

## **Uitnodiging tot Aanmelding**

ten behoeve van een  
EU Mededingingsprocedure met onderhandeling  
met betrekking tot

### **Cloud- en Werkplekdiensten inclusief Service- en Integratie ondersteuning**

Kenmerk 1868884



Versie : 1.1 definitief Rectificatie  
Datum : 14 maart 2023

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

# Inhoudsopgave

|                    |                                                                   |           |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>HOOFDSTUK 1</b> | <b>INLEIDING.....</b>                                             | <b>8</b>  |
| 1.1.               | Marktconsultatie en vooraankondiging .....                        | 8         |
| 1.2.               | Leeswijzer .....                                                  | 8         |
| 1.3.               | Aanbestedingsprocedure .....                                      | 9         |
| 1.4.               | Contactgegevens en communicatie .....                             | 9         |
| <b>HOOFDSTUK 2</b> | <b>DE OPDRACHTGEVER / DE AANBESTEDENDE DIENST .....</b>           | <b>11</b> |
| 2.1.               | De Aanbestedende dienst.....                                      | 11        |
| 2.2.               | CID & i-organisatie .....                                         | 11        |
| 2.3.               | Organisatievisie: Samen wendbaar vooruit .....                    | 12        |
| 2.4.               | Visie op ICT .....                                                | 13        |
| 2.5.               | Organisatie ontwikkeling #Vooruit.....                            | 16        |
| 2.6.               | Programma Vernieuwing ICT Basisdiensten.....                      | 18        |
| <b>HOOFDSTUK 3</b> | <b>KENMERKEN VAN DE OPDRACHT .....</b>                            | <b>20</b> |
| 3.1.               | Doel van de opdracht .....                                        | 20        |
| 3.2.               | Doelstelling Aanbesteding .....                                   | 21        |
| 3.3.               | Omvang van de Opdracht.....                                       | 21        |
| <b>HOOFDSTUK 4</b> | <b>SCOPE OPDRACHT EN VERKAVELING .....</b>                        | <b>22</b> |
| 4.1.               | Scope van de Opdracht.....                                        | 22        |
| 4.2.               | Verkaveling.....                                                  | 23        |
| 4.3.               | Kavelomschrijving.....                                            | 23        |
| 4.4.               | Huidige situatie (IST) .....                                      | 26        |
| 4.5.               | Buiten de scope van deze opdracht.....                            | 29        |
| <b>HOOFDSTUK 5</b> | <b>DE AANBESTEDINGSPROCEDURE .....</b>                            | <b>30</b> |
| 5.1.               | Selectiefase .....                                                | 30        |
| 5.2.               | Proces rondom nadere bewijsstukken .....                          | 31        |
| 5.3.               | Onderhandelingsfase .....                                         | 31        |
| 5.4.               | Planning .....                                                    | 34        |
| 5.5.               | Vervolgplanning Onderhandelingsfase .....                         | 34        |
| 5.6.               | Inlichtingen Selectiefase .....                                   | 36        |
| 5.7.               | Het stellen van individuele vragen .....                          | 36        |
| 5.8.               | Digitaal aanbesteden via TenderNed .....                          | 37        |
| 5.9.               | Vorm en duur Overeenkomst .....                                   | 38        |
| 5.10.              | Wachtkamerconstructie .....                                       | 38        |
| 5.11.              | Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid .....           | 38        |
| 5.12.              | Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social Return .....          | 39        |
| <b>HOOFDSTUK 6</b> | <b>PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORSCHRIFTEN.....</b>                 | <b>40</b> |
| 6.1.               | Algemene voorschriften voor de Aanbesteding .....                 | 40        |
| 6.2.               | Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit ..... | 41        |
| 6.3.               | Klachtenregeling.....                                             | 42        |
| 6.4.               | Voorschriften voor het indienen van Aanmelding .....              | 42        |
| 6.5.               | Aanmelden als Samenwerkingsverband (combinatie).....              | 44        |
| 6.6.               | Het doen van een beroep op een Derde.....                         | 45        |
| 6.7.               | Een Aanmelding met meerdere Ondernemers vanuit een holding .....  | 47        |
| 6.8.               | Openingsprocedure .....                                           | 47        |
| 6.9.               | Selectiebeslissing en rechtsbescherming .....                     | 47        |
| <b>HOOFDSTUK 7</b> | <b>UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN .....</b>            | <b>48</b> |
| 7.1.               | Financiële en economische draagkracht.....                        | 50        |

---

|                                                                                           |                                                        |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------|
| 7.2.                                                                                      | Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering .....            | 50        |
| 7.3.                                                                                      | Certificeringen en verklaringen .....                  | 51        |
| 7.4.                                                                                      | Kerncompetenties .....                                 | 53        |
| <b>HOOFDSTUK 8</b>                                                                        | <b>SELECTIECRITERIA .....</b>                          | <b>56</b> |
| 8.1.                                                                                      | De beoordeling van de selectiecriteria S1 t/m S5 ..... | 56        |
| 8.2.                                                                                      | Beoordeling selectiecriteria S2, S4 en S5 .....        | 57        |
| <b>BIJLAGE 0 CHECKLIST .....</b>                                                          |                                                        | <b>60</b> |
| <b>BIJLAGE 1 FORMAT KERNCOMPETENTIES.....</b>                                             |                                                        | <b>62</b> |
| <b>BIJLAGE 2 FORMAT (EXCEL) VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN (NOTA VAN INLICHTINGEN) .....</b> |                                                        | <b>64</b> |
| <b>BIJLAGE 3 VERSLAG MARKTCONSULTATIE.....</b>                                            |                                                        | <b>65</b> |
| <b>BIJLAGE 4 INVULFORMULIER SELECTIE-EISEN (IN EXCEL) .....</b>                           |                                                        | <b>66</b> |
| <b>BIJLAGE 5 FORMULIER ONDERBOUWING SELECTIE-EISEN.....</b>                               |                                                        | <b>67</b> |

## **Definities**

In dit document worden bepaalde begrippen gebruikt en met een hoofdletter geschreven. De omschrijving van deze begrippen kunt u hieronder vinden. Alle toepasselijke begripsbepalingen dienen zowel in enkelvoud als in meervoud te worden geïnterpreteerd.

### **Aanbestedende dienst**

Provincie Noord-Holland.

### **Aanbesteding**

De onderhavige Aanbesteding en procedure om te komen tot de gunning van de Opdracht aan de winnende Inschrijver.

### **Aanbestedingsstukken**

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure. Dit betreft niet-limitatief de Selectieleidraad, de (Definitieve) Gunningsleidraad, de Bijlagen, de Nota('s) van inlichtingen en overige correspondentie.

### **Aanmelding**

Verzoek tot deelname aan de Aanbesteding door een Gegadigde in de Selectiefase.

### **ARBIT 2022**

Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022.

### **Architectuurprincipe**

Een statement dat expliciet en stellig richting geeft aan het gedrag op één of meer bedrijfsfacetten en langdurig werkzaam is.

### **AVD**

Azure Virtual Desktop.

### **Best and Final Offer (BaFO)**

Een door een Inschrijver en naar aanleiding van de Definitieve Gunningsleidraad en de gevoerde onderhandelingen ingediende definitieve Inschrijving.

### **Bijlagen**

Aanhangsels behorende bij de Selectie- en (Definitieve) Gunningsleidraad.

### **CID**

Concern Informatievoorziening en Datatechnologie.

### **Derde**

Ondernemer waarop Gegadigde een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.

### **Definitieve Gunningsleidraad**

Het document dat beschrijft op welke wijze een Inschrijver een Best and Final Offer kan indienen in de Onderhandelingsfase van de Mededingsprocedure met onderhandeling.

### **Eenheden van dienstverlening**

Een verzameling technologieën en processen die tezamen een dienst vormen.

### **EMVI**

Economisch meest voordelige Inschrijving.

### **Exit**

Een exit is het beëindigen van (delen van) de dienstverlening van de leverancier al dan niet in combinatie met een overdracht van de te beëindigen dienstverlening naar Aanbestedende dienst of een derde partij.

### **Gegadigde**

Ondernemer die in de Selectiefase van de Aanbesteding een Aanmelding heeft ingediend.

### **Gunningsleidraad**

Het document dat beschrijft op welke wijze een Inschrijver een Inschrijving kan indienen in de Onderhandelingsfase van de Mededingingsprocedure met onderhandeling.

### **Hybride (teams)**

Gemengde teams, projecten en/of afdelingen waar medewerkers van de Inschrijver werken onder regie van en samen met medewerkers van de Aanbestedende dienst.

### **IE**

Intellectueel Eigendom.

### **Inschrijver**

De ondernemer die, in de Onderhandelingsfase, tweemaal een Inschrijving indient c.q. heeft ingediend op basis van de Gunningsleidraad van Aanbestedende dienst.

### **Inschrijving**

Eerste en tweede Inschrijving uitgebracht door Inschrijver in de Onderhandelingsfase binnen de kaders van deze Aanbesteding.

### **K-OT**

Kantoor Operational Technology – voor procesbesturing van gebouwen, o.a. inbraak-, brandmelding, ventilatie, air conditioning. Uitval is vervelend, kan veelal worden ondervangen met noodmaatregelen.

### **LCM**

Life Cycle Management – het proces van het verkrijgen, implementeren, beheren, onderhouden en uitfasen van een oplossing.

### **M-OT**

Missie-kritieke Operational Technology – voor vitale procesbesturing van bruggen/sluizen/tunnels en verkeerssystemen, samengevat als objecten. Uitval heeft maatschappelijke impact.

### **Nota van Inlichtingen**

Schriftelijke reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen. De Nota van Inlichtingen kan ook mededelingen en kleine wijzigingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording van vragen in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van Inlichtingen.

### **Onderhandelingsfase**

De tweede fase van de Mededingingsprocedure met onderhandeling, waarin geselecteerde Gegadigden worden uitgenodigd tot het doen van een Inschrijving en het onderhandelen en het doen van een Best and Final Offer.

### **Ondernemer**

Een aannemer, leverancier, dienstverlener of Gegadigde.

### **Opdracht**

De leveringen en of diensten die door de winnende Inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden.

### **Opdrachtgever**

De Aanbestedende dienst zal ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst als Opdrachtgever optreden.

### **Opdrachtnemer**

De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

### **Overeenkomst**

De tussen Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst voor de Uitbesteding van Cloud-en Werkplekdiensten, inclusief Service-integratie en Ondersteuning op basis van de Gunningsleidraad.

### **Persona**

Een persona is een karakterisering van een bepaald type gebruiker, waarin o.a. behoefte en voorkeuren worden gedefinieerd die in combinatie met scenario's aan de basis staan van een ontwerp van een IT-Voorziening.

### **Samenwerkingsverband (combinatie)**

Een combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Gegadigde of Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Aanmelding respectievelijk Inschrijving / Best and Final Offer en de uitvoering van de Opdracht.

### **Selectiebeslissing**

De keuze van de Aanbestedende dienst welke Gegadigden uitgenodigd worden om in de Onderhandelingsfase een Inschrijving in te dienen, daaronder ook begrepen de mogelijke beslissing de Aanbesteding te staken.

### **Selectiefase**

De eerste fase van de Mededingingsprocedure met onderhandeling, waarin iedere geïnteresseerde Ondernemer zich kan aanmelden om mee te dingen naar de Opdracht.

### **Selectieleidraad**

Het Aanbestedingsstuk waarmee Ondernemers die aan de minimeisen voldoen in de Selectiefase uitgenodigd worden een Aanmelding in te dienen: zelfstandig, in de vorm van een Samenwerkingsverband (combinatie) en/of door een beroep te doen op Derden.

### **SR**

Social Return.

**TenderNed**

Het elektronische systeem voor Aanbestedingen als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

**Transformatie**

Het veranderen van de technologie en de daarbij behorende dienstverlening.

**Transitie**

Het overgaan op een ander contract voor de af te nemen dienstverlening.

## **Hoofdstuk 1      Inleiding**

Aanbestedende dienst contracteert regelmatig Ondernemers om opdrachten uit te voeren. Vanwege de geraamde kosten voor het uitvoeren van deze Opdracht moet deze Europees worden aanbesteed. Als u overweegt om in te schrijven op deze Opdracht, krijgt u te maken met verschillende regels, eisen en wensen. Deze staan beschreven in deze Selectieleidraad.

### **1.1.      Marktconsultatie en vooraankondiging**

Er is een marktconsultatie uitgevoerd ter voorbereiding van het Aanbestedingstraject Cloud- en Werkplekdiensten inclusief Service- en Integratieondersteuning. Het verslag van de Marktconsultatie van 17 juni 2022 wordt bij deze publicatie bijgesloten (Bijlage 3). De Aanbestedende dienst heeft bewust gekozen, om voorafgaand aan de Aanbesteding een marktconsultatie uit te voeren. Op deze manier heeft De Aanbestedende dienst op een georganiseerde manier informatie uitgewisseld met een selectie van potentiële partijen. Aan de hand van de opgedane informatie en inzichten, denkt de Aanbestedende dienst de haalbaarheid en randvoorwaarden van de opdracht beter te kunnen vaststellen. Daarnaast had de marktconsultatie als doel om de kennis van de markt te benutten, om tot een kwalitatief betere marktvraag te komen. De inzichten die verkregen werden door het uitvoeren van de marktconsultatie waren onder andere bepalend voor de keuze van de in te zetten procedure.

### **1.2.      Leeswijzer**

Het vervolg van deze Selectieleidraad bestaat uit acht (8) hoofdstukken, een checklist en Bijlagen:

Hoofdstuk 1 gaat in op de Aanbestedingsprocedure, vijfde sanctiepakket EU en de marktconsultatie.

Hoofdstuk 2 gaat op hoofdlijnen in op de Provincie Noord-Holland, CID, ICT-visie, Organisatie ontwikkeling #vooruit, Programma Vernieuwing ICT Basisdiensten.

Hoofdstuk 3 kenmerken van de opdracht.

Hoofdstuk 4 beschrijft de aanleiding van de opdracht, de scope van de opdracht, de doelstellingen, buiten scope opdracht, omvang van de opdracht, huidige situatie (IST).

Hoofdstuk 5 beschrijft de Aanbestedingsprocedure.

Hoofdstuk 6 beschrijft de procedurele aspecten en voorschriften.

Hoofdstuk 7 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Hoofdstuk 8 beschrijft de selectiecriteria.

Checklist: geeft alle documenten beknopt weer die bij de Aanmelding moeten worden overlegd.

De volgende 6 Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Selectieleidraad:

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA uploaden via TenderNed)

Bijlage 0: Checklist

Bijlage 1: Format Kerncompetenties (bewerkbaar format zie pagina 60)

Bijlage 2: Format voor het stellen van vragen (Nota van Inlichtingen in Excel) is separaat toegevoegd

Bijlage 3: Verslag Marktconsultatie (separaat toegevoegd)

Bijlage 4: Excel invulformulier Selectie-eisen (separaat toegevoegd)

Bijlage 5: Formulier onderbouwing Selectie-eisen (bewerkbaar format zie pagina 65)



### **1.3. Aanbestedingsprocedure**

Bij deze Aanbestedingsprocedure gebruikt de Aanbestedende dienst TenderNed. De communicatie over de Aanbestedingsprocedure verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Ook is het niet toegestaan om over deze Aanbestedingsprocedure rechtstreeks andere medewerkers van Aanbestedende dienst te benaderen dan de contactpersoon die in § 1.4 'Contactgegevens' is genoemd. Bij overtreding van deze bepaling kan de Aanbestedende dienst de overtredende Ondernemer uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Deze Aanbestedingsprocedure is gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012. Om zoveel mogelijk geïnteresseerde Ondernemers een kans te geven op de Opdracht heeft de Aanbestedende Dienst gekozen voor de Mededingingsprocedure met onderhandeling overeenkomstig artikel 2.30 van de Aanbestedingswet 2012, waarbij selectie en gunning in twee rondes worden uitgevoerd:

- a. In de eerste ronde, de Selectiefase, kan iedere Ondernemer zich aanmelden. Vervolgens zal er een selectie plaatsvinden, zoals beschreven in deze Selectieleidraad.
- b. In de tweede ronde, de Onderhandelingsfase waarin de vijf (5) geselecteerde Gegadigden worden uitgenodigd voor het doen van een Inschrijving, de onderhandeling en tot het doen van een definitieve Inschrijving (Best and Final Offer).

Bij de keuze voor de Mededingingsprocedure met onderhandeling is in elk geval rekening gehouden met de omvang van de Opdracht, de transactiekosten en benodigde inspanningen voor zowel de Aanbestedende Dienst als het aantal potentiële belanghebbenden. Door het grote aantal (potentiële) belanghebbenden acht de Aanbestedende dienst het wenselijk om deze procedure in twee fasen uit te voeren. Dit vermindert de administratieve lasten en zorgt ervoor dat de inspanningen tot het doen van een Aanmelding of Inschrijving zo laag mogelijk zijn.

De Aanbestedende dienst heeft voor een procedure "Mededingingsprocedure met onderhandeling" gekozen omdat:

- De inspanningen van Gegadigden hierdoor beperkt blijven en tegelijkertijd zoveel mogelijk geïnteresseerde Ondernemingen kans kunnen maken op de Opdracht en deze Aanbestedingsprocedure aldus tot maximale mededinging leidt.
- Vanwege de transactiekosten, de complexiteit en de omvang van de Aanbestedingsprocedure en de daarmee samenhangende administratieve last een selectie van geschikte Gegadigden voorafgaand aan de uitnodiging tot Inschrijving proportioneel wordt geacht.
- Gemakkelijk beschikbare oplossingen in de dienstverlening voor de Cloud- en Werkplekdiensten inclusief Service- en Integratieondersteuning niet voldoen en aanpassing nodig hebben. Deze complexiteit maakt de (Niet)-Openbare procedure niet geschikt.
- Gedurende de loop van de onderhavige Aanbesteding levert het verbeterprogramma #Vooruit de contouren van de nieuwe regie-organisatie op. Daarnaast zijn er lopende CID transformatieprojecten die gedurende de Aanbesteding worden opgeleverd en die impact hebben op deze Aanbesteding. Tijdens de onderhandelrondes kan voortschrijdend inzicht vanuit deze projecten worden gedeeld met de betrokken partijen om zo vraag en aanbod nog beter op elkaar af te stemmen.

### **1.4. Contactgegevens en communicatie**

Tot op het moment van de definitieve gunning is Mieke van Oers, Senior inkoper voor Gegadigden het enige aanspreekpunt inzake deze aanbestedingsprocedure. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk zijn, dan kunnen Gegadigden contact opnemen via [mieke.van.oers@noord-holland.nl](mailto:mieke.van.oers@noord-holland.nl)

### **1.5. Vijfde sanctiepakket EU**

Op grond van artikel 5 duodecies van Verordening (EU) 2022/576 van de Raad van 8 april 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014 betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren kan de provincie deze opdracht niet gunnen aan:

- a) een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b) een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50 % direct of indirect in handen zijn van een entiteit als bedoeld in punt a) van dit lid, of
- c) een natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam handelend namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld punt a) of b) van dit lid, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen in de zin van de richtlijnen inzake overheidsopdrachten, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

Door in te schrijven op deze Aanbesteding verklaart de Inschrijver dat (i) de Inschrijving niet strijdig is of zal zijn met Verordening 2022/576 en het daarin opgenomen sanctiepakket en (ii) dat de opdracht niet zal worden uitgevoerd in strijd met dat sanctiepakket.

Bij het voornemen tot gunning kan de provincie aan de Inschrijver wie zij voornemens is de opdracht te gunnen om passende bewijsmiddelen vragen.

## Hoofdstuk 2 De Opdrachtgever / De Aanbestedende dienst

### 2.1. De Aanbestedende dienst

De provincie Noord-Holland heeft ruim 2,8 miljoen inwoners en beslaat ruim 2600 vierkante kilometer, verdeeld over 44 gemeenten. De provincie wordt bestuurd door Provinciale Staten (PS), Gedeputeerde Staten (GS) en de commissaris van de Koning. Provinciale Staten zijn de 55 volksvertegenwoordigers van de provincie. Zij worden eens in de vier jaar gekozen en vormen het algemeen bestuur. Het college van Gedeputeerde Staten bestaat op dit moment uit zes gedeputeerden en de commissaris van de Koning. Zij vormen het dagelijks bestuur van de provincie. GS leggen verantwoording af aan PS.

De organisatie van de provincie bestaat uit de directie, de provinciale ambtenaren. De directie is de schakel tussen het bestuur (Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten) en de ambtenaren. De directie bestaat uit een algemeen directeur en drie directeuren. Samen geven zij leiding aan de ambtelijke organisatie die bestaat uit circa 1.700 medewerkers (in- en extern). De ambtelijke organisatie adviseert het college van Gedeputeerde Staten (GS), bereiden besluiten voor, vertalen de ambities uit het coalitieakkoord naar concreet beleid en projecten en voeren het beleid van de provincie Noord-Holland uit. Dit doet zij samen met de samenleving, gemeenten, waterschappen, het Rijk en Europa. De kerntaken van de provincie Noord-Holland zijn:

- duurzame ruimtelijke ontwikkeling & waterbeheer
- milieu, energie & klimaat
- vitaal platteland, natuurbeheer & ontwikkeling natuurgebieden
- regionale bereikbaarheid & regionaal openbaar vervoer
- regionale economie
- culturele infrastructuur & monumentenzorg
- kwaliteit van het openbaar bestuur

Op al die beleidsterreinen maakt de provincie Noord-Holland beleid, beheert en onderhoudt en verstrekt subsidies en ontheffingen. Zie [https://www.noord-holland.nl/Over\\_de\\_provincie/Organisatie](https://www.noord-holland.nl/Over_de_provincie/Organisatie) voor aanvullende informatie en het organogram.

De provincie is steeds meer en duidelijker in beeld en wordt door het kabinet gezien als de bestuurslaag die komende jaren vele en complexe ruimtelijke puzzels moet oplossen. De provincie gaat immers over de ruimtelijke en economische inrichting van Noord-Holland en werkt aan actuele en urgente onderwerpen, die onze omgeving mede bepalen. Stikstof houdt de gemoederen vrijwel dagelijks bezig, de energietransitie is met de huidige energieprijzen actueler dan ooit en er moeten zo'n 185.000 woningen bijkomen in Noord-Holland om iedereen op een prettige manier te huisvesten. Bovendien heeft de pandemie ons geleerd dat de provincie in tijden van nood, naast haar kerntaken, een belangrijke rol kan vervullen. Hoewel de wijze waarop deze opgaven worden uitgevoerd met onzekerheden is omgeven, mede door de aanstaande verkiezingen en het daaropvolgende coalitieakkoord, is de verwachting dat de provinciale organisatie beperkt zal groeien.

Alles bij elkaar is wat de provincie doet, zorgen dat Noord-Hollanders een mooie, plezierige en veilige plek hebben om te wonen, werken en recreëren. Als politiek gestuurde organisatie doet de provincie dat in goede samenwerking met onze inwoners en partners: het Rijk, de gemeenten, andere provincies, waterschappen, kennisinstituten, samenwerkingsverbanden en Europa.

### 2.2. CID & i-organisatie

Er bestaat binnen Aanbestedende dienst niet één centrale i-organisatie. Aansturing vindt plaats vanuit de verschillende inhoudelijke domeinen die in de verschillende directies zijn ondergebracht:

- Standaard kantoorautomatisering, bedrijfsapplicaties en infrastructuur bij de directie Concernzaken (CZ)
- Data Science en informatieanalyse en Geografische Informatie Systemen (GIS) bij de directie Beleid
- Assetmanagement en verkeersmanagement (water en weg) inclusief Smart Mobility bij de directie Beheer & Uitvoering (B&U)

De domeinen maken (met uitzondering van verkeersmanagement) gebruik van centrale infrastructuur en dienstverlening waar de directie CZ verantwoordelijk voor is. Naast operationele onderwerpen is de directie CZ ook verantwoordelijk voor provincie brede strategische en kader stellende beleidsonderwerpen zoals ICT-strategie, sourcing, architectuur, privacy en beveiliging. Binnen CZ zijn deze taken belegd bij de sector CID wat staat voor Concern Informatievoorziening en Datatechnologie. De sector is een regieorganisatie die zich positioneert als schakel tussen demand en supply en is ingedeeld in de volgende teams:

### Sector CID – onze teams

| Beleid, Kaders & Advies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Vernieuwing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | IT regievoering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Beheer & ICT servicedesk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ondersteuning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Vernieuwing ICT basisdiensten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De (technische)richting middels beleid en heldere concernbrede kaders.</li> <li>De aansluiting van de bestuurlijke en organisatorische ambities met de digitaliseringsontwikkelingen.</li> </ul> <p>Houdt zich o.a. bezig met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Architectuur</li> <li>Cybersecurity</li> <li>Opstellen kaders en beleid</li> <li>ICT strategie</li> <li>Bestuurlijke en organisatorische ambities vertalen naar digitaliseringsambities en plannen</li> </ul> | <p>Is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het succesvol doorvoeren van nieuwe diensten op het gebied van digitalisering</li> <li>Dat de benodigde informatie er is, in de juiste vorm, op de juiste plaats op het moment dat het er toe doet</li> </ul> <p>Houdt zich o.a. bezig met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IT projectmanagement</li> <li>De functionele vraag uitwerken naar een IV oplossing en het implementeren ervan.</li> <li>Het opleveren, beheren en doorontwikkelen van BI producten zoals dashboards en rapportages</li> </ul> | <p>Is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De regievoering op de concern brede en de directie specifieke infrastructuur</li> <li>De beschikbaarheid en kwaliteit van de bestaande diensten</li> </ul> <p>Houdt zich o.a. bezig met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het toetsen, ontwerpen of indienen van wijzigingen aan de informatiesystemen</li> <li>Participeren in projecten</li> <li>Draagt actief bij aan nieuwe ontwikkelingen zoals cloud en datatechnologie</li> <li>Het coördineren van alle lopende en komende wijzigingen</li> </ul> | <p>Is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het ondersteunen van de eindgebruikers van applicaties</li> <li>Eerste lijns support voor de gebruikers van de kantoorwerkplek</li> </ul> <p>Houdt zich o.a. bezig met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het behandelen van binnenkomende (aan)vragen en incidenten van eindgebruikers;</li> <li>Het monitoren van de status van bestaande diensten;</li> <li>Het uitvoeren van functioneel beheer applicaties;</li> <li>Het coördineren en begeleiden van testprocessen</li> </ul> | <p>Is o.a. verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De datalijnen- en telefonie-administratie</li> <li>De financiële administratie</li> <li>Contractbeheer: het opzeggen, aanpassen of verlengen van door CID beheerde contracten</li> <li>Ondersteuning voor bepaalde programma's en projecten</li> <li>Ondersteuning inkoop traject</li> </ul> | <p>Is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De realisatie van de nieuwe werkplek (W10@cloud)</li> <li>Vernieuwing van het netwerk en datacenter (PNH Connect)</li> <li>Cloud en Organisatie</li> </ul> <p>Houdt zich o.a. bezig met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonie</li> <li>Werkplekconcept</li> <li>AWS cloud platform</li> <li>Netwerkvernieuwing</li> </ul> |

- Beleid, Kaders & Advies omvat ca. 16 FTE inclusief de teamsenior.
- Vernieuwing omvat ca. 23 FTE inclusief de plaatsvervangend sector manager
- IT regievoering omvat ca. 6 FTE inclusief de unitmanager
- Beheer & ICT Servicedesk ca. 24 FTE, die rapporteren aan de unitmanager IT Regievoering
- Ondersteuning omvat ca. 8 FTE inclusief de sector manager
- Vernieuwing ICT Basisdiensten, is een tijdelijke organisatie en omvat ca. 12 FTE

Bovenstaande aantallen betreffen interne en externe medewerkers.

### 2.3. Organisatievisie: Samen wendbaar vooruit

Zorgen dat de inwoners van Noord-Holland een mooie, plezierige en veilige plek hebben om te wonen, werken en recreëren, is de missie voor de Aanbestedende dienst. Het werk wordt uitgevoerd door een politiek gestuurde organisatie, samen met onze partners - het Rijk, de gemeenten, andere provincies, waterschappen, kennisinstituten en samenwerkingsverbanden. En niet te vergeten: Europa.

De Aanbestedende dienst is het middenbestuur – gepositioneerd tussen gemeenten en Rijksoverheid. Gemeenten staan dicht bij de burger. Zij gaan over het hier en nu, het dagelijkse leven, de directe leefomgeving. Het Rijk gaat over stelsels en wetten. Ze geeft de kaders aan van waar we naar toe willen in Nederland en hoe we omgaan met de grotere vraagstukken.

De Aanbestedende dienst maakt daarvan een regionale aanpak die ze samen met onder andere de gemeenten en waterschappen uitvoert. De Aanbestedende dienst is daarmee verantwoordelijk voor de ruimtelijke en economische inrichting van Noord-Holland. Onze ambitie is het coördinerend middelpunt van de regio te zijn – wendbaar, professioneel, vernieuwend en trots.

**Wendbaar:** De opgaven voor de Aanbestedende dienst veranderen met enige regelmaat. Op dit moment zijn de belangrijkste maatschappelijke opgaven waar wij samen met onze partners en in participatie met inwoners aan werken: het landelijk gebied/stikstof (N), wonen en de energietransitie.

**Professioneel:** We zijn goed in ons vak en in samenwerken. Vanuit onze deskundigheid zijn we positief kritisch naar onze partners, ons bestuur en elkaar. Dat doen we door een open dialoog en leidinggeven vanuit vertrouwen.

**Vernieuwend:** We zijn voorloper in onze aanpak. We werken gebiedsgericht, integraal, in goede verbinding met partners, markt en inwoners en ondersteund door data. Doordat we weten waar we van zijn, brengen we focus aan in ons eigen werk en dat van onze partners.

**Trots:** We zijn een aantrekkelijke werkgever waar je kunt groeien en waar we integriteit hoog in het vaandel hebben. We zijn divers en inclusief; een organisatie waar iedereen zich prettig voelt en graag werkt. We zijn trots op wat we doen en wie we zijn.

## 2.4. Visie op ICT

De Aanbestedende dienst werkt de komende jaren hard aan haar digitale transformatie. ICT moet het voor de Aanbestedende dienst mogelijk maken om moderne, efficiënte en effectieve digitale dienstverlening te leveren, zowel aan haar samenwerkingspartners als aan de interne organisatie. Innovatie en de mate waarin de Aanbestedende dienst in staat is snel veranderingen door te voeren zijn daarbij essentieel. In het huidige landschap is dit op onderdelen beperkt mogelijk. ICT moet ook het creëren van nieuwe samenwerkingsmodellen mogelijk maken. Het blijft belangrijk om te zorgen voor betrouwbare geautomatiseerde ondersteuning van alle bedrijfsprocessen van de Aanbestedende dienst.

ICT staat niet op zichzelf maar wordt bekeken in samenhang met de behoeften vanuit de omgeving en vanuit de eigen organisatie. De belangrijkste drivers hierbij zijn:

**Alignment:** We zorgen dat ICT goed afgestemd is op de behoeften vanuit de Aanbestedende dienst-organisatie en op relevante externe ontwikkelingen, zodat interactie met burgers en bedrijven maar ook de uitvoering van interne processen op een effectieve en efficiënte manier plaatsvindt en verder verbeterd wordt.

**Continuïteit van bedrijfsvoering:** We dragen er zorg voor dat de basisdienstverlening in exploitatie, beheer en onderhoud op orde is. Systemen blijven zonder problemen in de lucht. Bij storingen wordt doeltreffend gehandeld met de juiste urgentie. Veranderingen worden snel en tegen marktconforme kosten doorgevoerd.

**Enablement:** We faciliteren dat nieuwe mogelijkheden en nieuwe technologieën, daar waar dat van toepassing en rendabel is, worden ingezet om de interne bedrijfsvoering en de dienstverlening naar burgers en bedrijven toe verder te ontwikkelen. Bijvoorbeeld door artificial intelligence (AI), algoritmen en data op een verantwoorde en veilige manier te (her)gebruiken.

**Veiligheid:** We voldoen bij bovenstaande drivers aan security eisen, de archiefwet, de privacywet en andere relevante wet- en regelgeving.

Om richting te geven aan deze transformatie heeft de Aanbestedende dienst haar ICT visie geactualiseerd. Deze visie stelt op hoofdlijnen doelen voor de (middel)lange termijn. In maart en april 2023 wordt deze ICT-visie gepresenteerd binnen de Aanbestedende dienst, met als einddoel deze in de directie vast te stellen.

Allereerst zijn in deze visie drie thema's uitgewerkt die zijn gerelateerd aan ambities van de Aanbestedende dienst en die een duidelijke weerslag hebben op ICT. Dit betreft de thema's samenwerken, duurzaamheid en datagedreven werken. Vervolgens is in de visie een vertaling gemaakt naar het ICT-fundament, wat de thema's werkplek, infrastructuur en security omvat. In de onderstaande paragrafen wordt de visie op deze thema's geïntroduceerd.

### 2.4.1. Samenwerken

De benadering bij dit thema is dat we het medewerkers, door de inzet van ICT-middelen, zo makkelijk mogelijk maken te voldoen aan hun verantwoordelijkheden in de informatiehuishouding zoals duurzaam toegankelijke opslag van informatie, beveiliging, privacybescherming en openbaarmaking.

Het thema samenwerken gaat onder andere over de manier van samenwerken. Voorbeelden hiervan zijn plaats en tijd onafhankelijk werken, hybride werken en hybride vergaderen. Maar ook over informatie-uitwisseling en het gezamenlijk werken aan, en zoeken en vinden van documenten. Samenwerken gaat ook over gebruiksvriendelijk en veilig gebruiken van applicaties (zoals dashboards, kaartviewers) en data (delen, openbaar maken). Dit ten behoeve van zowel medewerkers van de Aanbestedende dienst als medewerkers van private- of publieke ketenpartners.

Hoewel de focus op dit moment ligt op het realiseren van een samenwerkingsomgeving in Microsoft 365, gebaseerd op SharePoint, Teams en Office, wordt onderkend dat er in toekomst meerdere samenwerkingsomgevingen kunnen ontstaan zoals de ArcGis Hub.

De ambitie is de samenwerkingsomgeving(en) zo intuïtief en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken. Hiermee wordt enerzijds beoogd de aantrekkelijkheid, populariteit en daarmee medewerkerstevredenheid te bevorderen. Anderzijds dient dit het goed en zorgvuldig beheren van informatie eenvoudiger te maken, wat zorgt voor minder drempels bij het voldoen aan (compliance-) eisen.

#### **2.4.2. Duurzaamheid**

De Aanbestedende dienst zoekt naar duurzame oplossingen voor maatschappelijke problemen, maar duurzaamheid is ook een relevante factor binnen de ICT-omgeving. Dit geldt voor zowel de technologie (hardware, software, infrastructuur) als voor het gebruik hiervan. Dit geldt voor de hele levenscyclus van een ICT-omgeving. Vanaf het eerste moment: het uitdenken van mogelijke oplossingsrichtingen, tot het laatste moment: het uitfasen van een systeem of hardware. We evalueren met regelmaat of vanuit duurzaamheid verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. We zetten in op hoogwaardige laptops en smartphones, zodat deze een langere gebruiksduur hebben en bij defecten kunnen worden gerepareerd.

#### **2.4.3. Datagedreven werken**

De Aanbestedende dienst heeft de ambitie zich te ontwikkelen tot een slimme datagedreven organisatie, die voortdurend in staat is alle mogelijke (beleids)beslissingen te nemen op basis van kwalitatief goede data en algoritmen. Van oudsher is deze data vaak ruimtelijk van aard, echter data dient steeds meer als 'grondstof' voor alle opgaven.

Data wordt verzameld vanuit verschillende bronsystemen (bijv. applicaties van de provincie of derden, gegevenshuizen of IoT-sensordata), geïndexeerd c.q. genormaliseerd en doormiddel van data- producten (een combinatie van opslag, indexering en een api en/of dashboard) beschikbaar gesteld.

Naast het benutten van grote hoeveelheden data is het zeker zo belangrijk om het fundament goed te hebben staan. Niet alleen de technologie maar ook data governance, processen en mensen. Concrete doelen en acties zijn opgenomen in de doorontwikkeling van de ambtelijke datastrategie. Dit omvat o.a. de ontwikkeling van het dataplatform en diverse competence centers dan wel productteams. Hiermee wordt beoogd de steeds urgentere ruimtelijk-economische rol -met de in het oog springende opgaven wonen, energietransitie en natuurbeheer- goed in te vullen.

#### **2.4.4. Werkplek**

Een gebruiksvriendelijke werkplekomgeving, die passend is bij de rol en waar mogelijk ruimte biedt voor voorkeuren van gebruikers.

De Aanbestedende dienst wil het standpunt "Eén soort werkplek voor iedereen" verlaten en inzetten op Persona. Persona worden vormgegeven aan de hand van het soort werkplek, de gebruiksmogelijkheden en regelruimte. Naast de generieke KA-werkplek wordt ingezet op (een beperkt aantal) andersoortige werkplekken die volgen uit het specifieke karakter van iemands werk (bijv. data/geo specialisten of politici). We zoeken hierbij de balans tussen o.a. standaardisatie, veiligheid, kosten, beheerbaarheid en functionaliteit.

Aanpassingen worden zoveel mogelijk gerealiseerd via selfservice aan de voorkant en automation aan de achterkant. Hierbij wil de Aanbestedende dienst inzetten op een zo kort mogelijke tijd tussen aanvraag en

levering of tussen melding en oplossing. Waar mogelijk wordt eventuele managementtoestemming achteraf geregeld.

Tot slot wil de Aanbestedende dienst stappen nemen in het apparaat onafhankelijk werken, door actief te bekijken welke applicaties veilig op niet-de Aanbestedende dienst gemanagede apparaten gebruikt kunnen worden. Op termijn zou dit BYOD kunnen faciliteren, echter voor de nabije toekomst is dit geen doel op zich. Vooralsnog kiest de Aanbestedende dienst voor haar medewerkers werkplekapparatuur die in haar bezit is.

#### **2.4.5. Infrastructuur**

##### **Cloud**

De Aanbestedende dienst wil dat ICT-diensten zoveel mogelijk toegevoegde waarde bieden en bijdragen aan haar bedrijfsdoelstellingen. Hieronder valt het ontzorgen en leveren van betrouwbare en veilige diensten. Dit gaat in veel gevallen het beste als het beheer van zoveel mogelijk zaken wordt ondergebracht bij een leverancier en er wordt geconcentreerd op regievoering. We willen zo hoog mogelijk in de cloud stack werken, al is 'SaaS boven PaaS boven IaaS' sterk afhankelijk van de specifieke vraag en oplossing.

Hierbij wil de Aanbestedende dienst inzetten op een nieuwe manier van werken waarbij moderne technologie sneller kan worden geadopteerd. Dit omvat het gebruik van publieke Cloud, maar ook van Internet of Things (IoT) of artificial intelligence (AI).

Door middel van standaardisatie op bouwblokken en patronen, in plaats van volledige oplossingen, worden consistente kwaliteit, meer snelheid en flexibiliteit beoogd. Bouwblokken zijn te zien als legostenen, waarbij meerdere legostenen een afneembaar en herbruikbaar product (patroon) vormen. Deze producten nemen we op in een (self service) catalogus, waarbij de afnemer afhankelijk van zijn kennisniveau en ambitie meer of minder regelruimte krijgt.

Het beschikbaar stellen van omgevingen of applicaties voeren we uit door middel van Infrastructure as Code (IaC), waarbij guidrails van de Aanbestedende dienst automatisch worden geïmplementeerd. Deze infrastructuur wordt beheerd met moderne (cloud) governance processen en tooling. Hieronder vallen nadrukkelijk ook kostenmanagement en adequaat lifecycle management.

##### **Netwerk**

Binnen het netwerk domein van de Aanbestedende dienst wordt eveneens ingezet op standaard bouwblokken en patronen. Op basis van de karakteristieken van een locatie (o.a. omvang, aantal gebruikers, beschikbaarheid) wordt een type aansluiting en drager geselecteerd. Draggers kunnen glas of 4G/5G zijn. Kleinere locaties worden ontsloten door middel van SD-WAN technologie, de grotere kantoorlocaties door middel van dark fiber. In het ontwerp is rekening gehouden met uitwijk en redundantie om te voldoen aan beschikbaarheidseisen.

#### **2.4.6. Security**

Informatiebeveiliging vormt een belangrijke wettelijke drijfveer en kwaliteitsimpuls voor de informatievoorziening van de Aanbestedende dienst. Met de huidige risico's (ransomware), strengere wet- en regelgeving (NIS2/WBNI2) op dit vlak en de toenemende mate van cybercrime, neemt het belang van effectieve security toe. Hierbij richt de security organisatie zich, risico gebaseerd, op preventie, detectie, respons en herstel, waarbij aantoonbaar wordt voldaan aan wet en regelgeving zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Archiefwet. Het beveiligen van informatie is geen eenmalige zaak, maar een proces waarbij steeds de Plan-Do-Check-Act cyclus wordt doorlopen. De Aanbestedende dienst gaat voor de borging daarvan een Information-Security-Management-System (ISMS) inzetten in combinatie met Key-Controls-Dashboard.

De Aanbestedende dienst wil haar security verbeteren, waarbij op het gebied van ICT wordt ingezet op het beveiligen van identiteiten en data. Voor de toekomst verwachten wij 'opener' devices (zoals BYOD) en netwerken (overall wifi, gasten toegang). Security-Information-and-Event-Management oplossingen zullen



worden ingezet om via algoritmes de verschillende domeinen (werkplek, cloud en netwerk) te bewaken. De ambitie is om alarmen 24x7 op te volgen, bij voorkeur via “self healing”, gemonitord vanuit een Security Operations Center. Aangezien 24x7 bezetting voor de Aanbestedende dienst zelf niet te organiseren is, zal de samenwerking met de markt c.q. andere overheidsorganisaties worden gezocht.

## **2.5. Organisatie ontwikkeling #Vooruit**

De sector Concern Informatievoorziening & Datatechnologie (CID) is in 2020 voortgekomen uit een samenvoeging van de afdelingen CIO Office en I&I als onderdeel van de directie Concernzaken. Vanuit CID geven we (mede) sturing aan het I-domein en het datagedreven werken binnen de Aanbestedende dienst. Daarnaast is CID verantwoordelijk voor het ICT-beheer en de doorontwikkeling van de informatievoorziening.

De verandering in technologie en daarbij werkwijze en processen gaat hand in hand met de ambitie van CID om zich te positioneren als dienstenmakelaar en haar positie als regiepartij te verstevigen. Het doel is om onder andere door de andere directies (Algemeen, Beleid, Beheer en Uitvoering), te worden gezien en ervaren als een professionele en betrouwbare partner op het gebied van informatievoorziening, ICT en data. Deze ambitie is als volgt gedefinieerd:

---

*“De sector CID is binnen de Aanbestedende dienst hét aanspreekpunt voor onderwerpen rondom automatisering en informatievoorziening. CID draagt niet alleen zorg voor een robuuste en veilige IT, maar doet ook aan vernieuwing van de IT. CID is een regieorganisatie: door de juiste sturing uit te oefenen op uitvoerende partijen (met name IT-leveranciers) wordt elke opdracht toekomstbestendig en onder architectuur uitgevoerd, aansluitend op geldende kaders en beleid.”*

---

Om deze ambitie te realiseren is CID het verbeterprogramma #Vooruit gestart. Eén van de sporen binnen #Vooruit is het verder uitbouwen van de regieorganisatie. Hierbij is de doelstelling de regievaardigheid op ICT-diensten op een hoger volwassenheidsniveau te brengen. Binnen dit spoor wordt de organisatorische opzet en inrichting in termen van rollen, functies, besturing, overlegvormen en processen geoptimaliseerd in verschillende fasen.

### **2.5.1. Organisatieontwikkeling #Vooruit**

Bij het doorontwikkelen van CID staat centraal dat we optimaal in staat willen zijn de vraag van de business effectief en efficiënt te kunnen matchen met het juiste aanbod; op basis van regievaardigheid én relevante inhoudelijke kennis. Allereerst vertaalt zich dat in een beweging naar een meer divers leverancierslandschap, waarbij we van single sourcing naar multi-sourcing (best of breed) van IV/ICT gerelateerde dienstverlening bewegen. In lijn met dit nieuwe sourcingsbeleid kiest CID ook voor een duidelijke, herkenbare positionering waarbij zij zich organiseert als dienstenmakelaar.

Kort gezegd zal CID in lijn met de geformuleerde ambitie een centralere rol innemen tussen vraag en aanbod, waarbij meerdere klanten met meerdere leveranciers worden verbonden. Deze positionering betekent onder meer dat een aantal regie gerelateerde functies binnen de CID organisatie versterkt worden. Op deze wijze worden ambitie, sourcingsbeleid en organisatieontwikkeling verbonden en met elkaar in balans gebracht. Om een zo goed mogelijk beeld te geven van de toekomstige organisatie worden hieronder enkele belangrijke ontwikkelingen weergegeven die de CID organisatie de komende jaren zal doormaken.

### **2.5.2. Versterking regiefuncties**

De beweging richting het dienstenmakelaarmodel vraagt van CID dat zij de functies in huis heeft waarmee optimaal vraag- en aanbodmanagement kan worden uitgevoerd. Meer specifiek zal de komende tijd naar verwachting in ieder geval worden geïnvesteerd in het versterken van servicelevel management, contractmanagement en sourcingadvies. Hiermee kan het complexer wordende leverancierslandschap beter worden begeleid.

Op strategisch niveau zal worden geïnvesteerd in capaciteit voor het onderhouden van langdurige, solide relaties met leveranciers en technologiepartners. Ook het vraagmanagement tussen CID en haar klanten zal



worden versterkt door te voorzien in bijvoorbeeld business relatiemanagement. Doelstelling is dat zowel vraag- als aanbodsturing op strategisch, tactisch en operationeel niveau op orde zijn.

### **2.5.3. Productteams, competence centers en versterkte samenwerking met de business**

Momenteel werkt de Aanbestedende dienst nog grotendeels volgens traditionele processen zoals ITIL en het 'waterval' voortbrengingsproces. Aan de groeiende behoefte aan nieuwe voortbrengingsprocessen wordt nu deels tegemoetgekomen door het inzetten van Agile/DevOps teams, veelal op projectbasis. Deze wijze van werken wil CID versterken om meer iteratief, kort cyclisch en productgericht te kunnen opereren.

Dit vertaalt zich in een drietal ontwikkelingen. Ten eerste zal CID in toenemende mate werken met productteams die zich kunnen toeleggen op specifieke producten, waarbij DevOps de voor de hand liggende samenwerkingsvorm is.

Ten tweede zal CID, vooral waar het de opgaven betreft, voorsorteren op product owners vanuit de business in deze productteams. Op deze wijze krijgt de business een duidelijkere en directere betrokkenheid in de dienstverlening en krijgt zij daar ook een nadrukkelijke eigen verantwoordelijkheid in.

Ten slotte zal CID voor bedrijfsbrede onderwerpen zoals bijvoorbeeld (cloud) technologie en security, competence centers vormen, waarin alle kennis, 'best practices' en dienstverlening voor deze onderwerpen wordt gebundeld. Dit zal naar verwachting ook leiden tot het aanstellen van een aantal specifieke inhoudelijk gerichte functies binnen deze competence centers.

### **2.5.4. Service integratie: meer end-to-end gerichte governance van de dienstverlening**

Een derde relevante ontwikkeling is de introductie van service integratie. Op dit moment is deze dienstverlening uitbesteed aan de hoofdleverancier Fujitsu voor zover het IT-diensten betreft. Mede in het licht van de beweging naar een multi-vendor sourcingmodel wil CID investeren in end-to-end governance op haar dienstverleningsketens, met name daar waar een dienst is samengesteld uit deelproducten van diverse leveranciers, zoals applicatie, hosting, netwerk et cetera en waar sprake is van dienstverlening met een hoger impact- of risicoprofiel.

CID kiest daarbij voor een hybride model waarbij de service integratie wordt uitgevoerd door een team van eigen mensen in combinatie met ondersteuning door één van onze leveranciers.

### **2.5.5. Inrichtingsprincipes**

Bovenstaande ontwikkelingen krijgen vorm in de doorontwikkeling van de CID organisatie. Er is een aantal inrichtingsprincipes gedefinieerd die we als kaders toepassen. Ter illustratie enkele van deze principes;

- Ons operating model moet ruimte geven om naast het traditionele voortbrengingsproces ook vragen die zich meer voor agile werken lenen via een standaard proces af te handelen.
- CID stelt aansluitvoorwaarden op voor alle functionaliteit die gebruik maakt van centrale voorzieningen (data, netwerk) en handhaaft deze.
- CID neemt een leidende rol in voor expertisegerichte, organisatie brede IV thema's.
- We versterken het vastleggen van standaard processen en het procesmatig werken.
- CID adviseert gevraagd en ongevraagd zichzelf en de business over de levensvatbaarheid en rechtmatigheid van aanwezige diensten. Hiertoe worden beheersingsprocessen zoals Applicatie portfolio management en Software Asset management vanuit CID georganiseerd en uitgevoerd.

Alle beleidsuitgangspunten, keuzes en inrichtingsprincipes zijn erop gericht invulling te geven aan de ambitie van CID: daadwerkelijk als dienstenmakelaar, hét centrale aanspreekpunt voor IT-diensten, te kunnen functioneren.

## 2.6. Programma Vernieuwing ICT Basisdiensten

De afgelopen 9 jaar zijn ICT-beheerdiensten afgenomen onder de dienstverleningsovereenkomst met Fujitsu dat na een BVP Aanbesteding gesloten werd. Deze overeenkomst is een omvangrijk en complex IT-contract waarin meerdere diensten door de Aanbestedende dienst worden afgenomen. Deze gecontracteerde dienstverlening omvat o.a.:

- Hosting en beheer van Servers & Rekencentrum
- Technisch Applicatiebeheer & Database Beheer
- WAN (Wide Area Network) verbindingen
- LAN (Local Area Network) en Wi-Fi netwerken
- Telefonie oplossing (023 bereikbaarheid en callcenters)
- Eindgebruikersondersteuning (waaronder VIPS) en ICT Servicedesk
- Werkplekken en werkplekdiensten (en uitreiken mobiele devices)
- Regie (Operatie, Changes, Incidenten, Problems, Assets, ..)

De Aanbestedende dienst heeft de ambitie de hierboven genoemde diensten in verschillende Aanbestedingen gefaseerd in de markt te zetten. Hierbij is de strategie om transformatie voorafgaand aan de verloopdatum (1 juli 2024) met de huidige leverancier uit te voeren, met als doel de transitie van de dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen. Conform het principe van sleuteloverdracht.

Het programma Vernieuwing ICT basisdiensten is verantwoordelijk voor de transitie én transformatie van deze ICT Basisdiensten en omvat o.a. de volgende deelprojecten:

- **W10@Cloud:**  
het realiseren en uitrollen van een vernieuwde Windows 10 laptop op basis van Intune;
- **PNH Connect:**  
het ontwerpen, opbouwen van en migreren naar een gestandaardiseerde datatransport IP-infrastructuur;
- **PNH Noord-Holland Connect Voice:**  
het moderniseren van de telefonie en callcenter functionaliteit;
- **Cloud en organisatie:**  
het transformeren van on premise workloads naar de publieke Cloud en het inrichten van een productteam Cloud met daarbij nieuwe processen en werkwijze;
- **ICT Aanbestedingen:**  
het uitvoeren van diverse ICT-Aanbestedingen, o.a. Cloud- en werkplekdiensten incl. service- integratie en ondersteuning, ICT Apparatuur, Aanbesteding Netwerkdiensten.

Met bovenstaande projecten handelt het programma in lijn met de ICT-visie.

### 2.6.1. Heroriëntatie Cloud Strategie

Gedurende Q2/Q3 van 2022 heeft een heroriëntatie op de Cloudstrategie plaatsgevonden. De strategie is verlegd van multi-Cloud naar single-Cloud. Deze heroriëntatie heeft tot gevolg dat de transformatie van on premise datacenterdiensten naar AWS is gestaakt, de diensten die daar zijn ondergebracht slechts beperkt worden doorontwikkeld en de focus is verlegd van migratie werkzaamheden naar het bieden van continuïteit en kwaliteit. Daarnaast dienen de voorzieningen in AWS te worden gemigreerd naar het Azure platform als onderdeel van de Cloudtransformatie.

### **2.6.2. Uitgangspunten doelsituatie**

Voor het bepalen van de gewenste doelsituatie zijn naast de heroriëntatie Cloud, de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- Het sourcingsbeleid is herijkt. Van één breed contract naar meerdere best of breed contracten met een kleinere scope.
- Het leverancierslandschap zo beperkt mogelijk te houden om het beheersbaar te houden.
- Daar waar mogelijk de verantwoordelijkheid voor een voorziening of dienst end-to-end beleggen bij één leverancier, zodat shared responsibility, tussen verschillende leveranciers, wordt voorkomen.
- Af te nemen functionaliteit leidend te laten zijn voor het bundelen van verschillende kavels.
- In lijn met dit sourcingsbeleid de regieorganisatie optimaal in te richten en te verstevigen.

Deze uitgangspunten resulteren in de verkavelingsplaat en de daarvan afgeleide clustering van kavels in percelen en Aanbestedingen. Zie Hoofdstuk 4 voor een verdieping.

## Hoofdstuk 3 Kenmerken van de Opdracht

Dit hoofdstuk geeft in het kort een overzicht van de Opdracht en hoe deze op de markt wordt gezet. In onderstaande sub paragrafen wordt dieper ingegaan op Opdracht. Deze Selectieleidraad is zorgvuldig opgesteld en heeft als doel:

- de geïnteresseerden een beeld te geven van de inhoud van de Opdracht en de Aanbestedingsprocedure;
- duidelijk te maken op welke wijze een geïnteresseerde zich kan aanmelden als Gegadigde en op welk moment welke gegevens dienen te worden overgelegd;
- inzicht te bieden in de wijze waarop de selectie plaatsvindt.

### 3.1. Doel van de opdracht

De Aanbestedende dienst beoogt met deze Aanbesteding te komen tot een Overeenkomst met één klant- en prestatiegerichte contractpartij met als doel het leveren van Cloud- en Werkplekdiensten, inclusief Service- en Integratieondersteuning. De dienstverlening met deze contractpartner moet leiden tot maximale tevredenheid en optimale productiviteit voor alle (type) gebruikers en werksituaties.

Naast de reguliere dienstverlening wil de Aanbestedende dienst een strategisch partnerschap aangaan met deze contractpartij. Strategisch partnerschap betekent voor de Aanbestedende dienst dat de opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst een langdurige relatie aangaan waarbij voor beide partijen meerwaarde wordt gecreëerd vanuit interesse in elkaars organisatie en ambitie en de overtuiging dat samen meer te bereiken is dan alleen. Hiermee beoogt de Aanbestedende dienst:

- innovatie te bevorderen;
- een voor partijen effectieve samenwerking;
- een hogere kwaliteit dienstverlening te bieden aan haar organisatie;
- een grotere mate van flexibiliteit (zowel elasticiteit als product/dienst differentiatie) te introduceren;
- een hogere mate van transparantie te bereiken, door vroegtijdig de partner te betrekken bij planvorming, maar ook dat de leverancier alle beschikbare data m.b.t. de afgenomen diensten/producten zoals kosten- en afrekenmodellen deelt.
- gebruik te kunnen maken van 'standaardproducten' die (relatief) eenvoudig overdraagbaar zijn;
- optimaal gebruik te kunnen maken van de innovatiekracht van het leverancierslandschap van de Aanbestedende dienst.

In de uitvoering betekent dit dat:

- in gezamenlijkheid een partnerschapsmodel wordt opgesteld en ingericht, op basis van heldere afspraken, doelstellingen, aanpak en governance, met het oogmerk om voor beide partners voordelen te halen.
- de opdrachtnemer betrokken zal worden bij de strategische IT-plannen van de Aanbestedende dienst, zodat de opdrachtnemer daarin tijdig kan meedenken en terugkoppeling kan geven.
- opdrachtnemer een proactieve houding heeft t.a.v. het met de Aanbestedende dienst meedenken over ontwikkelingen op het vakgebied en toepassingen die voor de Aanbestedende dienst interessant kunnen zijn.
- opdrachtnemer begrip en kennis heeft van en ervaring heeft met het leveren van diensten aan opdrachtgevers in de publieke sector.
- opdrachtnemer samenwerkt met de regieorganisatie (in ontwikkeling), op alle niveaus op basis van het principe van goed huisvaderschap.
- naast het meten van de geboden dienstverlening in de vorm van KPI's en klanttevredenheid, ook leverancierstevredenheid een sturelement in het partnerschap wordt.
- beide partijen met concrete ideeën komen voor het verbeteren van processen, diensten of producten en bereid zijn hierin te investeren.

### **3.2. Doelstelling Aanbesteding**

Met het in de markt zetten van deze Aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst de volgende doelstellingen te bereiken:

- Een samenwerking te realiseren die klaar is om de dienstverlening van nu, in samenhang met de doorontwikkeling van de organisatie, vorm te geven, waarbij ook rekening wordt gehouden met de verschillende servicemodellen in de (nabije) toekomst.
- Het afnemen van diensten die naast het ontwikkelen, implementeren, beheren en onderhouden ook het vernieuwen en innoveren omvat, rekening houdend met lifecycle management, ook van assets van de Aanbestedende dienst.
- Dienstverlening flexibel kan worden op- en afgeschaald.
- Er snel wordt ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen en nieuwe functionaliteiten met als doel om steeds een actueel en up-to-date aanbod van diensten te hebben. Wijzigingen worden snel, betrouwbaar en voorspelbaar doorgevoerd.
- Gebruikers beschikken na transitie over een gecontinueerde dienst, waarna beperkt transformaties plaatsvinden om deze aan te passen aan standaarden en best practices van de leverancier.
- Dienstverlening van de leverancier mag geen IE van de leverancier bevatten en derde partijoplossingen worden tot een minimum beperkt.
- De Aanbestedende dienst beschikt over stuurinformatie over de verschillende kavelen en over de kavelen heen, gebaseerd op meerdere KPI's en User Experience.
- Er is continu volledige transparantie vanuit zowel opdrachtgever als opdrachtnemer op risico's, de mitigerende maatregelen en snelheid van de reacties.
- Een zo snel mogelijke transitie van dienstverlening in verschillende "swimming lanes" voor de verschillende Eenheden van dienstverlening.
- Beheersbare transities en transformaties van dienstverlening waarbij continuïteit en betrouwbaarheid zijn geborgd.
- Voldoen aan relevante kaders en regelgeving zoals de architectuurprincipes, archiefwet en de BIO.
- De kostenopbouw is transparant en de kosten zijn marktconform.

### **3.3. Omvang van de Opdracht**

De omvang van de Opdracht betreft een totale geraamde waarde van tussen de en 11 en 12 miljoen euro excl. BTW per contractjaar. Er gelden eenmalige exit, (re-)transitie- en transformatiekosten van totaal circa 13 miljoen.

Over de looptijd van het contract inclusief verlengingsopties, projecten, niet-standaardwijzigingen etc. geldt een geraamde contractwaarde van totaal circa 125 tot 135 miljoen euro excl. BTW.

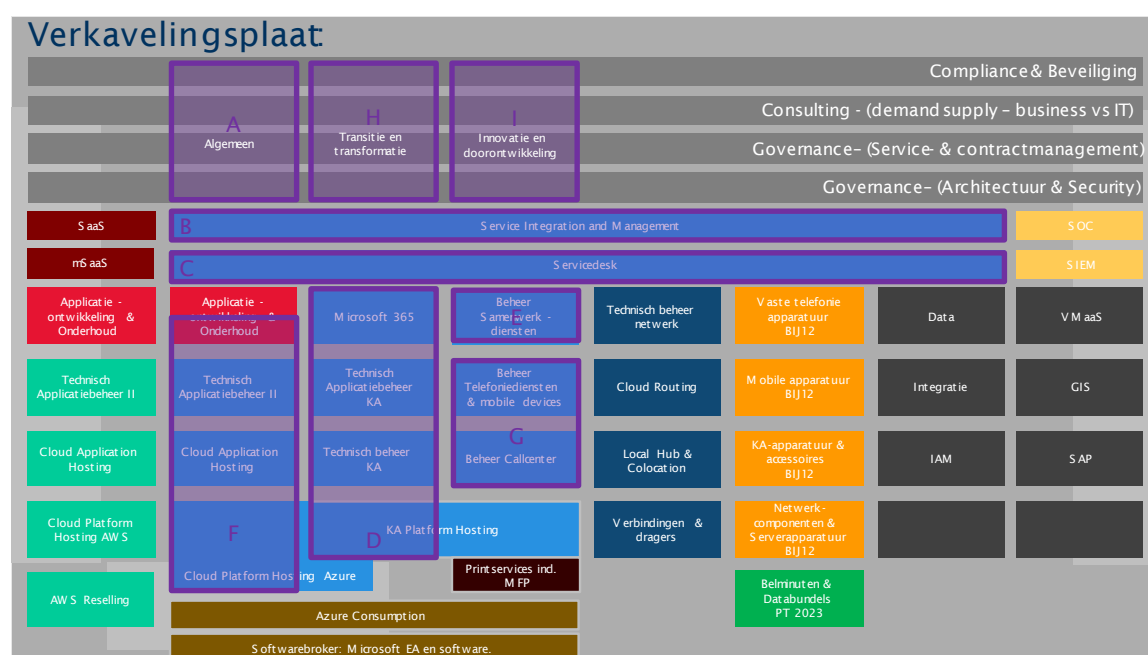
Aan deze bovengenoemde raming kunnen geen rechten worden ontleend.

## Hoofdstuk 4 Scope Opdracht en verkaveling

### 4.1. Scope van de Opdracht

De Aanbesteding betreft meerdere kavels en dienstverlening die in één perceel in de markt worden gezet. Deze kavels zijn gerubriceerd in logische eenheden van dienstverlening, hieronder weergegeven in tabelvorm en afbeelding. Vooraf de opmerking dat A Algemene eisen betreft en in die zin geen Eenheid van Dienst is, die de Aanbestedende dienst van de leverancier wil betrekken. Het betreft de kaders waarbinnen de leverancier gaat functioneren en is in die zin vooral van belang voor de selectie- en gunningsleidraad. De tabel hieronder start dan ook bij B.

|   | Eenheid van dienstverlening                   | Kavel(s)                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| B | SIAM Dienst - (kavel overstijgend)            | Service Integration and Management                                                           |
| C | Servicedesk dienst                            | Servicedesk                                                                                  |
| D | Werkplekdiensten voor Intune werkplek en AVD  | KA Platform Hosting<br>Technisch beheer KA<br>Technisch Applicatiebeheer KA<br>Microsoft 365 |
| E | Beheer Samenwerkingsdiensten                  | Beheer Samenwerkingsdiensten<br>(gebaseerd op Microsoft Teams/ SharePoint)                   |
| F | Cloud Hosting                                 | Cloud Platform Hosting<br>Cloud Application Hosting<br>Technisch Applicatiebeheer II         |
| G | Beheer telefoniediensten inclusief Callcenter | Beheer Telefoniediensten en mobile devices<br>Beheer Callcenter                              |
| H | (Re-)Transitie- en Transformatiediensten      | (dienstverlening)                                                                            |
| I | Innovatie en doorontwikkeling                 | (dienstverlening)                                                                            |

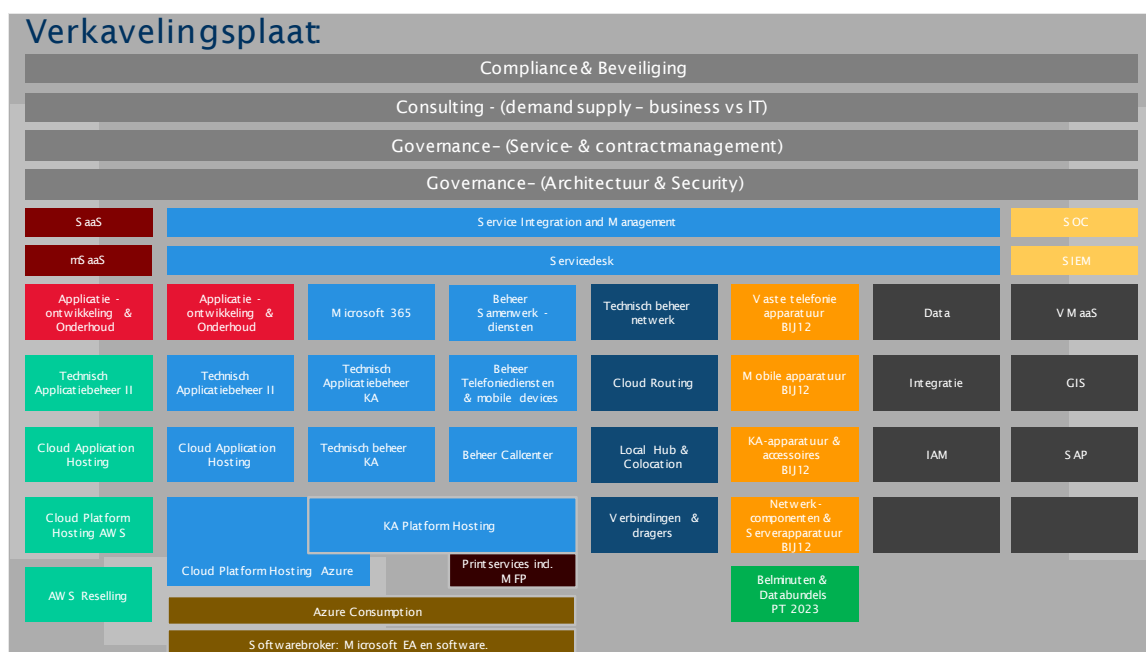


Er is gekozen voor het inkopen van deze diensten, met als grootste verschil ten opzichte van het huidige contract:

- Hoewel omvangrijk, de scope van dienstverlening kleiner is dan het voorgaande contract.
- SIAM expliciet aan de scope is toegevoegd en wordt gezien als een succesfactor voor het aansturen van meerdere leveranciers, via meerdere Aanbestedingen.
- Er ingezet wordt op Hybride werkvormen, ten einde de samenwerking en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening continue te verbeteren.
- Er ingezet wordt op product- en dienstcatalogi, op basis van selfservice met verschillende ondersteuningsvormen geschikt voor verschillende Persona.

## 4.2. Verkaveling

Om ICT diensten te rubriceren maakt de Aanbestedende dienst gebruik van de onderstaande verkavelingsplaat. Door middel van kleuren zijn de verschillende kavels geclusterd. Hieronder volgt per kavel een korte omschrijving.



## 4.3. Kavelomschrijving

| Kleur      | Kavel(s)                                                                                                                                                    | Omschrijving                                                                                                                                                                     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| lichtgrijs | Compliance & Beveiliging<br>Consulting (demand supply business vs IT)<br>Governance – Service & Contract management<br>Governance – Architectuur & Security | Deze kavels omvatten de beoogde regie functies waarvoor Aanbestedende dienst verantwoordelijk is, al dan niet ondersteund door Derde.                                            |
| rood       | SaaS                                                                                                                                                        | Omvat SaaS applicaties die door de Aanbestedende dienst worden betrokken.<br>Dergelijke applicaties worden gecontracteerd via de Softwarebroker, of via een aparte Aanbesteding. |

| Kleur      | Kavel(s)                                  | Omschrijving                                                                                                                                                                                                      |
|------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | mSaaS                                     | Omvat colocated applicaties die zich vanuit het perspectief van de Aanbestedende dienst gedragen als SaaS.<br>Dergelijke applicaties worden gecontracteerd via de softwarebroker, of via een aparte Aanbesteding. |
| rood       | Applicatieontwikkeling en onderhoud (2x)  | Dit omvat het ontwikkelen en onderhouden van cloud native applicaties, respectievelijk op de AWS danwel Azure.<br>Dergelijke oplossingen zullen via selectieve sourcing worden ingekocht.                         |
| turquoise  | Technisch Applicatiebeheer II             | Omvat het beheer en de technische configuratie en deployment van applicatiecomponenten op AWS Cloud Workloads.                                                                                                    |
|            | Cloud Application Hosting                 | Omvat het ontwikkelen en beheren van de infrastructuurvoorzieningen voor applicaties.                                                                                                                             |
|            | Cloud Platform Hosting AWS                | Omvat het ontwikkelen en beheren van de generieke infrastructuurvoorzieningen.                                                                                                                                    |
|            | AWS Reselling                             | Omvat het doorleveren van AWS consumptie.                                                                                                                                                                         |
| lichtblauw | Service Integration and Management        | Omvat het leveren van SIAM dienstverlening en tools.                                                                                                                                                              |
|            | Servicedesk                               | Omvat het leveren van Servicedesk diensten en locatieondersteuning.                                                                                                                                               |
|            | Technisch Applicatiebeheer II Cloud       | Omvat het beheer, de technische configuratie en deployment van applicatiecomponenten op Azure Cloud Workloads.                                                                                                    |
|            | Cloud Application Hosting                 | Omvat het ontwikkelen en beheren van de infrastructuurvoorzieningen voor applicaties.                                                                                                                             |
|            | Platform Hosting                          | Omvat het ontwikkelen en beheren van de generieke infrastructuurvoorzieningen.                                                                                                                                    |
|            | Microsoft 365                             | Omvat het beheren van de Microsoft 365 omgeving.                                                                                                                                                                  |
|            | Technisch Applicatiebeheer KA             | Omvat het beheer, packagen, deployen en de technische configuratie van applicatiecomponenten op werkplekken.                                                                                                      |
|            | Technisch beheer KA                       | Omvat het ontwikkelen beheren van de werkplekomgeving(en).                                                                                                                                                        |
|            | KA Platform Hosting                       | Omvat het ontwikkelen en beheren van het werkplekplatform in Azure.                                                                                                                                               |
|            | Beheer Samenwerkingsdiensten              | Omvat het doorontwikkelen en beheren van de samenwerkingsomgeving gebaseerd op Microsoft technologie waaronder SharePoint / Teams / PowerBI / Purview                                                             |
|            | Beheer Telefoniediensten & mobile devices | Omvat het ontwikkelen en beheren van de Teams telefonie oplossing en het beheer van mobile devices.                                                                                                               |
|            | Beheer Callcenter                         | Omvat het ontwikkelen en beheren van de callcenter oplossing op basis van Anywhere 365.                                                                                                                           |
| bruin      | Azure Consumptie                          | Omvat het doorleveren van de Azure consumptie.                                                                                                                                                                    |
|            | Softwarebroker                            | Omvat het inkopen van softwarelicenties, software gebruik (SaaS) en overeenkomsten waaronder Microsoft EA.                                                                                                        |



| Kleur       | Kavel(s)                                                                                              | Omschrijving                                                                                                                                                                                               |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| zwartrood   | Printservices incl. MFP                                                                               | Omvat printing as a service, repro diensten inclusive benodigde randapparatuur.                                                                                                                            |
| donkerblauw | Technisch beheer netwerk                                                                              | Omvat het technisch beheer van het netwerk, LAN/WAN/WiFi en K-OT <sup>1</sup> .                                                                                                                            |
|             | Cloud Routing                                                                                         | Omvat koppelingen tussen verschillende publieke Clouds.                                                                                                                                                    |
|             | Local Hub & Colocation                                                                                | Omvat collocatiediensten voor datacenterdiensten en datacenter interconnectdiensten.                                                                                                                       |
|             | Verbindingen en dragers                                                                               | Omvat diensten voor verbindingen en dragers waaronder glasvezel, Internet.                                                                                                                                 |
| oranje      | Vaste telefonie apparatuur BIJ12                                                                      | Omvat vaste telefonieapparatuur                                                                                                                                                                            |
|             | Mobiele apparatuur BIJ12                                                                              | Omvat mobiele apparatuur waaronder smartphones, tablets.                                                                                                                                                   |
|             | KA-apparatuur & accessoires BIJ12                                                                     | Omvat werkplekhardware, randapparatuur en accessoires zoals beeldschermen, muizen, headsets.                                                                                                               |
|             | Netwerk-componenten & Serverapparatuur BIJ12                                                          | Omvat netwerk- en datacenterapparatuur waaronder serverhardware, storage, back-up, firewalls, routers, switches, controllers.                                                                              |
| groen       | Belminuten & Databundels PT 2023                                                                      | Omvat gesprekskosten voor vaste en mobiele telefonie, databundels voor smartphones en netwerkvoorzieningen en indoordekking.                                                                               |
| zandgeel    | SOC                                                                                                   | Omvat dienstverlening voor SOC diensten.                                                                                                                                                                   |
|             | SIEM                                                                                                  | Omvat dienstverlening en tools voor het leveren van SIEM.                                                                                                                                                  |
| donkergrijs | Dit omvat diverse platformen voor informatievoorziening die de Aanbestedende dienst in gebruik heeft. |                                                                                                                                                                                                            |
|             | Data                                                                                                  | Dit omvat het dataplatform dat in huis wordt ontwikkeld. Op dit moment gebaseerd op AWS technologie, dit platform zal getransformeerd worden naar het Microsoft Azure platform.                            |
|             | Integratie                                                                                            | Dit omvat het integratieplatform op basis van Tyk dat in huis wordt ontwikkeld en beheerd. Dit platform zal getransformeerd worden van AWS naar het Microsoft Azure platform.                              |
|             | IAM                                                                                                   | Dit omvat het Identity and Access Management. Dit proces wordt gemanaged door Aanbestedende dienst, de onderliggende tooling wordt als een dienst afgenomen en dient te worden getransformeerd naar Azure. |
|             | VMaaS                                                                                                 | Dit omvat een Verkeermanagement systeem en valt buiten de dienstverlening van CID.                                                                                                                         |
|             | GIS                                                                                                   | Dit omvat het Geo-informatiesysteem. Dit platform wordt beheerd door directie Beleid en ondersteund door CID. Dit platform dient te worden getransformeerd naar Azure of SaaS.                             |
|             | SAP                                                                                                   | Dit omvat een colocated implementatie van SAP die als een dienst wordt afgenomen.                                                                                                                          |

<sup>1</sup> Zie begrippenlijst voor definities. M-OT is buiten scope.

#### 4.4. Huidige situatie (IST)

Het contract met de huidige ICT-dienstverlener Fujitsu verloopt. Met het aflopen van het huidige contract is de Aanbestedende dienst vanuit rechtswege verplicht om opnieuw aan te besteden. De huidige ICT-dienstverlener levert tot 1 juli 2024 beheerdiensten zodat er tijd is om de exit en transitie vorm te geven. In de komende periode wordt deze dienstverlening opnieuw gecontracteerd. Het huidige contract tussen de Aanbestedende dienst en de huidige ICT-dienstverlener bevat de volgende dienstverlening.

1. Hosting van Servers & Rekencentrum
2. Technisch Applicatiebeheer & Database Beheer
3. WAN Lijnen (grote lijnen tussen locaties)
4. Netwerk en Wifi verbindingen (inclusief hardware)
5. Telefonie oplossing (023 bereikbaarheid en callcenters)
6. Eindgebruikersondersteuning en ICT Servicedesk
7. Werkplekken (en uitreiken mobiele devices)
8. Regie (Operatie, Changes, Incidenten, Assets et cetera)

Onderstaan wordt de IST situatie kort toegelicht in relatie tot de gevraagde dienstverlening. Genoemde aantallen in deze parafen zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Eerst wordt de huidige regieorganisatie toegelicht, daarna de dienstverlening.

##### Huidige regie organisatie

De huidige regie organisatie is ingericht rondom het ITIL proces, change management, problem management, incident management en configuratie management. Veranderingen doorlopen het vernieuwingsproces. Dit proces is waterval gebaseerd en heeft verschillende besluitpunten in voorbereiding tot uitvoering.

Binnen Aanbestedende dienst wordt schaarste gemanaged via het project portfolio management proces en door het werken onder architectuur. Beide instrumenten zijn relatief nieuw en in ontwikkeling. Deze worden steeds meer een onderdeel van het besluitvormingsproces om veranderingen te prioriteren en uit te voeren.

##### SIAM

Deze dienst dient met name om de verschillende oplostteams van de leverancier en haar onderaannemers met elkaar te verbinden. Er is geen interfacing naar de Aanbestedende dienst. Dit vindt alleen plaats via de traditionele ITIL processen, change management, problem management, incident management en configuratie management.

##### Servicedesk

De ICT-servicedesk is de primaire interface tussen de gebruikers- en de IT-organisatie. Zij ontvangt serviceaanvragen en incidentmeldingen, voert eenvoudige routinematige taken zelf uit of routeert deze naar de juiste oplosgroep, monitort op voortgang en verzorgt de communicatie met de aanvrager. Dit alles om de diensten en producten die CID biedt aan haar afnemers zo optimaal mogelijk te ondersteunen en op basis van trends optimalisatie te initiëren.

De huidige dienstverlening wordt door onderstaande punten gekenmerkt:

- Kanalen: de ICT-Servicedesk is bereikbaar via verschillende kanalen, namelijk telefoon, e-mail, ITSM-tooling en de balie. Hierbij wordt het “no wrong door” principe gehanteerd.
- Diensten: naast alle taken rondom serviceverzoeken en incidentmeldingen is de ICT-Servicedesk verantwoordelijk voor hardware uitgifte aan gebruikers, voorraadbeheer en directe gebruikersondersteuning, waaronder floorwalking. De Servicedesk is bijzonder klantgericht, wat als gevolg heeft dat geboden oplossingen niet altijd hun weg vinden naar beheer om structureel opgelost te worden.
- Persona: de Aanbestedende dienst kent zowel het ambtelijk bedrijf als het politiek bedrijf, elk met hun eigen urgentie en belang, ook op basis van de functie/rol van de aanvrager. Dit is de meest rudimentaire indeling in Persona die in de voorgaande periode gerealiseerd is.
- Tooling: ITSM- processen worden ondersteund door tooling van de huidige leverancier (ServiceNow). Daarnaast is Topdesk in gebruik en is Jira geïntroduceerd voor het ordenen van backlogs.

- **Omgeving:** Naast de ICT-Servicedesk zijn er binnen de Aanbestedende dienst andere servicedesken aanwezig. Demarcatie van dienstverlening is niet eenduidig vastgelegd, wat de klanttevredenheid niet altijd ten goede komt.

### Werkplekdiensten

De Aanbestedende dienst is in 2021 gestart met de modernisering van de werkplekvoorzieningen t.b.v. kantoorautomatisering. Deze modernisering is naar verwachting gereed in Q3 2023. De gemoderniseerde werkplekvoorziening t.b.v. kantoor automatisering bestaat uit de volgende onderdelen:

- **Managed Laptop:** Windows 10 Intune managed laptop met Microsoft 365 en bedrijfsapplicaties (circa 1700).
- **Managed Specials:** Windows 10 Intune managed devices (laptop/desktop) met Microsoft 365 en bedrijfsapplicaties al dan niet aangevuld met specifieke software (circa 85).
- **Packaging:** om applicaties beschikbaar te stellen op werkplekken, zowel de Intune Managed werkplek als AVD, dient software te worden gepackaged en gedistribueerd. Met de verandering naar Intune managed laptops wordt ingezet op gebruik van MSIX. Het maken, testen en onderhouden van software packages en de distributie ervan naar de juiste workloads, maakt onderdeel uit van de huidige overeenkomst. Applicaties zijn recent gepackaged en gedocumenteerd. Applicaties zijn ingedeeld in verschillende ringen (tiers), waarbij onderstaande indeling is gehanteerd. Genoemde aantallen zijn indicatief:

| Ring / Tier | Omschrijving                                                                                                                                                                             | Voorbeelden                                                                                     | Software | SaaS |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|
| 1           | Software die de huidige leverancier gebruikt voor beheer van de oplossing, ondersteunende software voor applicaties en generieke applicaties die voor iedere gebruiker beschikbaar zijn. | Open JDK, Microsoft C++ 2015-2022, Microsoft .NET Framework 3.5, Verseon, SAP, Office, Qentinal | 27       | 7    |
| 2           | Aanvraagbare applicaties behorend bij een rol of functie, worden na akkoord beschikbaar gesteld.                                                                                         | Meridian, DigiEplan, Kofax, Visio, My portfolio                                                 | 72       | 62   |
| 3           | Handmatig in te stellen applicaties                                                                                                                                                      | @Risk751, Cliq connect, Flexmail, Prima 2012                                                    | 3        | -    |

- **Managed iPads:** een Intune managed iPad, voorzien van Office 365 en iBabs t.b.v. directie, statenleden en bestuurders (circa 80 stuks).
- **AWS Workspaces en Appstreams:** worden ingezet voor desktop en sessie virtualisatie t.b.v. het GIS/GEO team.
- **Printen:** op de hoofdlocaties wordt gebruik gemaakt van multifunctional printers. Deze zijn via Facilitair Management ingekocht en in beheer. Dit contract voor multifunctionals en reprodiensten is recent afgesloten.  
Daarnaast worden incidenteel werkgroep printers (bijv. HP Laserjet Pro M400 serie) geleverd door de huidige leverancier op de kleinere locaties van de Aanbestedende dienst. Hierbij wordt rekening gehouden met standaardisatie en de beschikbaarheid van standaard voorraad cartridges. Werkgroep printers en printservices die daarvoor noodzakelijk zijn, zijn een onderdeel van de werkplekvoorzieningen.
- **Thuiswerkvoorzieningen:** mede dankzij COVID is hybride werken de norm. De Aanbestedende dienst stelt middelen beschikbaar om thuiswerkvoorzieningen van een adequaat niveau te voorzien, zoals bureaus, stoelen, monitoren en diverse randapparatuur. IT gerelateerde middelen worden geleverd door de IT-leverancier.

In de roadmap voor de werkplekvoorzieningen zijn de volgende ontwikkelingen voorzien:

- **Persona:** de Aanbestedende dienst wil meer inzetten op diverse Persona met daarbij een werkplekvoorziening die past. Deze Persona dienen ontwikkeld en geïmplementeerd te worden.
- **Managed AVD:** Een digitale werkruimte op AVD bestaande uit een gevirtualiseerde desktop met Microsoft 365 en enkele bedrijfsapplicaties en/of een gevirtualiseerde applicatie (sessie virtualisatie), Hiermee wordt beoogd invulling te geven aan meerdere Persona.

- **Werkplektransformatie:** bij de transformatie van het GIS informatiesysteem van AWS naar Azure zullen ook de bijbehorende werkplekvoorzieningen, gebaseerd op AWS Workspaces en Appstreams getransformeerd dienen te worden.
- **Live Cycle Management:** na transitie van de dienstverlening wordt gedurende de eerste contracttermijn een LCM-cyclus van de werkplekomgeving voorzien.
- **Printing:** huidige werkgroepprinters bij gelegenheid vervangen door werkgroepprinters binnen de recent afgesloten overeenkomst voor multifunctionals en reprodiensten.

### Beheer Samenwerkdiensten

De Aanbestedende dienst is gestart met het project Digitaal Samenwerken. Dit project heeft als doelstelling het moderniseren, professionaliseren, gebruikersvriendelijker maken van de ongestructureerde informatievoorziening. Waardoor zowel binnen de organisatie als met private- of publieke ketenpartners, de samenwerking wordt verbeterd waarbij wordt voldaan aan de eisen vanuit archiefbeheer en informatiebeveiliging. Hiertoe worden verschillende functionaliteiten vanuit Office 365 ingezet, waaronder Teams, SharePoint, OneDrive, Exchange Online, Azure Active Directory. Het functioneel beheer van de Office 365 onderdelen is belegd binnen de Aanbestedende dienst, afhankelijk van de gebruikte functionaliteit. Het technisch beheer van de Office 365 onderdelen is belegd bij de huidige leverancier. Maatwerk is ontwikkeld door een onderaannemer van de huidige leverancier.

### Cloud hosting

De Aanbestedende dienst is in 2019 gestart met het in gebruik nemen van AWS Clouddiensten. In deze Cloud zijn enkele voorzieningen ondergebracht zoals GIS en het dataplatform. Voor elk van deze voorzieningen geldt dat deze getransformeerd dienen te worden naar de Azure Cloud. Per platform / applicatie in AWS zal gedurende de transformatie het van toepassing zijnde migratie scenario (Replatform, Rearchitect, Rebuild, Replace) gekozen worden waarna deze uitgevoerd dient te worden.

Naast de AWS Cloud maakt PNH gebruik van datacentervoorzieningen van de leverancier voor het hosten van applicaties. Dit betreft circa 20 applicaties, die worden gehost op circa 100 virtuele machines. Voor elk van deze toepassing zal het van toepassing zijnde migratie scenario (Replatform, Rearchitect, Rebuild, Replace<sup>2</sup>) gekozen worden waarna deze gedurende de transformatie uitgevoerd dient te worden. In enkele gevallen, bijv. daar waar software reeds genomineerd is om uitgefaseerd c.q. vervangen te worden, kan Rehost als valide scenario worden ingezet.

### Beheer Telefoniediensten

De Aanbestedende dienst maakt op moment van schrijven gebruik van Skype for Business i.c.m. met Anywhere 365 voor doorschakelen, huntgroepen en callcenter toepassingen. De ambitie is om deze oplossing voor ingangsdatum van het nieuwe contract te vervangen door Teams, aangevuld met de SaaS propositie voor Anywhere 365.

Iedere vaste provinciemedewerker, en in specifieke gevallen externen, krijgt een smartphone in bruikleen. Er is keuze tussen Apple en Android. De toestellen zijn beperkt in beheer door middel van MDM en Intune. Er zijn circa 1400 toestellen in omloop.

Roadmap: het is de ambitie om gedurende de contractperiode de bereikbaarheid van de Aanbestedende dienst verder te optimaliseren. Hiertoe zal een omnichannel communicatiestrategie worden opgesteld waarna de roadmap verder kan worden vormgegeven.

---

<sup>2</sup> **Rehost:** In this alternative, you lift and shift your application from its current physical or virtual environment onto a cloud infrastructure as a service (IaaS) platform.

**Replatform:** In this alternative, you modify your application so that it can begin to take advantage of cloud capabilities for elasticity and minimized resource use. Replatform is primarily about tinkering around the edges of the application to optimize it while leaving the source code primarily untouched.

**Rearchitect:** In this alternative, you materially alter the application so that you can shift it to a cloud-optimized architecture, making heavy use of cloud-native capabilities.

**Rebuild:** The rebuild alternative proposes that you start from scratch, jettisoning existing code that you've accumulated over the years.

**Replace:** In this alternative, you're giving up on either a COTS software package or a custom application altogether, and instead opting for commodity SaaS.

#### **4.5. Buiten de scope van deze opdracht**

Hardware, mobiele telefonie, netwerkdiensten, multifunctionals, software licenties vallen buiten de scope van de Opdracht en zullen separaat worden aanbesteed. Zie ook de verkavelingsplaat.

## Hoofdstuk 5 De Aanbestedingsprocedure

De Aanbestedende dienst hanteert als gunningscriterium de economisch meest voordelige Inschrijving. (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Inschrijver die aldus de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan krijgt in principe de Overeenkomst gegund.

Kwaliteit is van groot belang voor de Aanbestedende dienst vanwege het belang van de uitgevraagde dienstverlening voor de (primaire) processen van de Aanbestedende dienst. De kwaliteit zal voor een belangrijk deel in het programma van eisen tot uitdrukking komen en in de kwalitatieve gunningscriteria.

Voor deze Aanbesteding hanteert de Aanbestedende dienst de Mededingingsprocedure met onderhandeling conform artikelen 2.30 en 2.31 Aanbestedingswet 2012. Deze aanbestedingsprocedure kent twee fases, de Selectiefase en de Onderhandelingsfase. Hieronder wordt de Selectiefase toegelicht en in paragraaf 5.3 volgt een globale beschrijving van de Onderhandelingsfase.

### 5.1. Selectiefase

In de Selectiefase kunnen Gegadigden zich aanmelden op basis van de door de Aanbestedende dienst gepubliceerde Selectieleidraad. De Aanbestedende dienst toetst elke Aanmelding of deze:

- niet valt onder een gestelde uitsluitingsgrond;
- voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen;
- voldoet aan de gestelde minimeisen en vormvereisten.

Aanmeldingen die niet aan deze eisen voldoen worden terzijde gelegd en komen niet in aanmerking voor verdere beoordeling en zijn uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Vervolgens beoordeelt de Aanbestedende dienst de overgebleven aanmeldingen op basis van de selectiecriteria en stelt op basis van de uitkomst van de beoordeling een rangschikking op. Alle Gegadigden ontvangen hierop een voorgenomen selectiebeslissing.

De beste vijf Gegadigden uit de rangschikking ontvangen daarbij een uitnodiging voor de Onderhandelingsfase. De overige Gegadigden ontvangen een bericht van afwijzing. Gegadigden hebben het recht om binnen een termijn van 7 dagen bezwaar te maken tegen de voorgenomen selectiebeslissing. Na 7 dagen vervalt dit recht.

Indien meerdere Gegadigden eindigen met hetzelfde aantal punten op de laatste positie binnen de top van de vijf (5) hoogst scorende partijen, dan worden de aanmeldingen gerangschikt op basis van de selectiecriteria. Dit zijn geen minimeisen, maar aspecten waarin punten worden toegekend. Als er dan nog steeds meer Gegadigden op de laatste positie binnen de top van de vijf (5) hoogst scorende partijen staan, zal er een loting onder al deze Gegadigden plaatsvinden. In dat geval wordt u hierover vooraf geïnformeerd. Gegadigden die niet (blijken te) voldoen aan de eisen van de Selectieleidraad of de gevraagde bewijsmiddelen niet kunnen overleggen, worden uitgesloten en uit de ranking verwijderd waardoor daaropvolgende Gegadigden een plaats in de ranking naar boven opschuiven. De partijen die aldus een positie hebben binnen de top vijf (5) worden geselecteerd.

De aanbestedende dienst heeft te allen tijde het recht (maar is daartoe niet verplicht) Gegadigden om verduidelijking en/of aanvulling van ontbrekende gegevens te vragen en de door Gegadigde verstrekte informatie te controleren.

Indien er sprake is van een tegenstrijdigheid (inconsistentie) tussen de beantwoording van Geschiktheidseisen en de toelichting/ het meegestuurde bewijs, prevaleert de tekst van de toelichting/ het meegestuurde bewijs. Indien bijvoorbeeld ergens “JA” is vermeld, terwijl de toelichting/het bewijs duidt op “NEE”, wordt “NEE” in de beoordeling aangehouden. De toelichting dient om te onderbouwen dat aan de voorwaarden van de betreffende (Geschiktheids)eis is voldaan.

Nadat op basis van de selectiecriteria is vastgesteld welke Gegadigden de Aanbestedende dienst voornemen is uit te nodigen voor de Onderhandelingsfase, zal de Aanbestedende dienst de voorlopige selectiebeslissing aan deze Gegadigden doen toekomen alsmede de afwijzingsberichten aan de overige Gegadigden. Als onderdeel van de voorlopige selectie zal de aanbestedende dienst gegevens/inlichtingen/bewijsstukken/ verklaringen opvragen om de juistheid na te gaan van een of meer gegevens of inlichtingen die de Gegadigde in het UEA heeft opgenomen of die anderszins noodzakelijk zijn om te verifiëren dat de ingediende informatie juist is.

Na ontvangst van de voorlopige selectiebeslissing zal de Aanbestedende dienst Gegadigden verzoeken de opgevraagde bewijsstukken binnen vijf (5) werkdagen aan de Aanbestedende dienst te doen toekomen. Voor alle duidelijkheid, de in de tabel van hoofdstuk 7 en de checklist, ‘Te overleggen bewijsmiddelen’ genoemde bewijsmiddelen hoeven niet allemaal voor de uiterste termijn voor het indienen van de Aanmelding door de Gegadigden te worden ingediend. Gelieve hoofdstuk 7 en checklist goed te bestuderen. Het niet tijdig overleggen van de juiste en volledige bewijsmiddelen kan alsnog leiden tot uitsluiting van de betreffende Gegadigde.

Het vaststellen van onjuiste gegevens/niet voldoen van de bewijsmiddelen kan te allen tijde tijdens het Aanbestedingsproces tot uitsluiting leiden en na gunning tot het ontbinden van de Overeenkomst.

## **5.2. Proces rondom nadere bewijsstukken**

Nadat de gevraagde bewijsstukken zijn gecontroleerd en akkoord zijn bevonden en de termijn van 20 kalenderdagen is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt, zal de voorlopige selectiebeslissing worden omgezet naar een definitieve selectiebeslissing. Mocht blijken dat er onvolkomenheden, onjuistheden of anderszins onvolledigheden in de bewijsstukken zitten van de door de Aanbestedende dienst geselecteerde Gegadigden, dan kan de Aanbestedende dienst de betreffende Gegadigden om opheldering vragen. De Aanbestedende dienst is daartoe in geen geval verplicht.

Indien bij controle van de bewijsstukken blijkt dat niet wordt voldaan aan de eisen van de Aanbestedende dienst dan wel de bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in het **UEA** is verklaard, wordt de betreffende Gegadigde alsnog uitgesloten van de Aanbesteding.. De Gegadigde die alsnog is uitgesloten wordt uit de ranking verwijderd en de overige Gegadigden schuiven navenant een plaats naar boven op.

## **5.3. Onderhandelingsfase**

Na bekendmaking van het definitieve selectiebesluit worden de geselecteerde Gegadigden uitgenodigd voor de Onderhandelingsfase. Dit vindt plaats door ontvangst van de Gunningsleidraad aanvraag via TenderNed. In de Gunningsleidraad zal de Aanbestedende dienst beschrijven:

- a. Hoe de procedurele Onderhandelingsfase verloopt;
- b. Op welke wijze Gegadigden een Inschrijving kunnen indienen;
- c. De voorwaarden waaraan de Inschrijving moet voldoen en welke aspecten deze dient te bevatten; en
- d. De definitieve gunningscriteria die worden gehanteerd om de Inschrijvingen te beoordelen en rangschikken.

## **Schouw**

De Aanbestedende dienst organiseert voor geselecteerde geïnteresseerde Inschrijvers een schouw. De schouw zal plaatsvinden op de in de planning genoemde datum bij de Aanbestedende dienst. In de Gunningsleidraad zal verder in worden gegaan op deze schouw.

.



### **Ronde 1: 1<sup>e</sup> Gunningsleidraad**

Aan maximaal vijf (5) Gegadigden die in deze Selectiefase worden geselecteerd voor de Onderhandelingsfase, wordt alle informatie beschikbaar gesteld die nodig is om een 1<sup>e</sup> Inschrijving te kunnen doen. U kunt vragen stellen (Nota van Inlichtingen) naar aanleiding van de Gunningsleidraad (zie ook de planning paragraaf 5.5). Op basis van de verstrekte aanbestedingsdocumenten (Gunningsleidraad en andere Bijlagen) en na de Nota van Inlichtingen dienen de Inschrijvers via TenderNed een Inschrijving in. Over deze Inschrijving zal onderhandeld worden. In de Gunningsleidraad zal verder in worden gegaan over de onderwerpen die zullen worden behandeld tijdens de onderhandeling.

Na de eerste Inschrijvingsronde en onderhandelingsgesprekken volgt de beoordeling. Uit deze beoordeling zullen er maximaal drie (3) Inschrijvers worden toegelaten tot de tweede Inschrijvingsronde. De afgevalen Inschrijvers ontvangen een afwijzingsbrief. Inschrijvers die afgevalen zijn, hebben het recht om binnen een termijn van 7 dagen bezwaar te maken tegen de voorgenomen beslissing. Na 7 dagen vervalt dit recht.

### **Ronde 2: 2<sup>e</sup> Gunningsleidraad indienen BaFO's**

De aanbestedende dienst verstuurd vervolgens de aangepaste Gunningsleidraad waarna een tweede Nota van Inlichtingen volgt en een tweede Inschrijving. Vervolgens vindt er weer een onderhandelingsronde plaats met de beste drie (3) Inschrijvers, waarbij de tweede Inschrijving wordt besproken en de sterke en zwakke punten worden aangegeven. Na deze onderhandelingsronde volgt het indienen van de Best and Final Offer (BaFo) door Inschrijvers. De BaFo's worden vervolgens beoordeeld door het beoordelingsteam en hieruit volgt de voorlopige gunning.

### **Alleen documentatie is leidend**

Tijdens deze Aanbesteding is alleen de schriftelijke documentatie leidend. De onderhandelingsrondes leveren weliswaar input voor de documenten, maar het enige wat geldt tussen partijen is dat wat schriftelijk is vastgelegd, het verslag na iedere onderhandelingsronde. Alleen de schriftelijke stukken (NvI's, de laatste versie van de Gunningsleidraad en verslagen) en bijlagen als ook de laatste versie van elke Inschrijving) zijn leidend. Op deze wijze borgt de Aanbestedende dienst dat de voorwaarden en procedure van de Aanbesteding voor alle Inschrijvers op elk moment gelijk en transparant zijn. Er kan niet worden onderhandeld over de gunningscriteria en de minimumeisen.

Bij deze Aanbestedingsprocedure gebruikt de Aanbestedende dienst het aanbestedingsplatform TenderNed. De communicatie over de Aanbestedingsprocedure verloopt uitsluitend via het aanbestedingsplatform. Ook is het niet toegestaan om over deze Aanbestedingsprocedure rechtsreeks andere medewerkers van PNH te benaderen dan de contactpersoon die in § 1.4 'Contactgegevens' is genoemd. Bij overtreding van deze bepaling kan de Aanbestedende Dienst de overtredende Ondernemer uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

#### 5.4. Planning

Binnen de Selectiefase van deze Aanbestedingsprocedure dienen Ondernemers op verschillende momenten tijdig acties te nemen. De Aanbestedende dienst hanteert onderstaande planning.

| Activiteit                                                         | Datum                             | Tijd (CET)   |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| Vooraankondiging                                                   | 11 november 2022                  |              |
| Publiceren aankondiging op TenderNed                               | 14 maart 2023                     |              |
| <b>Uiterste datum voor het stellen van vragen selectieleidraad</b> | <b>28 maart 2023 (10:00 uur)</b>  |              |
| Publicatie Nota van Inlichtingen                                   | 12 april 2023                     |              |
| <b>Sluiting termijn voor het indienen van Aanmelding</b>           | <b>8 mei 2023</b>                 | <b>10:00</b> |
| Beoordeling                                                        | 8 mei 2023 tot en met 10 mei 2023 |              |
| Mededeling Selectiebeslissing                                      | 17 mei 2023                       |              |
| Einde Bezwaartermijn                                               | 6 juni 2023                       |              |
| <b>Definitieve selectie</b>                                        | <b>7 juni 2023</b>                |              |

Deze planning is indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning tussentijds te wijzigen. De vet weergegeven data zijn fatale data, tenzij de Aanbestedende dienst in een Nota van Inlichtingen of een mededeling op TenderNed anders heeft bericht. Op alle termijnen in de Aanbestedingsstukken is de Algemene termijnenwet van toepassing. Na de definitieve selectie volgt de Onderhandelingsfase.

#### 5.5. Vervolgplanning Onderhandelingsfase

Na de definitieve selectie volgt de Onderhandelingsfase. De Aanbestedende Dienst verwacht de geselecteerde Gegadigden op korte termijn na het definitieve selectiebesluit uit te nodigen voor het doen van een Inschrijving. In aansluiting op de planning van de Selectiefase is onder voorbehoud de globale planning voor de Onderhandelingsfase hieronder weergegeven:

| Activiteit                                                                          | Datum                       | Tijd (CET) |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|
| <b>Publicatie 1e Gunningsleidraad</b>                                               | 9 juni 2023                 |            |
| Schouw op locatie of digitaal (nog nader te bepalen)                                | 13 juni 2023                |            |
| Gelegenheid om schriftelijk vragen te stellen inlichtingenronde 1e Gunningsleidraad | 28 juni 2023                | 10:00 uur  |
| Beantwoording van de vragen inlichtingenronde 1e Gunningsleidraad                   | 7 juli 2023                 |            |
| Ontvangst 1 <sup>e</sup> Inschrijving                                               | 21 juli 2023                | 10:00 uur  |
| Onderhandeling over de 1e Inschrijving                                              | 24 t/m 28 juli 2023         |            |
| Beoordeling                                                                         | 31 juli t/m 2 augustus 2023 |            |
| 1 <sup>e</sup> Gunningsbeslissing en keuze 3 Inschrijvers                           | 4 augustus 2023             |            |
| Einde standstil periode van 7 dagen                                                 | 11 augustus 2023            |            |
| <b>Publicatie 2e Gunningsleidraad</b>                                               | <b>18 augustus 2023</b>     |            |

|                                                                                                            |                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------|
| Gelegenheid om schriftelijk vragen te stellen inlichtingenronde 2e Gunningsleidraad (Best and Final Offer) | 25 augustus 2023       | 10:00 uur |
| Beantwoording van de vragen 2e Gunningsleidraad (2 <sup>e</sup> selectie)                                  | 31 augustus 2023       |           |
| <b>Ontvangst Inschrijving 2<sup>e</sup> Gunningsleidraad</b>                                               | 25 september 2023      | 10:00 uur |
| Onderhandeling over de 2e Inschrijving                                                                     | 2 t/m 6 oktober 2023   |           |
| Ontvangst Best Final Offer                                                                                 | 20 oktober 2023        |           |
| Eindbeoordeling BAFO                                                                                       | 23 t/m 27 oktober 2023 |           |
| Voornemen tot gunningOnderhandelingsfase                                                                   | 3 november 2023        |           |
| Start Bibob onderzoek (laatste 2 partijen)                                                                 | 3 t/m 23 november 2023 |           |
| Bezwaartermijn (einde)                                                                                     | 3 t/m 23 november 2023 |           |
| Definitieve gunning                                                                                        | 24 november 2023       |           |
| <b>Ingangsdatum Overeenkomst</b>                                                                           | <b>1 december 2023</b> |           |

U kunt als Ondernemer aan deze planning geen rechten ontleen. De definitieve planning van de Onderhandelingsfase wordt in de Gunningsleidraad opgenomen.

## **5.6. Inlichtingen Selectiefase**

### **Voorschriften voor het stellen van vragen**

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

- De Aanbestedingsstukken zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, zijn de Ondernemers gehouden de Aanbestedende dienst uiterlijk voor de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Het moment van ontvangst van de vragen is maatgevend. Op vragen die na de termijn zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden.
- Indien een Ondernemer verzuimt de Aanbestedende dienst tijdig te waarschuwen voor kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, verwerkt hij zijn rechten dienaangaande en zijn de mogelijke gevolgen voor rekening en risico van de Ondernemer. In dat geval kan een Ondernemer op een later moment tijdens Of na de Aanbesteding dus niet meer met succes klagen, zowel bij de Aanbestedende dienst als in rechte, over deze onderwerpen.
- Vragen met betrekking tot de Aanbestedingsstukken en de Aanbestedingsprocedure dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijdstip (zie planning paragraaf 5.4 en 5.5.) via TenderNed te worden ingediend. Gegadigden zijn verplicht om hiervoor een standaard Excel vragenformat te hanteren (zie bijlage 2) en in de dienen.
- Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
- De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen. De Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsstukken waarbij in geval van tegenstrijdigheden het recentst gestelde prevaleert.

### **5.7. Het stellen van individuele vragen**

- Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Ondernemers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij de Ondernemer naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Ondernemer van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
- De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde individuele vragen die naar haar oordeel individueel beantwoord kunnen worden, beantwoorden in een individuele Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsstukken waarbij in geval van tegenstrijdigheden het recentst gestelde prevaleert.

## 5.8. Digitaal aanbesteden via TenderNed

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

- Alle Aanbestedingsstukken kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via het bijgevoegde Excel formulier bijlage 3 conform de in deze Selectieleidraad opgenomen planning en voorschriften.
- Aanmeldingen digitaal (middels Excel) dienen te worden ingediend in TenderNed, conform de in de Selectieleidraad opgenomen planning en voorschriften.
- Gegadigden die worden geselecteerd voor de Onderhandelingsfase via TenderNed.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaats vindt via de berichtenmodule van TenderNed.

### Hierbij enkele tips met betrekking tot het gebruik van TenderNed:

- Om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het noodzakelijk dat de onderneming juist geregistreerd is en binnen de organisatie-account voldoende personen een passend autorisatieniveau wordt toegekend, ook met het oog op vakantieperiodes, ziekte et cetera. Indien sprake is van een samenwerkingsverband is het raadzaam dat alle deelnemers hierin afzonderlijk geregistreerd zijn.
- Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen inloggen op TenderNed via eHerkenning. Zonder eHerkenning kunnen Ondernemers niet deelnemen aan deze Aanbesteding. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 aan en koppel dit aan het TenderNed-account.
- Alleen als een Ondernemer in TenderNed op de groene knop “Houd mij op de hoogte van deze Aanbesteding” heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat Aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de Aanbestedende dienst. Het sec downloaden van de Aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.
- Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt Ondernemers aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de Aanmelding.
- Ten tijde van het indienen van een Aanmelding dienen Ondernemers rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd documenten te uploaden dienen deze geüpload te worden achter de tab *‘overige documenten’*. Ondernemers vinden dit tabblad binnen het dashboard op TenderNed *achter het tabblad ‘selectiecriteria’*.
- Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Aanmelding. Dit vereist een separate handeling die bevestigd wordt met een SMS-code.

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

### **5.9. Vorm en duur Overeenkomst**

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van vijf (5) jaar met een maximum van 10 (tien) jaar. Na het verstrijken van eerstgenoemde periode heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid de Opdracht twee (2) maal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens twee (2) jaar. Aan het einde van de looptijd vindt één (1) (re-)transitie en/of exit plaats naar de Aanbestedende dienst ofwel een nieuwe partij. De opzegtermijn van de overeenkomst is 12 maanden. De verwachte transitieperiode bij de start van de Overeenkomst is 6 tot 9 maanden.

De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor de te sluiten Overeenkomst na afloop van de overeengekomen duur te verlengen met de periode die noodzakelijk is om een nieuwe Aanbesteding, volgend op de onderhavige, succesvol af te ronden en een nieuwe overeenkomst te sluiten. Een en ander onverminderd de verplichting van de Aanbestedende dienst om tijdig met de nieuwe Aanbestedingsprocedure te starten en deze voortvarend te doorlopen.

De contractvoorwaarden (dienstverleningsovereenkomst inclusief bijlagen) zullen met de Gunningsleidraad worden gepubliceerd in de Onderhandelingsfase van deze Aanbestedingsprocedure. De algemene verkoop/inkoopvoorwaarden van de Inschrijver zullen nadrukkelijk van de hand worden gewezen.

### **5.10. Wachtkamerconstructie**

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen in de Onderhandelingsfase ontstaat een rangorde van Inschrijvers. De Inschrijver die als eerste niet in aanmerking komt voor gunning (de Inschrijver die als 2e is gerangschikt), wordt in de wachtkamer geplaatst. Met deze partij wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze Aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot (12) twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. De Aanbestedende dienst heeft hiervoor een bedrag van € 50.000 euro gereserveerd om de overgang van transitie zoals hierboven is beschreven financieel te ondersteunen bij de overgang. De Aanbestedende dienst kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst. De wachtkamerovereenkomst wordt in de Onderhandelingsfase toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

### **5.11. Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid**

De Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan duurzaamheid (zie ook § 2.4.2), zowel in de eigen organisatie als in de producten en diensten die door de Aanbestedende dienst worden ingekocht. De Aanbestedende dienst analyseert welke duurzame criteria wenselijk en proportioneel zijn op gebied van de aanbestede producten, processen, diensten en/of de organisaties waarmee Overeenkomsten worden aangegaan. In de Gunningsleidraad zal worden opgenomen wat de impact is die de Inschrijvers hebben op het verduurzamen van het product en bijbehorende processen en diensten. Ook zal dan beschreven worden of duurzaamheid als gunningscriterium wordt opgenomen, en/of in het programma van eisen.

### **5.12. Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social Return**

De Aanbestedende dienst investeert in SR omdat dit de kans op werk vergroot voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en bijdraagt aan de economie en werkgelegenheid. SR sluit aan bij de doelstellingen van de Aanbestedende dienst op het gebied van arbeidsmarkt, onderwijs en economie.

SR wordt als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde toegepast bij Aanbestedingen van Diensten boven het bedrag van € 215.000,-.

Voor Aanbestedingen betekent dit dat van Opdrachtnemers wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan het creëren van kansen op werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten). Dit kan bijvoorbeeld door kandidaten in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt aan opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoort sociaal inkopen tot de mogelijkheden en zijn MVO activiteiten toegestaan die ten goede komen aan kandidaten uit de doelgroep.

Bij de manieren om te voldoen aan de SR voorwaarden wordt ná gunning samen met de Opdrachtnemer gekeken naar de mogelijkheden van de branche, de onderneming en het beschikbare netwerk. In de Onderhandelingsfase zal verder in worden gegaan op de SR.

## Hoofdstuk 6 Procedurele aspecten en voorschriften

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten rondom de Aanbesteding besproken en de Aanbestedingsvoorschriften uiteengezet. Ondernemers dienen hieraan te voldoen. Indien dit niet het geval is kan de Aanbestedende dienst besluiten de Ondernemer uit te sluiten van deelname. De Aanbestedingsvoorschriften zijn zowel van toepassing op de Selectiefase als op de Onderhandelingsfase van deze Aanbesteding.

### 6.1. Algemene voorschriften voor de Aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen of na de Selectiefase de Onderhandelingsfase te starten. De Aanbestedende dienst kan bijvoorbeeld besluiten de Aanbestedingsprocedure te staken als na de Selectiefase onvoldoende Gegadigden resteren om tijdens de Onderhandelingsfase een voldoende niveau van mededinging te waarborgen.
2. Aan elke afgewezen Inschrijver die is toegelaten tot de gunningsfase en die een geldige laatste Inschrijving (Best en Final Offer, de BaFO) heeft ingediend, zal een vergoeding worden verstrekt ter compensatie van de kosten en inspanning tijdens de gunningsfase. De vergoeding bedraagt € 25.000,-- per Inschrijver. Deze bedragen zijn inclusief BTW. De winnende Inschrijver krijgt geen vergoeding. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de Aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van redenen het Aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen. In geval van intrekking tijdens selectiefase of laattijdige intrekking van de Aanbesteding overweegt de Aanbestedende dienst of een vergoeding van de inschrijfkosten proportioneel is als bedoeld in voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit.
3. Op deze Aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Een geschil tussen de bij de Aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd, dat ontstaat naar aanleiding van deze Aanbesteding wordt beslecht door de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem.
5. Integriteitsonderzoek conform de Wet Bibob.  
Om te voorkomen dat door deze Aanbesteding de Aanbestedende dienst onbedoeld criminele activiteiten faciliteert, maakt de provincie gebruik van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur). De Aanbestedende dienst heeft op grond van deze wet de mogelijkheid onderzoek te doen naar de integriteit van betrokkenen bij een Aanbestedingsprocedure zoals omschreven in artikel 9 van de Wet Bibob. Daarbij wordt ook onderzocht of er sprake is van aanwezigheid van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in artikel 2:86 en 2:87 van de Aanbestedingswet.  
Voor het integriteitsonderzoek wordt gebruik gemaakt van verschillende openbare en gesloten bronnen en van de informatie die door betrokkene zelf is aangeleverd via onder andere het Bibob-vragenformulier.  
Het onderzoek wordt door de Eenheid SBA (Screenings- en Bewakingsaanpak) uitgevoerd. Indien er na het eigen onderzoek van de Eenheid SBA nog vragen blijven bestaan die een eenduidige advisering niet mogelijk maken dan kan de Eenheid SBA een advies vragen aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.



De provincie besluit op grond van het advies van de eenheid SBA al dan niet aangevuld met een advies van het LBB of een opdracht, eventueel onder voorwaarden, kan worden gegund. Voor het uitvoeren van dit onderzoek wordt Gegadigde en de Derden waar Gegadigde een beroep op doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen op eerste verzoek van de aanbestedende dienst verzocht om het Bibob-vragenformulier in te vullen. U kunt het formulier downloaden op de website van de Aanbestedende dienst via: [www.noord-holland.nl/loket/Wet\\_Bibob](http://www.noord-holland.nl/loket/Wet_Bibob). Het formulier kan worden ondertekend d.m.v. e-herkenning, of u kunt het printen, ondertekenen en per post verzenden aan de Eenheid SBA.

Mocht u vragen hebben over het invullen van het formulier, dan kunt u deze via de Berichtenmodule van TenderNed indienen.

Op eerste verzoek van de provincie dient Gegadigde het Bibob-vragenformulier uiterlijk binnen 2 werkdagen na bekendmaking van het voorgenomen selectiebeslissing op voornoemde wijze bij ons in te dienen.

We willen u erop wijzen dat u krachtens artikel 4 van de Wet Bibob verplicht bent om de aan u gevraagde informatie te leveren. Het niet of te laat indienen van de vereiste bescheiden kan leiden tot uitsluiting.

## **6.2. Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit**

1. De Ondernemer mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze Aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: (mogelijke) deelname aan de Aanbesteding.
2. De Ondernemer is gehouden de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een Ondernemer zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen Derden, bijvoorbeeld een adviesbureau dat Ondernemer begeleidt bij het doen van de Aanmelding en/of Inschrijving en/of Best and Final Offer of een Derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de Aanbestedingsprocedure van kracht.
3. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze Aanbesteding door of namens de Ondernemer, lopende of na afloop van de Aanbestedingsprocedure, is slechts toegestaan na voorafgaande Schriftelijk toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is de Ondernemer niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze Aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in §1.4, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door de Ondernemer binnen deze Aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen. Indien een Ondernemer hiermee in strijd handelt en de Aanbestedende dienst van oordeel is dat de Ondernemer getracht heeft haar besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem voordelen in de Aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de Ondernemer uitgesloten van deelname.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze Aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader van tijdens een eventuele schouw c.q. voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog Schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende dienst in een Nota van Inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.

6. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie (inclusief de Inschrijving en Best and Final Offer) tijdens de Aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. Een Inschrijving, Best and Final Offer of Aanmelding die niet in de Nederlandse taal is opgesteld, is ongeldig en dit gebrek kan niet worden hersteld. De uitsluitingssanctie geldt niet als de Inschrijving, Best and Final Offer of Aanmelding (dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst) een voor deze branche gebruikelijke niet-Nederlandse term of zin voorkomt.

### **6.3. Klachtenregeling**

1. Klachten over deze Aanbesteding dienen door Ondernemers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Ook bij het indienen van een klacht dient de Ondernemer zich proactief op te stellen en de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium op de juiste wijze in te dienen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend
2. Voor de procedure bij eventuele klachten verwijst de Aanbestedende dienst u naar [http://www.noord-holland.nl/Loket/Bezwaar\\_en\\_klachten/Documenten/Klachtenregeling\\_Aanbestedingen](http://www.noord-holland.nl/Loket/Bezwaar_en_klachten/Documenten/Klachtenregeling_Aanbestedingen)
3. Het indienen van een klacht schort de Aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

### **6.4. Voorschriften voor het indienen van Aanmelding**

1. Een Ondernemer mag zich slechts éénmaal aanmelden als Gegadigde, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie). Indien een Ondernemer een Aanmelding indient als Gegadigde, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Gegadigde beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Ondernemer. Hetzelfde geldt voor afzonderlijke werkmaatschappijen binnen een holding; binnen een holding is dus sprake van meerdere Ondernemers.
2. Gegadigde mag om te bewijzen dat hij aan de in deze Selectieleidraad gestelde Geschiktheidseisen en Kwalitatieve selectiecriteria voldoet, een beroep doen op de economische en financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde (artikel 2.92 en 2.94 Aanbestedingswet). Dit geldt ongeacht de juridische aard van de met de derde bestaande banden, zij het dat Gegadigde dient te bewijzen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke middelen van de derde.
3. Een Aanmelding anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
4. De complete Aanmelding dient vóór de in de recentste planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na de sluitingstermijn kunnen geen Aanmeldingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Ondernemers.
5. In geval van een storing op TenderNed, waardoor het indienen van de Aanmelding kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, zal Aanbesteder ervoor kiezen de kluis tot 24 uur na de uiterste inschrijftijd gesloten te houden. Indien de storing langer aanhoudt dan 24 uur zal de uiterste inschrijftijd nogmaals met 24 uur worden opgeschort.
6. Van deze mogelijkheid kan de Aanbestedende dienst alleen gebruik maken indien partijen tijdig, dus voor sluitingstijd (het tijdstip van openen van de kluis is nog niet gepasseerd) schriftelijk hebben laten weten met technische problemen te kampen te hebben, die te wijten zijn aan TenderNed. De technische storing dient door TenderNed zelf bevestigd te worden door berichtgeving op de site of anderszins.
7. Aanbestedende dienst zal alle partijen zo snel als mogelijk aangeven dat van een dergelijke situatie sprake is. Voor het overige blijft u te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van uw Aanmelding.
8. Indien de Aanmelding niet compleet is of niet met volledige inachtneming van de voorschriften is opgemaakt en/of ingediend, kan de Aanbestedende dienst besluiten de Aanmelding uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. De betreffende Aanmelding komt dan niet langer voor selectie in aanmerking.

- 
9. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats zoals die bij de Aanbesteding beschikbaar zijn gesteld.
  10. De Aanmelding wordt ingeleid door een rechtsgeldig ondertekende aanbestedingsbrief die bij de Aanmelding is gevoegd. Hierin dient Gegadigde ten minste de naam en (contact)gegevens van de persoon te geven die gedurende de looptijd van de af te sluiten Overeenkomst fungeert als contactpersoon. Ook dient Gegadigde aan te geven in welke vorm hij zich aanmeldt: zelfstandig, als Samenwerkingsverband (combinatie) en of een beroep wordt gedaan op een Derde en voor welke werkzaamheden deze Derde eventueel ingezet zou worden als de Opdracht na de Onderhandelingsfase aan hem gegund zou worden.
  11. In de Onderhandelingsfase worden aanvullende Aanbestedingsstukken toegevoegd die in geval van tegenstrijdigheden zullen prevaleren, maar met het indienen van een Aanmelding stemt Gegadigde volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden, voor zover tijdens de Selectiefase ingebracht door de Aanbestedende dienst, welke onlosmakelijk onderdeel van de uiteindelijke Overeenkomst uit zullen maken. Aanmelding onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn geldt ten aanzien van de Overeenkomst de navolgende rangorde:
    - a) Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van Inlichtingen prevaleert;
    - b) Deze Selectieleidraad, inclusief Bijlagen;
    - c) ARBIT 2022;
    - d) De Aanmelding van Gegadigde.

Gegadigden moeten terdege inhoudelijk kennisnemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat Gegadigde een Aanmelding indient. Het indienen van een Aanmelding betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van al de voorwaarden als gesteld in de Aanbestedingsstukken die door de Aanbestedende dienst zijn ingebracht in de Selectiefase door de Gegadigde. Voorwaarden van de Gegadigde of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

12. Gegadigden dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Aanmelding te voegen.<sup>3</sup> De Aanbesteder heeft een interactieve versie van dit formulier UEA bijgevoegd. Bij de onderdelen Deel III A; Deel III B en Deel III C heeft het formulier automatisch de voor de Ondernemer positieve antwoorden ingevuld. Het blijft nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van de Ondernemer om te verifiëren of dit automatisch ingevulde antwoord klopt met zijn situatie en om het antwoord in overeenstemming te brengen met de situatie van de Ondernemer.
13. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen namens de als Gegadigde optredende Ondernemer(s) dient te blijken uit het uittreksel van Inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient Gegadigde bij zijn Aanmelding een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien Gegadigde deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Aanmelding rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Aanmelding rechtsgeldig te kunnen ondertekenen, of bestuurders moeten gezamenlijk tekenen.
14. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt voorts verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de betreffende documenten zijn ingescand.

---

<sup>3</sup> Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).

15. Met het indienen van een Aanmelding stemt Gegadigde volledig en onvoorwaardelijk in met de in de bij de Selectiefase behorende Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Aanmelding onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.
16. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan conform de wijze waarop vragen kunnen worden gesteld binnen de termijn als gesteld in de planning. In de Nota(s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.
17. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, zijn Ondernemers gehouden de Aanbestedende dienst uiterlijk voor de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Indien een Ondernemer verzuimt de Aanbestedende dienst voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding te waarschuwen voor kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, zijn de gevolgen voor rekening en risico van de Ondernemer.
18. Indien de Aanmelding onduidelijkheden bevat, kan de Aanbestedende dienst aan de Gegadigde om verduidelijking verzoeken. Deze toelichting dient Schriftelijk en zo volledig mogelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Aanmelding. De toelichting mag niet leiden tot een inhoudelijk nieuwe Aanmelding.
19. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door de Ondernemer verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
20. Aanmeldingen zullen na afloop van deze Aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

#### **6.5. Aanmelden als Samenwerkingsverband (combinatie)**

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

1. Indien Gegadigde gevormd wordt door een Samenwerkingsverband (combinatie), dan dient Gegadigde de vorm en de samenstelling aan te geven in de **aanbiedingsbrief** die onderdeel van de Aanmelding uitmaakt, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht over deze entiteiten in het geval de Opdracht in de Onderhandelingsfase aan Gegadigde wordt gegund.
2. Alle Ondernemers die deelnemen in het Samenwerkingsverband (combinatie) (ook wel combinanten genoemd) dienen individueel een zelfstandig Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en bij de Aanmelding te voegen. Derhalve geldt een handtekening onder de UEA ook als een akkoord op de aanmelding.
3. Alle combinanten dienen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (in bij deel II A, onder 'Wijze van deelneming', punten a en b): Gegevens met betrekking tot de ondernemer/wijze van deelneming de namen van de overige combinanten op te geven. Tevens dient opgegeven te worden welke Ondernemer de leiding van het Samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband (combinatie) jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de Ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding. Onder II A, onder 'Wijze van deelneming', punt a en b dienen combinanten op te geven voor welke geschiktheidseisen binnen het Samenwerkingsverband (combinatie) een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart elke combinant dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving, Best and Final Offer en de Overeenkomst. Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er één is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).

5. Een Samenwerkingsverband (combinatie) in oprichting of een Samenwerkingsverband (combinatie) dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband (combinatie) geen bewijs van Inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. De afzonderlijke combinanten dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze Aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband (combinatie) als geheel én voor de individuele combinanten. Indien een uitsluitingsgrond op één van de combinanten van toepassing is leidt dit tot uitsluiting van het gehele Samenwerkingsverband (combinatie).
7. Bij de toetsing van de Aanmelding zal het Samenwerkingsverband (combinatie) met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze Aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Gegadigde dient in dezelfde hoedanigheid in te schrijven als waarin een Aanmelding is ingediend: het is in beginsel niet mogelijk de samenstelling van het Samenwerkingsverband te wijzigen. Indien er sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel in de positie van Gegadigde, waaronder begrepen één van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband, ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze door de opvolgende Ondernemer worden vervangen, mits deze voldoet aan de in de Selectieleidraad gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en inschakeling van betreffende Ondernemer niet tot een lagere rangschikking van de Aanmelding hebben geleid op basis van de selectiecriteria.
9. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband (combinatie) alleen zijn samenstelling wijzigen na Schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

#### **6.6. Het doen van een beroep op een Derde**

Gegadigden kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde:

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

Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Gegadigde behoort en een andere Ondernemer waarmee de Gegadigde een overeenkomst heeft. Wanneer een beroep op een derde wordt gedaan, gelden onderstaande aanvullende bepalingen:

1. Indien Gegadigde een beroep doet op Derden, dan dient Gegadigde de Derden in zijn aanbiedingsbrief te introduceren en aan te geven om welke reden een beroep op deze Derden wordt gedaan, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht indien deze in de Onderhandelingsfase aan Gegadigde wordt gegund.
2. De Gegadigde die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient in zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij II C: *Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten* op te geven op welke derde hij een beroep doet voor welke geschiktheidseis(en).
3. Derden waarop een beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen (conform I), dienen zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en door de Gegadigde in te laten dienen. Andere Derden, die dus uitsluitend bij de uitvoering van de opdracht worden ingezet (II), hoeven bij Aanmelding niet individueel en zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voegen.
4. Indien de Gegadigde een beroep doet op een Derde dan dient deze op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf dagen een Schriftelijke en rechtsgeldig ondertekende verklaring van deze Derde te overleggen waaruit blijkt dat Gegadigde over de noodzakelijke middelen van deze Derde kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht, en dat tevens geen uitsluitingsgronden

- op de Derde van toepassing zijn, onverlet het recht van de Aanbestedende dienst nadere bewijsstukken op te vragen.
5. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze Aanbesteding gelden ook voor Derden.
  6. Bij de beoordeling van de Aanmelding zullen de Gegadigde en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
  7. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de Derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
  8. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Gegadigde behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, moet na de Selectiebeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern/ de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.
  9. Indien Gegadigde voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseisen ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
  10. Bij gunning van de Overeenkomst in de Onderhandelingsfase aan Gegadigde is deze als hoofdaannemer gehouden om het in de Aanmelding (en Inschrijving, Best and Final Offer) omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
  11. Gegadigde is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving, Best and Final Offer en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.
  12. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving, Best and Final Offer of Aanmelding ontslaat Gegadigde niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
  13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Gegadigde.
  14. Gegadigde dient in dezelfde hoedanigheid in te schrijven als waarmee een Aanmelding is ingediend: het is in beginsel niet mogelijk in de Inschrijving en/of Best and Final Offer een beroep te doen op andere Derden ten opzichte van de wijze waarop de Aanmelding is ingediend. Indien er sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel in de positie van een Derde waarop Gegadigde zich bij de Aanmelding beroepen heeft, ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze door de opvolgende Ondernemer worden vervangen, mits deze voldoet aan de in de Selectieleidraad gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en inschakeling van betreffende Ondernemer niet tot een lagere rangschikking van de Aanmelding hebben geleid op basis van de selectiecriteria.
  15. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derden dan tijdens de Aanmelding (en Inschrijving, Best and Final Offer) worden gedaan na Schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

### **6.7. Een Aanmelding met meerdere Ondernemers vanuit een holding**

Vanuit een holding mogen meerdere Ondernemers (lees: werkmaatschappijen) een Aanmelding doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie) of als Derde fungeren waarop door een andere Gegadigde een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken entiteiten op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat de Aanmeldingen en Inschrijvingen, Best and Final Offers onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Gegadigden.

### **6.8. Openingsprocedure**

De volgende procedure zal worden gevolgd voor het openen van de kluis met Aanmeldingen:

1. De (digitale) kluis met Aanmeldingen wordt na de in de planning genoemde sluitingsdatum geopend door de Aanbestedende dienst.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.
3. Tijdens de opening worden de Aanmeldingen niet inhoudelijk behandeld.
4. Gegadigden worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Aanmeldingen is slechts een formaliteit.

### **6.9. Selectiebeslissing en rechtsbescherming**

Na opening zal de Aanbestedende dienst de Aanmeldingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in het volgende hoofdstuk. Uiteindelijk mondt dit uit in een Selectiebeslissing, waartegen Gegadigden bezwaar kunnen maken. Hierop zien de volgende voorschriften:

1. De Aanbestedende dienst zal Gegadigden de Selectiebeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
2. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de selectie niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
3. Getracht wordt de Selectiebeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Gegadigden. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald, zal de Aanbestedende dienst Gegadigden hierover informeren.
4. Gegadigden die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Selectiebeslissing zoals hiervoor bedoeld dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig kalenderdagen, Schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter in kort geding de zaak zal behandelen.
5. Indien door een Gegadigde niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kan deze geen bezwaar meer maken tegen de Selectiebeslissing en heeft hij zijn rechten ter zake verwerkt.
6. De overige Gegadigden hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om een (bodem)procedure in te stellen, bijvoorbeeld tot een vordering tot schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van een Aanmelding.
7. In geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, voegen andere betrokken Gegadigden zich - op straffe van verval van elke aanspraak op de uitvoering van de opdracht - op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst in het geding.

## Hoofdstuk 7 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

### Uitsluitingsgronden

De Aanbestedende Dienst wil en mag alleen zaken doen met ondernemingen die integer en betrouwbaar zijn. Daarom toetst de Aanbestedende Dienst of op u als Gegadigde geen van de in de Aanbestedingswet 2012 vermelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Elke Gegadigde moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (uploaden via TenderNed) invullen om te verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. Als een Gegadigde wordt gevormd door een Combinatie of als een Gegadigde zich beroept op een derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen, moet iedere Ondernemer of derde een Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen, ondertekenen en bij de Aanmelding indienen.

De Aanbestedingswet 2012 kent verder verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden. De verplichte uitsluitingsgronden staan in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012 beschreven. De Aanbestedende Dienst toetst altijd of deze niet op u van toepassing zijn.

Voor artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 geldt dat de Aanbestedende Dienst alleen kijkt naar de facultatieve uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn aangekruist. De niet aangekruiste uitsluitingsgronden blijven buiten beschouwing. Onderstaande tabel geeft weer op welk moment de bewijsstukken dienen te worden ingediend.

| Geschiktheidseisen / Selectieeisen                     | Bewijsstuk                                                | Bij Aanmelding | Bij voorlopige selectie binnen twee (2) werkdagen | Bij voorlopige selectie binnen vijf (5) werkdagen |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Uitsluitingsgronden                                    | Uniform Europees Aanbestedingsdocument                    | ✓              |                                                   |                                                   |
| Uittreksel uit het handelsregister                     | (Kopie) Uittreksel Kamer van Koophandel, of gelijkwaardig | ✓              |                                                   |                                                   |
| Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)                    | Besluit gedragsverklaring namens Justitie                 |                |                                                   | ✓                                                 |
| Verklaring nakoming fiscale verplichtingen             | Verklaring van de Belastingdienst                         |                |                                                   | ✓                                                 |
| BIBOB                                                  | Vragenformulier                                           |                | ✓                                                 |                                                   |
| Geschiktheidseis financiële en economische draagkracht | Een bewijs van verzekering (polis of verklaring)          |                |                                                   | ✓                                                 |
| Kerncompetenties                                       | Invulformulier Kerncompetenties (Bijlage 1)               | ✓              |                                                   |                                                   |
| Selectiecriteria                                       | Invulformulier Selectie eisen (Bijlage 4) in Excel        | ✓              |                                                   |                                                   |
| Selectiecriteria                                       | Formulier onderbouwing selectieeisen (Bijlage 5)          | ✓              |                                                   |                                                   |
| ISO 9001:2015 certificering                            | Certificaat toevoegen                                     |                |                                                   | ✓                                                 |
| NEN-ISO 14001 of EMAS-registratie of een gelijkwaardig | Certificaat toevoegen                                     |                |                                                   | ✓                                                 |
| ISO 27001 Certificering                                | Certificaat toevoegen                                     |                |                                                   | ✓                                                 |
| ISAE 3402 Verklaring                                   | Certificaat toevoegen                                     |                |                                                   | ✓                                                 |
| ISO 25010 Software kwaliteitsrichtlijn                 | Certificaat toevoegen                                     |                |                                                   | ✓                                                 |



Onderstaande tabel geeft de uitleg van de uitsluitingsgronden ten behoeve van de bewijsstukken weer.

| Uitsluitingsgrond                                              | #     | Nadere bewijsstukken                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crimineel verleden                                             | III A | Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 5.1 van de Aanbestedingswet 2012 <sup>[1]</sup> , dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar.                             |
| Faillissement                                                  | III C | Uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan zes maanden.                                                                                                |
| Gerechtelijke uitspraak beroepsgedragsregel                    | III C | Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 5.1 van de Aanbestedingswet 2012, dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar.                                             |
| Ernstige beroepsfout                                           | III C | Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Gegadigde kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. |
| Betalingen belastingen en premies niet voldaan                 | III B | Verklaring van de belastingdienst, dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan zes maanden.                                                                                                 |
| Valse verklaringen                                             | III C | Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Gegadigde kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven  |
| Schending verplichtingen obv milieu, - sociaal of arbeidsrecht | III C | Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 5.1 van de Aanbestedingswet 2012, dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar.                                             |
| Vervalsing van de mededinging                                  | III C | Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 5.1 van de Aanbestedingswet 2012, dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar.                                             |

<sup>[1]</sup> Een gedragsverklaring aanbesteden is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. De gedragsverklaring moet aangevraagd worden Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG). Zie verder: <http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaring-aanbesteden/>. De beslistermijn is 4 weken voor een natuurlijk persoon en 8 weken voor een rechtspersoon.

### **7.1. Financiële en economische draagkracht**

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de continuïteit van de te contracteren Inschrijver niet in het geding is, en waar van belang de Gegadigde verzekerd is tegen Bedrijfsaansprakelijkheid (zie Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering) en de meest recente jaarrekening.

De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimumeisen aan Gegadigden:

- Continuïteit: er is geen signaal dat de continuïteit van de onderneming in het geding is. Dit laatste betekent dat er in ieder geval geen continuïteitsparagraaf mag zijn opgenomen in de meest recente jaarrekening van 2021 of 2022.

De Gegadigde aan wie het voornemen tot selectie wordt geuit, dient binnen vijf (5) werkdagen na het voornemen tot selectie de meest recente jaarrekening te overleggen.

#### **Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)**

Indien de Gegadigde een Aanmelding indient als hoofdaannemer met onderaannemers, dient minimaal de hoofdaannemer aan bovenstaande eis te voldoen.

#### **Aanmelden als combinatie**

Indien de Gegadigde een Aanmelding indient als combinatie, dient in ieder geval één combinant een conform bovenstaande eis de meeste recente jaarrekening te overleggen.

### **7.2. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering**

Gegadigde dient aan te tonen een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering te hebben. De verzekering dient voor de duur van de opdracht een minimale dekking van EUR 2.500.000, - per gebeurtenis en EUR 5.000.000, - per jaar te hebben. De hoogte van het eigen risico is aan Gegadigde zelf.

Bij Aanmelding volstaat dat Gegadigde een ingevuld en ondertekend UEA indient, waarmee hij verklaart adequaat verzekerd te zijn conform bovenstaande eis.

Indien de Gegadigde niet een dergelijke verzekering heeft, dient Gegadigde bij zijn Aanmelding een door een verzekeringsmaatschappij afgelegde verklaring te overleggen, waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat met Gegadigde voorafgaande aan de gunning van de opdracht, een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van EUR 2.500.000, - per gebeurtenis en EUR 5.000.000, - per jaar kan worden gesloten.

De Gegadigde aan wie het voornemen tot selectie wordt geuit, dient binnen vijf (5) werkdagen na het voornemen tot selectie ter onderbouwing van bovengenoemde eis de volgende bewijsstukken over te leggen:

- Kopie verzekeringscertificaat. Indien een concernpolis wordt overgelegd, dient daaruit duidelijk te blijken dat de onderneming waarmee wordt ingeschreven meeverzekerd is.
- Een afschrift van de meest recente premiebetaling (niet ouder dan één jaar).

#### **Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)**

Indien de Gegadigde een Aanmelding indient als hoofdaannemer met onderaannemers, dient minimaal de hoofdaannemer aan bovenstaande eis te voldoen.

#### **Aanmelden als combinatie**

Indien de Gegadigde een Aanmelding indient als combinatie, dient in ieder geval één combinant aan conform bovenstaande eis te voldoen.

### 7.3. Certificeringen en verklaringen

Voorts dient Gegadigde op het moment van indienen (binnen vijf (5) werkdagen na aanmelding) en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

#### ISO 9001:2015

Gegadigde dient een Kwaliteitsmanagementsysteem (of gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de EU gevestigde instanties). Bij het indienen van aanmelding volstaat **UEA** (zie deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient de Gegadigde binnen 5 (vijf) werkdagen het ISO 9001:2015 certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan. De Gegadigde aan wie het voornemen tot selectie wordt geuit dient het volgende bewijsstuk(ken) te overleggen:

- ISO 9001:2015 of gelijkwaardig.

#### Milieucertificering

Gegadigde dient te beschikken over een NEN-ISO 14001 of EMAS-registratie geldig op de sluitingsdatum van deze selectieleidraad. De certificeringen of beschrijving als gevraagd als bewijsmiddel dienen concreet van toepassing te zijn op het bedrijfsonderdeel of bedrijfsonderdelen van Gegadigden. Het NEN-ISO-14001 certificaat eist dat het milieuzorgsysteem van een organisatie voldoen aan wet- en regelgeving en dat het milieubeleid voorziet in een continu proces van verbetering. De EMAS-normen zijn voor een groot deel vergelijkbaar met de NEN-ISO 14001-eisen, met als extra dat voor een EMAS-registratie ook een verslag over duurzaamheid aan het jaarverslag moet worden toegevoegd. Volstaan kan worden met een afgifte van een kopie van het NEN-ISO 14001 of EMAS-certificaat. De Gegadigde zal, voor zover Gegadigde voor selectie in aanmerking komt, op een eerste verzoek van Aanbestedende dienst, de onderstaande bewijsstukken zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen te overleggen.

- ISO-14001 of EMAS.

#### Informatieveiligheidsmanagementsysteem ISO 27001

Gegadigde dient te beschikken over een ISO 27001. Indien Gegadigde niet beschikt over ISO 27001, zal Gegadigde worden uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. Initieel kan Gegadigde volstaan met het invullen van de verklaring van de **UEA** dat voldaan is aan dit geschiktheids criterium. De geselecteerde Gegadigde dient op een eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen vijf (5) werkdagen een afschrift van een geldig certificaat te verstrekken.

- ISO 27001.

#### ISAE 3402 Rapportage

Gegadigde dient gedurende de aanbestedingsperiode en de gehele contract periode te beschikken over een audit standaard voor “rapportage uitbestede processen” volgens de ISAE 3402 standaard. De geselecteerde Gegadigde dient op een eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen vijf (5) werkdagen een afschrift van het rapport met als scope de uitbestede diensten te overleggen.

Gegadigde beschikt over een ISAE 3402 verklaring type II en toont aan dat getroffen maatregelen effectief zijn en aan de ISAE 3402 norm voldoen. Initieel kunnen Gegadigden volstaan met het invullen van de **UEA** die wordt toegevoegd om te kunnen voldoen aan dit Geschiktheids criterium.

#### **Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)**

Indien de Gegadigde een Aanmelding indient als hoofdaannemer met onderaannemers, dient minimaal de hoofdaannemer aan bovenstaande eis te voldoen.

#### **Aanmelden als combinatie**

Indien de Gegadigde een Aanmelding indient als combinatie, dient in ieder geval één combinant conform bovenstaande eis te hebben die ook dekking geeft voor hoofdelijke aansprakelijkheid bij combinaties.

#### 7.4. Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover de Gegadigde naar haar oordeel moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties per eenheid van dienstverlening waarover Gegadigde moet beschikken, en waartoe hij maximaal één (1) referentie per kerncompetentie mag overleggen. U mag dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties overleggen. U mag voor alle kerncompetenties samen maximaal 12 verschillende referenties overleggen, dus voor elke kerncompetentie één specifieke (unieke) referentie. U mag ook met één passende referentie alle kerncompetenties aantonen.

| Nr.      | Kerncompetenties                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | <b>Generieke Kerncompetenties</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| K1       | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één overheidsorganisatie, gedurende minimaal 12 maanden full-service managed Cloud- en Werkplekdiensten uitgevoerd inclusief Service- en Integratie ondersteuning voor minimaal 1200 werkplekken en diverse apparatuur.            |
| K2       | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden samengewerkt met Hybride product- en expertiseteams.                                                                                                                              |
| <b>B</b> | <b>SIAM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| K3       | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden SIAM diensten uitgevoerd in een Hybride SIAM organisatie waarbij diensten in samenwerking met verschillende stakeholders worden aangeboden.                                       |
| <b>C</b> | <b>Servicedesk</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| K4       | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden Service desk diensten uitgevoerd met Changeprocessen op basis van CI/CD en op basis van ITIL.                                                                                     |
| K5       | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden nieuwe technologie succesvol geadopteerd (zoals nieuwe features in de Microsoft Suite) en met het signaleren van een opleidingsbehoefte.                                          |
| <b>D</b> | <b>Werkplekdiensten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| K6       | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden ervaring met productdifferentiatie op basis van Persona voor werkplekvoorzieningen (waaronder: laptops/Azure virtual desktops/Cloud desktops) en bijbehorende applicatiediensten. |
| K7       | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden ervaring met Technisch Applicatie Beheer (TAB), packaging, software distributie en workspace management in hybride werkomgevingen op basis van InTunes managed werkplekken.       |
| <b>E</b> | <b>Samenwerkingsdiensten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| K8       | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden ervaring met het door ontwikkelen en beheren van een samenwerkingsplatform op basis van SharePoint technologie, die deels maatwerk omvat én onderhevig is aan de archiefwet.      |

| Nr.      | Kerncompetenties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>F</b> | <b>Clouddiensten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| K9       | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, , in opdracht van één overheidsorganisatie gedurende minimaal 12 maanden ervaring met het gelijktijdig toepassen van verschillende Target Operating Modellen (van Traditionele IT tot DevOps) en daarvan afgeleide productdifferentiatie.                                                                                                                 |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>G</b> | <b>Telefonie en Callcenter</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| K10      | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden ervaring met beheer en doorontwikkeling van Teams in combinatie met Anywhere 365 SaaS.                                                                                                                                                                                                   |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>H</b> | <b>Transitie en Transformatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| K11      | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden ervaring met het opstellen van een exit plan waarbij delen van de dienstverlening kunnen worden beëindigd.                                                                                                                                                                               |
| K12      | Gegadigde heeft in de afgelopen 36 maanden, in opdracht van één opdrachtgever, gedurende minimaal 12 maanden ervaring met transitie van dienstverlening en technologie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- zonder transformatie</li> <li>- binnen kaders (tijd/geld/kwaliteit/scope/benefits)</li> <li>- met borging van continuïteit en functionaliteit zowel bij aanvang als exit.</li> </ul> |

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Gegadigde gebruik te maken van de beschikbaar gestelde Bijlage format kerncompetenties. Indien Gegadigde een referentie-opdracht gebruikt om aan te tonen dat hij aan meerdere kerncompetenties voldoet, dan dient hij dit helder aan te geven in de beschrijving en de referentieopdracht in relatie tot alle gevraagde competenties afzonderlijk te overleggen. Overtollige referenties worden genegeerd.

Voor de te overleggen referentie-opdrachten gelden, naast de inhoudelijke aspecten die terug moeten keren, de volgende minimumvereisten. Als niet aan deze vereisten is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

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

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

Als de Gegadigde niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal zijn Aanmelding als ongeldig ter zijde worden gelegd. Voor wat betreft de toetsing en bewijsvoering rondom de geschiktheidseisen wordt aangesloten bij het regime dat is beschreven is ten aanzien van de uitsluitingsgronden. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat Gegadigden bij hun Aanmelding kunnen volstaan met het bijvoegen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. In de volgende sub paragrafen worden de nadere bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet

## Hoofdstuk 8 Selectiecriteria

De Aanbestedende dienst wil meer inzicht krijgen in de kennis en ervaring van de Gegadigde met betrekking tot de referentie(s) die is/zijn ingediend als bewijs van het voldoen aan kerncompetenties.

Gegadigde dient de inhoud van deze referentie(s) nader te beschrijven (zie invulformulier bijlage 5) op de hieronder genoemde onderdelen per selectie-eis. U dient tevens de beoordelingstabel selectie-eisen (bijlage 4) in te vullen. Het invulformulier dient u zo volledig mogelijk in te vullen. De X (kruisjes) die u niet volledig in de tabel in bijlage 4 heeft ingevuld leveren alleen minder punten op. Gegadigde wordt niet uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Aan de hand van deze beschrijving beoordeelt Aanbestedende dienst de mate waarin de beschreven ervaring aansluit op gewenste dienstverlening. Op basis hiervan wordt door Aanbestedende dienst bepaald welke vijf (5) Gegadigden het meest geschikt zijn om tot de Onderhandelingsfase te worden uitgenodigd.

Voor deze selectiecriteria kunnen in totaal maximaal 1000 punten worden behaald. In onderstaande tabel is aangegeven hoeveel punten maximaal per selectie criterium behaald kunnen worden.

Op basis van de selectiecriteria wordt bepaald welke Gegadigden het meest geschikt zijn om een Inschrijving in te dienen.

### 8.1. De beoordeling van de selectiecriteria S1 t/m S5

De beoordeling van de kavel S1 en S3 wordt apart beoordeeld, waarna de Aanbestedende dienst een score van 10, 7, 4 of 1 toekent. Er worden alleen hele cijfers toegekend zoals vernoemd in onderstaande tabel. U dient in Bijlage 5 aan te tonen dat u daadwerkelijk hiermee ervaring heeft. U kunt zelf in de tabel aangeven met een X welk cijfer waaraan u denkt te voldoen. De beoordelingscommissie gaat beoordelen of dit inderdaad zo is. Referenties die u opgeeft zullen worden na gebeld.

De beoordelingscommissie beoordeelt conform onderstaande beoordelingskader volgens onderstaande tabel:

| Kwalificatie | Omschrijving | Ervaring                                                                                                       |
|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10           | Uitmuntend   | Uit de informatie blijkt dat de Gegadigde blij geeft van zeer veel ervaring met de gevraagde kerncompetenties. |
| 7            | Goed         | Uit de informatie blijkt dat de Gegadigde ruime ervaring heeft met de gevraagde kerncompetenties.              |
| 4            | Voldoende    | Uit de informatie blijkt dat de Gegadigde ervaring heeft met de gevraagde kerncompetenties.                    |
| 1            | Onvoldoende  | Uit de informatie blijkt dat de Gegadigde geen ervaring heeft met de gevraagde kerncompetenties.               |

Het gegeven cijfer zal per selectie criterium vermenigvuldigd worden met het maximaal aantal punten per selectie criterium volgens de volgende formule:

Beoordelingscijfer x maximaal aantal punten = behaald aantal punten

10

Voorbeeld selectie criterium S1. bij het behalen van een 4 :  $4 \times 140 / 10 = 56$  punten



## 8.2. Beoordeling selectiecriteria S2, S4 en S5

De beoordeling van de selectiecriteria S2, S4 en S5 zullen binair worden beoordeeld. Dit houdt in dat u dient aan te geven of u ervaring heeft op deze punten. In de bijlage 4 vindt u dit invulformulier in Excel. Voor dit onderdeel vult u alleen een X in (Ja of Nee) Voor ieder onderdeel kan 1 punt worden gehaald.

De beoordelingscommissie bestaat uit verschillende afdelingen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst te weten:

- CID/IT (diverse inhoudelijke experts)
- Inkoop- en Contractmanagement;
- Juridische Zaken;
- Concerncontrol.

### Selectiecriteria

| Nr                              | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Maximum<br>aantal<br>punten |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| S1 - Generieke dienstverlening  | Gegadigde heeft kennis en ervaring met het aangaan van een langdurig strategisch partnerschap.                                                                                                                                                                                                                | 140                         |
| S2 - Servicedesk                | Gegadigde heeft ervaring met het leveren van support via verschillende kanalen op verschillende locaties (zie verder de onderstaande detailuitwerking).                                                                                                                                                       | 240                         |
| S3 - Samenwerkings diensten     | Gegadigde heeft ervaring met het moderniseren, professionaliseren, gebruiksvriendelijker maken van de ongestructureerde informatievoorziening, waarbij de samenwerking, zowel binnen de organisatie als met private- of publieke (keten)partners, verbeterd is (zie verder de onderstaande detailuitwerking). | 100                         |
| S4 - Clouddiensten              | Gegadigde heeft ervaring met Cloudtransformaties en -transities binnen kaders (tijd/geld/kwaliteit/scope/benefits) met borging van continuïteit en functionaliteit (zie verder de onderstaande detailuitwerking)                                                                                              | 280                         |
| S5 - Transitie en Transformatie | Gegadigde heeft ervaring met werkplektransformaties binnen kaders (tijd/geld/kwaliteit/scope/benefits) met borging van continuïteit en functionaliteit (zie verder de onderstaande detailuitwerking).                                                                                                         | 240                         |
| <b>Totaal</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>1000</b>                 |

## **Generieke Dienstverlening**

### **S1 Gegadigde heeft kennis en ervaring met het aangaan van een langdurig strategisch partnerschap.**

Bij het beoordelen van dit selectie criterium wordt gelet op de volgende aspecten:

- S11 De mate waarin het inlevingsvermogen op cultural fit wordt aangetoond;
- S12 De mate waarin dezelfde wijze van opereren van de Aanbestedende dienst wordt aangetoond;
- S13 De mate waarop de visie op het samenwerken wordt aangetoond;
- S14 De mate waarin de bereidheid tot investeren in optimalisatie van processen en/of producten wordt aangetoond.

## **Servicedesk**

### **S2 Gegadigde heeft ervaring met het leveren van support via verschillende kanalen op verschillende locaties.**

Bij het beoordelen van dit selectie criterium wordt gelet op de volgende aspecten:

- S21 Ervaring met support op kantoorlocatie on-site / floor walkers / service balie.
- S22 Ervaring met support via email & Chat.
- S23 Ervaring met support via een Self Service Portal.
- S24 Ervaring met support op bijzondere locaties (denk aan bruggen en sluizen).
- S25 Ervaring met support van thuiswerkplekken.
- S26 Ervaring met support van VIP's.

## **Samenwerkingsdiensten**

### **S3 Gegadigde heeft ervaring met het moderniseren, professionaliseren, gebruiksvriendelijker maken van de ongestructureerde informatievoorziening, waarbij de samenwerking, zowel binnen de organisatie als met private- of publieke (keten)partners, verbeterd is.**

Bij het beoordelen van dit selectie criterium wordt gelet op de volgende aspecten:

- S31 De mate waarin ervaring is opgedaan met het moderniseren, professionaliseren, gebruiksvriendelijker maken van ongestructureerde informatievoorziening;
- S32 De mate waarin ervaring is opgedaan met samenwerking, zowel binnen de organisatie als met private- of publieke (keten)partners, waarbij het moderniseren, professionaliseren en gebruiksvriendelijker maken van de informatievoorziening een positieve rol hebben gespeeld.
- S33 De mate waarin ervaring is opgedaan met software ontwikkeling in de samenwerkingomgeving.

## **Clouddiensten**

### **S4 Gegadigde heeft ervaring met Cloudbeheer, -transformaties en -transities binnen de kaders (tijd/geld/kwaliteit/scope/benefits) met borging van continuïteit en functionaliteit.**

Bij het beoordelen van dit selectie criterium wordt gelet op de volgende aspecten:

- S41 Ervaring met het toepassen het Microsoft Cloud Adoption Framework in een overheidsomgeving;
- S42 Ervaring met diverse migratie strategieën (5R strategie van Gartner)
- S43 Ervaring met migratie van multi hybride (cloud) omgeving naar single public cloud;
- S44 Ervaring met beheer op basis van IaC, pipelines , desired state en stateless infrastructuur, ook in combinatie met non cloud native applicaties;
- S45 Ervaring met TAB op basis van IaC en pipelines (geautomatiseerde: software provisioning, configuratie, updates);
- S46 Ervaring met het faciliteren van cost management en –performance controle in de Cloud (FinOps);
- S47 Ervaring met het geautomatiseerd doorvoeren van tags.

## **Transitie en Transformatie**

### **S5      Gegadigde heeft ervaring met werkplektransformaties binnen kaders (tijd/geld/kwaliteit/scope/benefits) met borging van continuïteit en functionaliteit.**

Bij het beoordelen van dit selectie criterium wordt gelet op de volgende aspecten:

- S51      Ervaring met werkplektransformaties binnen de kaders (tijd/geld/kwaliteit/scope/benefits) met borging van continuïteit en functionaliteit.
- S52      Ervaring met het uitrollen van nieuwe hardware type.
- S53      Ervaring met het introduceren en adopteren van nieuwe functionaliteiten (OS, MS Office).
- S54      Ervaring met het beheersen van de uitrolfase.

## BIJLAGE 0 CHECKLIST

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Gegadigde in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Aanmelding dient samen te stellen (zie ook hoofdstuk 7).

| Checklist - documenten die de Gegadigde dient te overleggen                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Aanmeldingsbrief:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naam en contactgegevens contactpersoon Gegadigde.</li> <li>- Inzet / gebruik van Derde en toelichting werkverdeling (indien van toepassing).</li> <li>- Samenwerkingsverband (combinatie) en toelichting werkverdeling (indien van toepassing).</li> </ul> | <p>Rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen</p> <p>(bij Samenwerkingsverband door penvoerder namens het Samenwerkingsverband (combinatie))</p>                                                                                                                                                                                |
| Eigen verklaring (de UEA) (via TenderNed te uploaden)                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Bijlage het <b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b> invullen, eventueel rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen.<sup>4</sup></p> <p><u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient <b>separaat</b> het <b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b> te worden ingediend.</p> |
| Uittreksel Inschrijving nationale handelsregister                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Bijvoegen, niet ouder dan 6 maanden.</p> <p><u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient dit <b>separaat</b> te worden ingediend.</p>                                                                                                                                            |
| Kerncompetenties                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Bijlage 1 Format Kerncompetenties invullen en bijvoegen.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Selectiecriteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Bijlage 4 Invulformulier Selectie eisen in Excel                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Selectiecriteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Bijlage 5 Format formulier onderbouwing selectie eisen                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ISO 9001:2015 certificering                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gegadigde dient (na voorlopige selectie) aan te tonen dat aan de Geschiktheidseis wordt voldaan door het binnen <b>vijf (5) werkdagen</b> overleggen van een geldig certificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling.                                                                           |

<sup>4</sup> Indien u de aanbestedingsbrief reeds rechtsgeldig heeft ondertekend hoeft u de Eigen verklaring niet nogmaals te ondertekenen (zie artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NEN-ISO 14001 of EMAS-registratie of een gelijkwaardig | Gegadigde dient (na voorlopige selectie) aan te tonen dat aan de Geschiktheidseis wordt voldaan door het binnen <b>vijf 5 werkdagen</b> overleggen van een geldig NEN-ISO 14001 certificaat volgens de Europese normen dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling.                          |
| ISO 27001 Certificering                                | Gegadigde dient (na voorlopige selectie) aan te tonen dat aan de Geschiktheidseis wordt voldaan door het binnen <b>vijf 5 werkdagen</b> overleggen van een geldig NEN-ISO 27001 certificaat volgens de Europese normen dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling.                          |
| ISAE 3402 Verklaring                                   | Gegadigde dient (na voorlopige selectie) aan te tonen dat aan de Geschiktheidseis wordt voldaan door het binnen <b>vijf 5 werkdagen</b> overleggen van een geldig ISAE 3402 certificaat volgens de Europese normen dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling.                              |
| ISO 25010 Software kwaliteitsrichtlijn                 | Gegadigde dient (na voorlopige selectie) aan te tonen dat aan de Geschiktheidseis wordt voldaan door het binnen <b>vijf 5 werkdagen</b> overleggen van een geldig ISO 25010 Software kwaliteitsrichtlijn certificaat volgens de Europese normen dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling. |

## BIJLAGE 1 FORMAT KERNCOMPETENTIES

### Betreft Aanbesteding:

Cloud- en Werkplekdiensten, inclusief Service- en Integratieondersteuning

kenmerk 1868884

| Kerncompetentie 1: <Invullen gevraagde kerncompetentie>                           |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Naam referentie-organisatie                                                       | <...> |
| Adresgegevens referentie-organisatie                                              | <...> |
| Activiteiten referentie-organisatie                                               | <...> |
| Contactpersoon referentie-organisatie                                             | <...> |
| Telefoonnummer contactpersoon referentie-organisatie                              | <...> |
| E-mail contactpersoon referentie-organisatie                                      | <...> |
| Korte omschrijving van werkzaamheden waaruit de gevraagde kerncompetentie blijkt. | <...> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <p>De gevraagde kerncompetenties zijn conform opdracht van de referentieorganisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding. De complete opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd;</p> <p>In welke periode zijn de werkzaamheden als gevraagd bij de kerncompetentie uitgevoerd?</p> | <p>Ja /Nee</p> <p>&lt;...&gt;</p> |
| <p><b>Conform opdracht</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                   |
| <p>Gegadigde verklaart, door het conform uitvoeren van deze opdracht, ervaring te hebben met bovengenoemde leveringen en diensten.</p> <p>Dit kan bij de referent worden geverifieerd zonder voorafgaande toestemming van Gegadigde – de referent hoeft deze verklaring bij Aanmelding niet te ondertekenen.</p>                                                                                                                                                               | <p>Ja /Nee</p>                    |

**BIJLAGE 2 FORMAT (EXCEL) VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN (NOTA VAN INLICHTINGEN)**



### **BIJLAGE 3 VERSLAG MARKTCONSULTATIE**

**BIJLAGE 4 INVULFORMULIER SELECTIE-EISEN (IN EXCEL)**

**BIJLAGE 5 FORMULIER ONDERBOUWING SELECTIE-EISEN**

| Selectie-Eis : S1 en S3                                                             |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Naam referentie-organisatie                                                         | <...>   |
| Adresgegevens referentie-organisatie                                                | <...>   |
| Activiteiten referentie-organisatie                                                 | <...>   |
| Contactpersoon referentie-organisatie                                               | <...>   |
| Telefoonnummer contactpersoon referentie-organisatie                                | <...>   |
| E-mail contactpersoon referentie-organisatie                                        | <...>   |
| Korte omschrijving van werkzaamheden waaruit de gevraagde selectie eis blijkt.      | <...>   |
| In welke periode zijn de werkzaamheden als gevraagd bij de selectie eis uitgevoerd? | Ja /Nee |

|                         |                                                                                     |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |  |
| <b>Conform opdracht</b> |                                                                                     |

