadere informatie opgenomen o.a. met betrekking tot: de doelgroep, (administratieve) verplichtingen van de Opdrachtnemer en eventuele sancties als Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt. Bijlage 3 moet ingevuld (punt k) en toegevoegd worden bij de inschrijving.

Dit is een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. Als u niet akkoord gaat met deze voorwaarde komt u niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking. Indien u besluit in te schrijven dan heeft dit automatisch ook tot gevolg dat u met deze voorwaarde instemt.



9 DEFINITIES

Term (Afkorting)	Definitie
Aanbestedende Dienst	Gemeente Bodegraven-Reeuwijk.
Aanbesteding	Een inkoopmethode waarbij een opdrachtgever een voorgenomen opdracht bekendmaakt.
Aanbestedings-leidraad	Dit beschrijvend document en alle bijlagen die er onderdeel van uitmaken.
Aanbestedings-procedure	Procedure waarmee een opdrachtgever door middel van een officiële aankondiging een aanbesteding bekend maakt. De opdrachtgever vraagt eventueel geïnteresseerden om zich in te schrijven op de aanbesteding. Dit gebeurt door middel van het indienen van een offerte.
Aanbestedings-stukken of Aanbestedings-documenten	Dit beschrijvend document (leidraad) en alle bijlagen die er onderdeel van uitmaken, waarmee Inschrijvers wordt gevraagd een Inschrijving uit te brengen. In deze documenten wordt de opdracht, Opdrachtgever, de te volgen aanbestedingsprocedure, de minimumeisen, geschiktheidscriteria en gunningscriteria beschreven en toegelicht.
As a Service	Een bedrijfsmodel waarin 'iets' als een service aan een klant wordt geleverd. De klant bezit het 'iets' niet, maar maakt er tegen betalen gebruik van. De leverancier is verantwoordelijk voor de werking, beveiliging en continuïteit van het 'iets'.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinanten) dat zich gezamenlijk aanmeldt als één Inschrijver.
Combinant	Afzonderlijke ondernemer binnen een combinatie.
Eis	Criterium of functionaliteit van de ICT-Prestatie waaraan Opdrachtnemer moet voldoen. Indien hier niet aan wordt voldaan, betekent dit dat de Inschrijving terzijde wordt gelegd (knock-out criterium).
Geschiktheids-eisen	Gestelde eisen op die betrekking hebben op de kwalificaties van de inschrijver voor deelname aan of inschrijving op een aanbesteding. Deze eisen hebben betrekking op de financiële of economische draagkracht, de technische bekwaamheid en de beroepsbekwaamheid of beroepsbevoegdheid.
Gunning	Opdrachtbevestiging.
Gunnings-criterium	Criterium dat van toepassing is bij de beoordeling van een aanbieding.
ICT-Prestatie	De totale leveringsomvang van te leveren producten en diensten en gebruiksrechten.



Term (Afkorting)	Definitie
Inschrijver	Een aanbieder die een Inschrijving uitbrengt aan Opdrachtgever op basis van de Aanbestedingsstukken. Na definitieve gunning dient (daar waar het van toepassing is) de term 'Inschrijver' gelezen te worden als 'Opdrachtnemer'.
Inschrijving	De aanbidding, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een inschrijver.
Nota van Inlichtingen	Het document waarin Opdrachtgever (geanonimiseerd) vragen van ondernemers beantwoordt of op eigen initiatief nadere informatie geeft over de aanbesteding of de aanbestedingsstukken.
Opdracht	Een schriftelijke Overeenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die betrekking heeft op de ICT-Prestatie zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	Gemeente Bodegraven-Reeuwijk.
Opdrachtnemer	Inschrijver die de opdracht tot levering gegund krijgt.
Overeenkomst	Het document waarin wordt vastgelegd dat Opdrachtnemer voor een bepaalde periode, onder bepaalde voorwaarden, de in de opdracht beschreven dienstverlening voor Opdrachtgever mag verrichten.
Prijzenblad	Hierop vult Inschrijver de inschrijfprijs in. De inschrijfprijs op het Prijzenblad is een onvoorwaardelijk aanbod.
Programma van Eisen (PvE)	Een beschrijving van de werkzaamheden c.q. te leveren goederen en diensten, inclusief de daarbij behorende technische specificaties en de te hanteren voorwaarden waar de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de opdracht aan moet voldoen.
Service Integrator	De rol die verantwoordelijk is voor de levering van de diensten en de onderlinge samenwerking tussen de dienstverleners.
Transitie-periode of -traject	De periode waarin de nieuwe leverancier de dienstverlening van de huidige leverancier overneemt.
Uitsluitingsgronden	De toepasselijke dwingende en facultatieve Uitsluitingsgrond(en) voor de aanbesteding volgens artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012, die zien op omstandigheden van de Gegadigde, de inschrijver, de derde en de onderaannemer.
Verwerkers-overeenkomst	In een verwerkersovereenkomst worden door de verwerkingsverantwoordelijke en verwerker afspraken gemaakt over wat de verwerker wel en niet mag/moet doen met de persoonsgegevens die de verwerkingsverantwoordelijke aanlevert.



Term (Afkorting)	Definitie
Wens	Criterium of functionaliteit waarvan Opdrachtgever graag wil dat deze onderdeel is van de ICT-Prestatie. Opdrachtnemers die aangeven aan een wens te voldoen (waarmee deze integraal onderdeel wordt van de ICT-Prestatie) kunnen hiermee punten verdienen en zich zo onderscheiden.
Zero trust-beveiligings-model	In plaats van aan te nemen dat alles achter de firewall van de organisatie veilig is, gaat het <i>zero trust</i> -model uit van een inbreuk en verifieert het elk verzoek alsof het afkomstig is van een open netwerk. Ongeacht waar het verzoek vandaan komt of tot welke bron het toegang heeft. Basis principe van <i>zero trust</i> is om "nooit te vertrouwen, altijd te verifiëren". Elk toegangsverzoek wordt volledig geverifieerd, geautoriseerd en versleuteld voordat toegang wordt verleend.

BIJLAGE 1 CONCEPTOVEREENKOMST GIBIT 2023

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 3 SOCIAL RETURN

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 4 AKKOORDVERKLARING

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 5 UITVOERINGSVERKLARING ONDERAANNEMER

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 6 PRIJZENBLAD EN WENSENFORMULIER

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 7 INVULFORMULIER REFERENTIES

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 8 PROGRAMMA VAN EISEN

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 9 GIBIT 2023

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 10 NETWERKTEKENING

Op te vragen via Tendersnet.

**BIJLAGE 11 BESCHRIJVING
KANTOORAUTOMATISERINGSOMGEVING**

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 12 BESCHRIJVING FYSIEKE DATACENTEROMGEVING

Deze is te downloaden via Tendersnet.

BIJLAGE 13 AANVULLENDE INFORMATIE N.A.V. NVI1

Deze is te downloaden via Tendersnet.