

Beschrijvend document

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure inzake

End User Services (EUS)

Uitbesteding van IT-beheer en support

Colofon	
Opgesteld door:	Koninklijke Bibliotheek
Datum:	2-9-2024
Versie:	V1

Inhoudsopgave

DEFINITIELIJST	4
1. INLEIDING	7
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST.....	7
1.2 AANLEIDING EN CONTEXT VAN DE AANBESTEDING	7
1.3 GEBRUIK AANBESTEDINGSPLATFORM	7
2. INHOUD VAN DE OPDRACHT	8
2.1 DOELSTELLINGEN VAN DE OPDRACHT	8
2.2 HUIDIGE ICT-OMGEVING KB	9
2.3 SCOPE VAN DE OPDRACHT (GEWENSTE SITUATIE)	11
2.4 BUITEN SCOPE	12
2.5 PERCEELINDELING	12
2.6 OMVANG VAN DE OPDRACHT	13
2.7 VARIANTEN	14
2.8 CONTRACTVORM.....	14
2.9 WIJZIGING VAN DE OPDRACHT EN HERZIENING.....	15
2.10 VOORSCHRIFTEN EN VOORWAARDEN	16
3. VERLOOP VAN DE AANBESTEDING	21
3.1 PROCEDURE	21
3.2 PLANNING.....	21
3.3 COMMUNICATIE GEDURENDE DE AANBESTEDING	21
3.4 INFORMATIEVERSTREKKING	21
3.5 INDIENEN VAN DE INSCHRIJVINGEN	22
3.6 OPENING VAN DE INSCHRIJVINGEN	23
3.7 BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	23
3.8 GUNNINGSBESLISSING.....	23
3.9 VERIFICATIE.....	23
3.10 KLACHTENAFHANDELING	24
4. EISEN AAN DE INSCHRIJVER.....	25
4.1 INLEIDING	25
4.2 UITSLUITINGSGRONDEN.....	26

4.3	GESCHIKTHEIDSEISEN	28
5.	TOETSING VAN DE INSCHRIJVINGEN.....	32
6.	BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	33
6.1	GUNNINGSMETHODE GEWOGEN FACTOR METHODE.....	33
6.2	BEOORDELINGSTEAM	33
6.3	WIJZE VAN BEOORDELEN	33
6.4	BEREKENEN VAN DE EINDSCORES	34
6.5	GUNNINGSCRITEIA	34
6.6	GUNNINGSCRITEIUM KWALITEIT	35
6.7	G4 PRIJS.....	39
7.	BIJLAGEN	41

DEFINITIELIJST

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Begrip	Definitie
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Opdracht.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen KB en de Geïnteresseerde/ Inschrijver plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door KB gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARBIT 2022) van Opdrachtgever die van toepassing zijn op de te sluiten Overeenkomst.
Beschrijvend Document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door KB een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bijlage(n)	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Derde(n)	Een andere entiteit op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van KB te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.

Begrip	Definitie
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald.
Herziene Documentatie	Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsstukken.
Hoofdaannemer	De onderneming die in een constructie van hoofd-/ onderaannemerschap als Inschrijver fungeert en die volledig contractueel aansprakelijk is tegen Opdrachtgever.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan KB en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
KB	Koninklijke Bibliotheek (KB) de nationale bibliotheek van Nederland, de aanbestedende dienst.
Nota van Inlichtingen	<p>Document dat de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van KB en wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken.</p> <p>De Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van het Beschrijvend document en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van Inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten.</p>
Onderaannemer(s)	Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde Opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als Hoofdaannemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in het Beschrijvend document.
Opdracht	De opdracht van KB aan de Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Begrip	Definitie
Opdrachtgever	KB, in dit geval de Koninklijke Bibliotheek, die de Overeenkomst aangaat met de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie KB de Overeenkomst afsluit.
Oplossing	Het betreft de product(en) en diensten waarmee Inschrijver inschrijft en waarover Opdrachtnemer regie voert (als Hoofdaannemer) in opdracht van KB.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen KB en de Opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een Dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Programma van Eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Wachtkamer overeenkomst	De overeenkomst met de nummer twee in de rangorde van deze Aanbesteding.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).

Interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- Het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- Met het gebruik van woorden zoals: bijvoorbeeld, inclusief, mede begrepen, zoals, waaronder, et cetera en omvattende wordt bedoeld met inbegrip van, maar niet beperkt tot.

1. Inleiding

1.1 De aanbestedende dienst

KB is de nationale bibliotheek van Nederland. Haar taak is het behouden en beschikbaar stellen van Nederlands cultureel erfgoed in gedrukte en geschreven, en in meerdere mate ook in digitale vorm. Sinds 31 augustus 1993 is KB een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Per 1 januari 2015 is de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden waarmee KB een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken heeft gekregen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van stelseltaken. KB is met de nieuwe wet ook verantwoordelijk geworden voor de ontwikkeling van de nationale digitale bibliotheek.

1.2 Aanleiding en context van de aanbesteding

De KB heeft in 2020 besloten om het technisch beheer van de kantoorautomatisering (werkplekken) en de 2^e lijns-ondersteuning van de eindgebruikers uit te besteden aan een dienstverlener. Deze opdracht is gecontracteerd door middel van een Europese aanbesteding.

Omdat de KB behoefte heeft aan een uitbreiding van de oorspronkelijke opdracht (toevoegen van 1^e lijns support), heeft de KB besloten om de Overeenkomst met de huidige dienstverlener niet nogmaals te verlengen. Middels deze Europese aanbestedingsprocedure wordt er gezocht naar één Opdrachtnemer die de opdracht voor de KB gaat uitvoeren.

KB nodigt Geïnteresseerden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers moeten voldoen aan de voorwaarden in dit Beschrijvend document.

1.3 Gebruik aanbestedingsplatform

Op deze Aanbesteding kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Op <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/starten-met-tenderned#> is meer informatie te vinden over registreren op TenderNed en hoe de eHerkenning gebruiken is voor TenderNed. Bij vragen en/of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

2. Inhoud van de opdracht

2.1 Doelstellingen van de opdracht

KB is op zoek naar één Opdrachtnemer die de Opdracht, zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken, gaat uitvoeren. Daarbij is het doel van de KB om het technisch beheer van de werkplekken, inclusief de 1^e en 2^e lijns-support uit te besteden aan een professioneel en deskundig partner. Het opnemen van de 1^e lijns-support als onderdeel van de Opdracht, maakt deel uit van de strategie van de KB om de ICT-dienstverlening verdere te professionaliseren richting de toekomst. De KB heeft daarbij de behoefte om voortdurend te blijven innoveren, zodat gebruikers de meest optimale werkomgeving geboden kan worden. De KB streeft naar een partnerschap met een Opdrachtnemer die daarnaast proactief bijdraagt aan de volwassenheid van de ICT-werkplekinfrastructuur van KB.

2.1.1 Doelstellingen

KB wenst met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren:

Doelstelling	Toelichting
1. Verbeterde dienstverlening	De outsourcing van End User Services moet leiden tot een verbetering van de algehele dienstverlening aan eindgebruikers. Hierbij kan gedacht worden aan een zo optimaal mogelijke responstijd, klanttevredenheid, gebruikerservaring en beperkte downtijd. De Opdrachtnemer is flexibel en speelt in op de veranderende behoefte, omstandigheden en vraag van de KB.
2. Proactief en partnerschap	De Opdrachtnemer is proactief als het gaat om het identificeren en aanpakken van problemen, nog voordat ze zich voordoen. Dit omvat het anticiperen op toekomstige behoeften van KB en het implementeren van preventieve maatregelen om mogelijke problemen te voorkomen. De Outsourcingspartner levert niet alleen de End User Services, maar draagt ook actief bij aan de verdere versterking, bijvoorbeeld door het toepassen van innovaties, van de ICT-werkplekinfrastructuur van de KB.
3. Strategische samenwerking:	De Opdrachtnemer fungeert als een strategische partner voor de KB, in plaats van alleen als een leverancier van diensten. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer actief bijdraagt aan de groei en ontwikkeling van KB op het gebied van ICT-dienstverlening, door het delen van expertise, best practices en innovatieve oplossingen
4. Grip op kosten	De outsourcing van End User Services moet leiden tot kostenbesparingen voor KB, zowel op korte als op lange termijn. De Opdrachtnemer bereikt dit door het optimaliseren van processen, het verminderen van overheadkosten en het benutten van schaalvoordelen door gebruik te maken van de expertise en middelen van de Opdrachtnemer.
5. Databescherming	De Outsourcingspartner zet actief risicomanagement in en borgt (mede) dat de KB voldoet aan de BIO-norm 2 (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), NIS2 en de AVG.
6. Complexiteitsreductie	Door het outsourcen van de End User Services, inclusief het support, wil de KB de operationele processen die gepaard gaan met het leveren van ondersteuning aan eindgebruikers vereenvoudigen.

7. Technologie	De noodzaak is om technologisch bij te blijven mede door middel van innovaties. Dit komt voort uit de constante evolutie van IT en de behoefte van KB om haar ICT-werkplekinfrastructuur te moderniseren en te optimaliseren om te voldoen aan de steeds veranderende eisen en verwachtingen van haar Eindgebruikers. Hierdoor wordt het belangrijk om een Opdrachtnemer te vinden die niet alleen in staat is om End User Services (EUS) te leveren, maar ook proactief te werk gaat en een positieve invloed heeft op de groei in volwassenheid van de KB ICT-werkplekinfrastructuur.
----------------	---

2.2 Huidige ICT-omgeving KB

Om geïnteresseerden een beeld te schetsen van de huidige ICT-omgeving van de KB, is binnen deze paragraaf een toelichting opgenomen met betrekking tot de van toepassing zijnde omgeving. Meer informatie vindt u in de bijgevoegde **bijlage O ‘PSA Vernieuwing Digitale Werkomgeving KB’**. De hierin omschreven architectuur is in 2019 door de KB gerealiseerd. Het high level design (HLD) van de digitale werkplekomgeving van de KB (**Bijlage Q**) wordt gedeeld met Inschrijver na het ondertekenen en aanleveren van de geheimhoudingsverklaring.

Office365 & Azure

De ICT-omgeving is van eind 2019 en is gebouwd op basis van Office365 en Azure. Het is een hybrid-omgeving, wat inhoudt dat er zowel een on-premises AD gehandhaafd wordt, als een Azure AD. Tussen deze AD's is een two-way synchronisatie actief. E-mail en agendafunctionaliteit wordt gefaciliteerd via Exchange Hybrid Server. Point of authority is on-premises. Beheer van security policies en device management wordt gefaciliteerd via Intune. Er wordt een company store aangeboden van waar uit eindgebruikers een selectie aan apps zelf kunnen installeren.

Hoewel er nog een koppeling is met de on-premises Active Directory (AD), is de meeste authenticatie en autorisatie verplaatst naar Azure AD. Dit is een cloud-gebaseerde identiteits- en toegangsbeheeroplossing die een veilige en schaalbare manier biedt om gebruikersidentiteiten te beheren en toegang te verlenen tot applicaties en diensten. Azure AD ondersteunt Single Sign-On (SSO), Multi-Factor Authentication (MFA) en andere beveiligingsfuncties.

Netwerkvoorzieningen

De KB beschikt over moderne netwerkinfrastructuur, waarbij onder andere gebruik wordt gemaakt van Palo Alto firewalls. Er wordt gebruik gemaakt van Network Access Control (NAC). Overal zijn 10mb/s-100mb/s-1Gb/s aansluitingen aanwezig. Binnen de KB zijn er vier wifi-netwerken (wifi 5), waarvan één dedicated voor KB-medewerkers. Ook hier wordt NAC toegepast. Eindgebruikers authenticeren zich via hun AD-account en worden naar het juiste netwerk geleid. Zonder deze toegang wordt er alleen internettoegang geboden. De KB beschikt over een redundant uitgevoerd 10Gb internetverbinding. Het beheer van het bedrade en draadloze netwerk is intern belegd bij het Netwerk & Securityteam. Patchwerkzaamheden worden uitgevoerd door het ICT Supportteam. Het beheer van dit onderdeel van de ICT-omgeving valt **buiten** de scope van onderhavige Opdracht.

Werkstations

Werkstations draaien op Windows 11. Hierbij staat auto update aan. Er wordt door de KB een company portal aangeboden van waaruit eindgebruikers een selectie aan apps zelf kunnen installeren, op basis van welke autorisaties de eindgebruiker bezit. Werkstations zijn voornamelijk laptops en 2-in-1 devices. De feitelijke levering en reparatie van werkplekhardware behoort niet tot de scope van deze Opdracht. Het inspoelen gebeurt op basis van een door KB aangeleverd image. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Auto Pilot.

Bedrijfsapplicaties

Bedrijfsapplicaties draaien zowel on-premises als vanuit de cloud (SaaS). Voor het applicatielandschap is een gelaagdheid gedefinieerd. Applicaties worden ontsloten aan de eindgebruikers via Intune

Kantoorautomatiseringsapplicaties

De KB maakt gebruik van Office365 op basis van academic licensing (A5). Centraal hierbij is het gebruik van Sharepoint Online en Teams voor opslag van bestanden en samenwerken.

Vaste telefonie

Bij diverse werkplekken van de KB wordt gebruik gemaakt van vaste telefonie. Het technisch beheer van de telefooncentrales en session border controllers behoort niet tot de scope van onderhavige Opdracht.

Mobiele telefonie

Binnen de KB worden er mobiele telefoons ter beschikking gesteld aan medewerkers. Deze worden ook gebruikt om MFA te realiseren. De mobiele telefoons worden op dit moment nog beheerd door de eigen ICT supportdesk. Omdat de ICT supportdesk binnen deze aanbesteding wordt uitbesteed valt het beheer (zijnde het verstrekken van simkaarten en uitgeven/innemen van toestellen) van de mobiele telefoons daarmee binnen scope van de Opdracht.

Printing en scanning

Er zijn momenteel ongeveer 30 printers en multifunctionals in gebruik binnen de KB op basis van FollowMe-printing. Hiervoor loopt een contract met een printerpartner. Het ontsluiten van de printfunctionaliteit voor medewerkers van de KB betreft een onderdeel van de opdracht. Het onderhouden van de printers en multifunctionals valt echter buiten scope van deze aanbesteding.

Eindgebruikersondersteuning

De KB beschikt nu nog over een ICT Supportdesk, voor ongeveer 550 eindgebruikers. Deze levert eerstelijns ict-ondersteuning aan eindgebruikers op werkdagen tussen 7:30 en 18:00u. De ICT Supportdesk registreert en behandelt meldingen in TOPdesk, de centrale ITSM-tool binnen KB. De ICT supportdesk taken en werkzaamheden zijn binnen scope. Op dit moment zijn er 4 supportmedewerkers (waarvan één medewerker verantwoordelijk is voor de rol van product owner) werkzaam op de servicedesk van de KB.

Samenvatting van systemen / applicaties

Het applicatielandschap dat in scope is van onderhavige Opdracht bestaat uit ongeveer 100 applicaties die ontsloten worden via Intune. Na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring (**Bijlage N**), aan te leveren via de berichtenmodule van TenderNed) wordt de bronlijst van de KB (**Bijlage P**) beschikbaar gesteld aan Gegadigde.

2.3 Scope van de opdracht (gewenste situatie)

Binnen onderhavige Opdracht is de KB opzoek naar een professioneel partner voor het uitbesteden van de End User Services. De scope van de Opdracht kan als volgt onderverdeeld worden:

1. Verzorgen van technisch beheer op ICT-werkplekomgeving, inclusief applicaties kantooromgeving

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor professionele uitvoering van het technisch beheer van de ICT-omgeving van de KB. De ITIL4 beheersprocessen die in scope zijn van de Opdracht zijn opgenomen in het Programma van Eisen, zie eis E34. De wijze waarop Inschrijver deze beheersprocessen uitvoert, dient uitgewerkt te worden als onderdeel van de kwalitatieve gunningscriteria.

Opdrachtnemer voert daarnaast het technisch beheer uit van de applicaties die binnen de kantooromgeving van KB worden ingezet. De volledige lijst van applicaties die qua technisch beheer in scope zijn van deze Opdracht wordt gedeeld met Inschrijvers na het ondertekenen van de geheimhoudingsverklaring (**Bijlage N**). Inschrijver dient de ondertekende geheimhoudingsverklaring via de berichtenmodule in TenderNed aan te leveren. Na ontvangst zal KB de bijlage aan Inschrijver verstrekken.

2. Verzorgen van (on-site) 1^e-lijns support voor eindgebruikers KB

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de servicedesk op de locatie van de KB in Den Haag tijdens servicetijden (zie het Programma van Eisen) is bemand door supportmedewerkers. Eén van de supportmedewerkers is verantwoordelijk voor de rol van product owner. Er is bij de servicedesk van de KB sprake van een 'opendeurbeleid', wat betekent dat er te allen tijde een servicemedewerker aanwezig dient te zijn (ook als een andere servicemedewerker elders binnen het gebouw van de KB ondersteuning aan het verlenen is. De wijze waarop Inschrijver de service desk van de KB gaat bemensen dient omgeschreven te worden als onderdeel van de kwalitatieve gunningscriteria.

3. Verzorgen van 2^e-lijns support voor eindgebruikers KB

Op het moment dat de interne, door Opdrachtnemer bemande, service desk niet kan voorzien dient er opgeschaald te worden naar de 2^e-lijns support van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert daarbij dat minimaal aan de servicelevels wordt voldaan zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

4. Beheer van authenticatietool voor B2B

Op dit moment wordt er binnen de KB een authenticatietool (Microsoft Azure AD B2B) geïmplementeerd waarmee de klanten van de KB (openbare bibliotheken) zich kunnen

identificeren bij de KB. Het technisch beheer van deze authenticatietool berust bij de Opdrachtnemer.

5. Advies

De KB heeft de behoefte om een intensief partnerschap aan te gaan met de toekomstige Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft gevraagd en proactief advies met betrekking tot de verdere ontwikkeling en/of professionalisering van de ICT-omgeving van de KB. Mocht de KB gebruik gaan maken van nieuwe oplossingen, software en/of werkprocessen als gevolg van bijvoorbeeld nieuwe technologie of innovatie, dan moet het mogelijk zijn om consultancydienstverlening af te nemen bij Opdrachtnemer. De kosten van consultancydienstverlening worden, na akkoord van de KB, door Opdrachtnemer in rekening gebracht op basis van het binnen de Inschrijving aangegeven uurtarief.

Voor een verdere specificatie van de van toepassing zijnde kaders voor uitvoering van de opdracht verwijzen wij u naar het Programma van Eisen (**Bijlage A**). De KB merkt daarbij merkt daarbij op dat er wordt gezocht naar dienstverlening op basis van bestaande standaarden (geen maatwerk).

2.4 Buiten scope

De volgende activiteiten en/of werkzaamheden behoren nadrukkelijk **niet** tot de scope van onderhavige opdracht:

- Technisch beheer van zelf gehoste applicaties en beheer van Windows servers buiten de kantoorautomatisering van de KB;
- Beheer van multi-tier applicaties, technisch beheer webdiensten en business applicaties ten behoeve van het bibliotheekwezen;
- Functioneel beheer van applicaties;
- Beheer van de netwerkomgeving (WAN/LAN/WLAN, firewalls en VPN);
- Beheer van Linuxservers en loadbalancers;
- Beheer van Storage, VMware en backupoplossingen;
- Beheer van databases;
- Onderhoud van printers/multifunctionals;
- Levering en/of reparatie van hardware;
- Beheer van telefooncentrale en SBC;
- Leveren en bijvullen van papier.

2.5 Perceelindeling

De Opdracht is niet verdeeld in percelen. De onderhavige opdracht wordt niet onnodig samengevoegd en niet opgedeeld in percelen omdat de ervaring heeft geleerd dat dit grote organisatorische gevolgen en risico's veroorzaakt voor de KB, terwijl het verminderen van deze risico's nu juist mede doelstelling is van deze aanbesteding.

Deze gevolgen en risico's betreffen o.a. hoge implementatie-, integratie-, en migratiekosten en verstoringen of belemmeringen van de dienstverlening en bedrijfsvoering wanneer de verantwoordelijkheid voor de onderdelen van de opdracht bij verschillende dienstverleners wordt belegd. Tevens zou een verdere opdeling in percelen de verdeling van verantwoordelijkheden en de eigen regievoering hierop onnodig complex maken.

Gezien de samenstelling van de relevante markt en de mogelijkheid om als samenwerkingsverband de opdracht te verwerven, is de toegang tot de opdracht voor het midden – en kleinbedrijf voldoende gewaarborgd. De gevraagde beheerde ICT-dienst is breed in de markt beschikbaar en leidt niet tot (on)bedoelde uitsluiting.

2.6 Omvang van de opdracht

Aantallen

Kengetallen KB	Aantal
Aantal werkplekken	550-570

Omvang support

Om geïnteresseerden inzicht te bieden in de omvang van het uit te voeren support, heeft de KB rapportages gegenereerd vanuit het ticketsysteem. In onderstaande tabellen ziet u hoeveel tickets er door de support afdelingen (ICT supportdesk – 1e lijns en 2e lijns) de afgelopen periode zijn afgehandeld. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen meldingen (storingen) en (wijzigings-)activiteiten:

Meldingen (storingen)

	2e lijns	ICT Supportdesk (1e lijn)	Eindtotaal
2023	179	2035	2214
jun	25	288	313
jul	20	289	309
aug	35	324	359
sep	33	406	439
okt	28	313	341
nov	22	238	260
dec	16	177	193
2024	331	1899	2230
jan	40	319	359
feb	29	291	320
mrt	35	298	333
apr	94	271	365
mei	76	457	533
jun	84	511	595
Eindtotaal	537	4182	4719

(Wijzigings-)activiteiten

	2e lijns	ICT Supportdesk (1e lijn)	Eindtotaal
2023	401	639	1040
jun	75	51	126
jul	49	55	104
aug	62	33	95
sep	41	65	106
okt	77	94	171
nov	31	174	205
dec	66	167	233
2024	283	794	1077
jan	43	177	220
feb	58	149	207
mrt	47	140	187
apr	58	147	205
mei	35	109	144
jun	66	115	181
Eindtotaal	708	1476	2184

2.7 Varianten

Varianten zijn niet toegestaan.

2.8 Contractvorm

2.8.1 Type en duur van de overeenkomst

KB is voornemens om één Overeenkomst (**Bijlage B**) af te sluiten.

De Overeenkomst kent een initiële looptijd van drie (3) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 6 december 2024 en deze eindigt van rechtswege op 5 december 2027. KB heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities in vijf (5) tijdsblokken van één jaar te verlengen. De totale looptijd kan derhalve acht jaar bevatten. Er is niet gekozen voor een Raamovereenkomst omdat de verwachting is dat de te beheren ICT-omgeving van KB niet grootschalig zal wijzigen.

Uiterlijk zes maanden voor een optionele verlenging gaat KB met Opdrachtnemer over de optionele verlenging in gesprek. Indien KB gebruik wenst te maken van deze mogelijkheid,

dan meldt zij dit uiterlijk drie maanden voorafgaand aan de datum waarop de verlenging intreedt aan Opdrachtnemer.

2.8.2 *Wachtkamerregeling*

KB maakt voor deze Aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerregeling'. Hierbij neemt de Inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijver is geëindigd, plaats in de zogenaamde 'wachtkamer' en wordt met hem een Wachtkamerovereenkomst (**Bijlage C**) gesloten.

Dit houdt het volgende in. Indien:

- I. geen Overeenkomst tot stand komt tussen KB en de (voorlopig) gegunde Inschrijver, of
- II. de Overeenkomst om andere redenen wordt beëindigd binnen de periode van 25 maanden na de uiterlijke ingangsdatum van de Overeenkomst.

KB kan besluiten om de Opdracht niet opnieuw aan te besteden, maar met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijver tot een Overeenkomst te komen.

Voor de formalisering van de wachtkamerregeling wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten tussen KB en de Inschrijver die plaatsneemt in de wachtkamer. KB is geenszins verplicht om met de in de wachtkamer verblijvende Inschrijver overleg te plegen en/of hem te contracteren. De periode gedurende de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal vijfentwintig (25) maanden na de uiterlijke ingangsdatum van de Overeenkomst.

KB kan de Inschrijver eerder uit de wachtkamer laten. De Inschrijver met wie een Wachtkamerovereenkomst is gesloten doet zijn Inschrijving gestand gedurende de periode dat de Inschrijver zich in de wachtkamer bevindt. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met deze wachtkamerregeling.

2.9 *Wijziging van de Opdracht en herziening*

2.9.1 *Optionele diensten*

KB houdt er rekening mee dat in de toekomst mogelijk de volgende optionele aanvullende Diensten deel uitmaken van de Overeenkomst:

- Het inhuren van tijdelijke extra capaciteit bij Opdrachtnemer.

Wanneer de behoefte ontstaat aan een van bovengenoemde optie(s), dan vraagt KB een definitieve offerte aan bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarin de specificaties uit de offerteaanvraag en de (uur)tarieven zoals genoemd in de Overeenkomst worden overgenomen. KB is niet verplicht om de gewenste optionele Diensten af te nemen. Indien KB daar om welke reden dan ook van afziet, zal dat worden toegelicht aan de Opdrachtnemer. Een en ander zal in goede afstemming met de Opdrachtnemer plaatsvinden.

2.9.2 Herziening

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan deze Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. optie jaren) worden gewijzigd. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt KB zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

1. Aanpassing van de verantwoordelijkheden en taken van de Opdrachtnemer bij een eventuele toekomstige aanpassing van de binnen de KB gebruikte IT-infrastructuur en/of -diensten.
2. Inzet van aanvullende capaciteit of expertise van Opdrachtnemer, op het moment dat de interne organisatie van de KB niet tegemoet kan komen aan de vraag.

De hierboven genoemde herzieningsclausules betreffen geen wijzigingen die de algemene aard van de Opdracht veranderen. Een herziening zal tijdig worden gecommuniceerd met Opdrachtnemer.

2.10 Voorschriften en voorwaarden

Inschrijvingen moeten volgens onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om een eerlijke concurrentie tussen de Inschrijvers te garanderen. Ook worden in **Bijlage F** aanvullende voorwaarden en bepalingen genoemd die gelden in het kader van deze Aanbesteding.

2.10.1 Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden

De Aanbestedingsstukken zijn met grote zorg samengesteld. Mocht Geïnteresseerde desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden tegenkomen, dan dient Geïnteresseerde KB hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de sluitingsdag van de laatste schriftelijke vragenronde (zie planning, §3.2) via de berichtenmodule van TenderNed op de hoogte te stellen. Van Geïnteresseerden wordt een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat Geïnteresseerden tijdig moeten opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de Aanbestedingsstukken. Indien KB niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door Geïnteresseerde wordt gewezen, dan is Geïnteresseerde niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Geïnteresseerde heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

2.10.2 Voorbehouden

1. De in dit Beschrijvend document gestelde eisen, voorwaarden en criteria zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie van KB. Geïnteresseerden/Inschrijvers kunnen geen enkel recht ontleen aan de in dit document genoemde planning, aantallen of specificaties.
2. KB behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure om voor haar moverende redenen (bijvoorbeeld onvoldoende budget, mogelijke politieke "koerswijzigingen" of anderszins) geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, in te trekken of te beëindigen. Geïnteresseerden/Inschrijvers hebben in dat geval geen

recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. De beslissing van KB om de aanbestedingsprocedure te stoppen zal in dat geval via TenderNed aan alle Geïnteresseerden/Inschrijvers worden meegedeeld.

3. KB is niet verplicht de Opdracht te gunnen en de Overeenkomst en/of Wachtkamerovereenkomst te sluiten. KB behoudt zich ter zake hiervan alle rechten voor.
4. Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een Inschrijver of een combinatie van ondernemingen die een Inschrijver vormt, failliet wordt verklaard, of daaraan surseance van betaling wordt verleend, zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, op zijn vermogen beslag wordt gelegd of anderszins zijn vermogen verliest, dan zal Inschrijver KB daarover meteen via de berichtenmodule van TenderNed informeren. In dat geval behoudt KB zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.
5. De branchevoorwaarden en/of algemene voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.10.3 Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van door KB verstrekte informatie berust bij KB. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van KB niets van de aan Geïnteresseerde/Inschrijver verstrekte informatie worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt anders dan voor intern gebruik binnen de onderneming van Geïnteresseerde/Inschrijver in het kader van de Inschrijving.

2.10.4 Digitaal bewerken Bijlagen

Het is op straffe van uitsluiting niet toegestaan dat Inschrijver de bijgevoegde Bijlagen digitaal bewerkt door aanvullingen en/of wijzigingen in de Bijlagen aan te brengen in de lay-out of in de standaard teksten ervan. Er wordt met nadruk op gewezen dat Inschrijver zelf verantwoordelijk is voor de volledigheid en juistheid van de Inschrijving.

2.10.5 Kosten Inschrijving en overige kosten

Geïnteresseerden/Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van welke kosten dan ook die zij in het kader van deze aanbestedingsprocedure maken, ook niet ingeval KB om haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure stopzet, intrekt of beëindigt.

2.10.6 Openbaarheid en vertrouwelijkheid

1. Het is Geïnteresseerde/Inschrijver niet toegestaan met betrekking tot deze Aanbesteding in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KB.
2. Geïnteresseerde/Inschrijver is verplicht vertrouwelijk om te gaan met de documenten en informatie die in deze Aanbesteding aan hem ter beschikking zijn gesteld. Geïnteresseerde/Inschrijver geeft deze documenten en informatie slechts vrij aan zijn medewerkers en andere hulppersonen als zij daarvan in het kader van deze Aanbesteding kennis moeten nemen. Deze medewerkers en hulppersonen zijn eveneens verplicht de vertrouwelijkheid van de documenten en informatie in acht te nemen. Zonder schriftelijke toestemming van KB is het Geïnteresseerde/Inschrijver niet toegestaan de documenten en informatie aan derden te verstrekken.

3. Geïnteresseerde/Inschrijver verklaart verder zich te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die KB of andere direct betrokkenen kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat Inschrijver van verdere deelname van de Aanbesteding wordt uitgesloten.
4. KB behandelt de Inschrijvingen vertrouwelijk. Deze worden uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de Aanbesteding zijn betrokken en aan (interne of externe) adviseurs van KB, tenzij KB op grond van een vonnis of een wettelijke regeling verplicht is tot openbaarmaking of bekendmaking daarvan.

2.10.7 Nederlandse taal

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst is Nederlands. Alle documenten van Inschrijver dienen in het Nederlands te zijn opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan KB om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver.

2.10.8 Toepasselijke documenten

Op de Opdracht zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Overeenkomst (waarin eventuele aanvullingen en/of wijzigingen vanuit de Nota van Inlichtingen zijn verwerkt) incl. verslag verificatiegesprek;
2. Verwerkerovereenkomst (waarin eventuele aanvullingen en/of wijzigingen vanuit de Nota van Inlichtingen zijn verwerkt) ;
3. Nota('s) van Inlichtingen (waarbij de laatste Nota van Inlichtingen prevaleert);
4. Algemene Inkoopvoorwaarden ARBIT 2022;
5. Beschrijvend document;
6. Service Level (SLA) afspraken met Prestatie indicatoren (KPI);
7. Inschrijving Opdrachtnemer.

Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de toepasselijke documenten, geldt de rangorde als hiervoor bepaald (1, 2, 3, et cetera).

2.10.9 Eénmalig inschrijven en inschrijving in concernverband

Per onderneming mag één Inschrijving worden ingediend, hetzij zelfstandig, hetzij als combinant in een Samenwerkingsverband, hetzij als Hoofdaannemer in een Hoofd-/onderaannemer constructie. Het indienen van meerdere Inschrijving(en) door één onderneming is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname van alle Inschrijvingen die door deze onderneming zijn ingediend.

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als Hoofd-/onderaanneming), indien zij op verzoek van KB verklaren en kunnen aantonen dat zij de Inschrijving(en) onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Indien dit, op verzoek, niet door de betreffende Inschrijvers wordt verklaard

of kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern betreffende Inschrijvers.

2.10.10 Inschrijving met andere ondernemingen

Indien Inschrijver de aan te besteden Opdracht niet zelfstandig kan of wil uitvoeren, is het toegestaan om op deze Aanbesteding in te schrijven met één of meerdere andere ondernemingen.

Inschrijving kan in dat geval op twee manieren:

Samenwerkingsverband/Combinatie

Inschrijven in een combinatie (samenwerkingsverband van ondernemingen) is toegestaan. Een Samenwerkingsverband kan één Inschrijving indienen. Een Samenwerkingsverband wordt aangemerkt als één Inschrijver. Indien Inschrijver in Samenwerking inschrijft, dient dit vermeld te worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie **Bijlage I**.

Iedere afzonderlijke combinant is verplicht het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en bij Inschrijving in te dienen. Ontbreekt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van één of meerdere samenwerkingspartners bij de Inschrijving, dan wel is/zijn één of beide van deze verklaringen onvolledig of onjuist ingevuld/ ondertekend, dan leidt dit tot uitsluiting.

In geval van een Samenwerking verklaren de afzonderlijke ondernemingen, door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en deugdelijke uitvoering van de verplichtingen die uit de Inschrijving alsmede uit de te sluiten (Wachtkamer)Overeenkomst voortvloeien.

Hoofd-/onderaanneming

Inschrijven in een Hoofd- en onderaanneming constructie is eveneens toegestaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer bij uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van Onderaannemer(s) Inschrijver als Hoofdaannemer geldt. De Hoofdaannemer is altijd enig aanspreekpunt voor KB en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de (Wachtkamer)Overeenkomst.

Indien Inschrijver gebruik maakt van (een) Onderaannemer(s) dient Inschrijver de betreffende Onderaannemer(s) te vermelden op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Ook dient Inschrijver in de Inschrijving te vermelden welke Onderaannemer voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. Inschrijver is verplicht om de door hem vermelde Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van (de desbetreffende onderdelen van) de Opdracht beschikbaar te hebben en in te zetten.

Wijzigingen in de samenstelling van de Hoofd-/onderaanneming of het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van KB, leidt in de regel tot uitsluiting. Inschrijver dient KB van een dergelijke wijziging op de hoogte te stellen. Het wijzigen van de Hoofd-/onderaanneming of het Samenwerkingsverband

na opdrachtverstrekking, zonder schriftelijke toestemming van KB, leidt in de regel tot ontbinden van de Overeenkomst.

Verdere voorschriften en voorwaarden kan Inschrijver vinden in **Bijlage F**.

3. Verloop van de aanbesteding

3.1 Procedure

KB volgt een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning wordt gehanteerd: de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. KB behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

Mijlpaal	Datum
Publicatie Aanbesteding	2 september 2024
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	13 september 2024, 10:00 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen (streefdatum)	19 september 2024
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	24 september 10:00 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen (streefdatum)	30 september 2024
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (deadline)	18 oktober 2024, 12:00 uur
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	14 november 2024
Deadline aanleveren bewijsstukken	22 november 2024
Verificatiegesprek	Nader te bepalen
Einddatum opschortende termijn	5 december 2024
Definitieve gunning	6 december 2024
Ingangsdatum Overeenkomst / Start implementatie	6 december 2024
Start dienstverlening (livegang)	1 april 2025

3.3 Communicatie gedurende de aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van KB of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. KB neemt berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 Indienen van vragen en opmerkingen

De Geïnteresseerde heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van **Bijlage L**. Geïnteresseerde dient de ingevulde bijlage in te dienen via

de berichtenmodule op TenderNed. Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden in de regel niet beantwoord. KB kan niet garanderen dat vragen die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, worden beantwoord. KB behoudt zich het recht voor vragen en/of opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

De Geïnteresseerde wordt verzocht om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan haar organisatie gerelateerde namen. KB publiceert de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en behoudt zich het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. KB geeft geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vraagsteller kan worden afgeleid.

Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. De Geïnteresseerde kan KB gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door 'Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoord in de Nota van inlichtingen' te vermelden. Indien KB van oordeel is dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, wordt dit medegedeeld aan de Geïnteresseerde. De Geïnteresseerde kan de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door KB laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

In de tweede vragenronde kunnen Geïnteresseerden uitsluitend nog vragen stellen over de antwoorden uit de eerste vragenronde.

3.4.2 Beantwoorden van vragen in de nota('s) van inlichtingen

KB sluit de vragenrondes af met het publiceren van een Nota's van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en de antwoorden van KB. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maakt KB melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met Herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

KB publiceert de Nota's van Inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan wordt geen notificatie verstuurd; een Geïnteresseerde dient er zelf voor zorg te dragen dat de informatie tot hem komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand een button op het Aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding).

3.5 Indienen van de Inschrijvingen

De Inschrijving moet digitaal worden ingediend via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals vermeld in de planning op het Aanbestedingsplatform.

KB adviseert de Geïnteresseerde om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. KB

beschouwt een niet tijdig ingediende Inschrijving als niet ingediend en neemt deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor rekening van de Geïnteresseerde. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. KB en de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

3.6 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen zijn voor KB niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd opent KB de Inschrijvingen. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van Inschrijvingen aanwezig zijn.

3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening worden de Inschrijvingen gecontroleerd en beoordeeld op onderstaande punten

3.7.1 *Controle op volledigheid en vormvereisten*

KB controleert of een Inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

3.7.2 *Toetsing*

KB toetst of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of de Inschrijver en de Inschrijving voldoen aan de Geschiktheidseisen. Een Inschrijving die niet voldoet aan deze criteria wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

3.7.3 *Inhoudelijke beoordeling*

KB beoordeelt de Inschrijving op basis van het Gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop KB dat doet, is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maakt KB de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Inschrijvers. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in.

Gedurende de opschortende termijn is het KB niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kan de KB bewijs opvragen om de informatie die de Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren. Indien er aanvullende bewijsstukken moeten worden geleverd, dan moet dit binnen een termijn van drie Werkdagen.

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentieel winnende Inschrijver

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De KB zal de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Er wordt op dat moment een nieuwe rangorde gemaakt.

3.10 Klachtenafhandeling

Het kan voorkomen dat ontevredenheid bestaat over hoe tijdens de procedure wordt of is geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Inschrijver die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Inschrijver doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via het e-mailadres inkoop@kb.nl met als onderwerp 'Klacht over aanbesteding End User Services – EUS en ondersteuning'.
- KB streeft ernaar de behandeltermijn van de klacht zo kort mogelijk te houden. Na afloop van de klachtafhandeling ontvangt de klager een schriftelijk gemotiveerd resultaat van de klachtafhandeling.
- KB behoudt zich het recht voor een klacht niet in behandeling te nemen; indien hiervan sprake is zal de klager hierover eveneens schriftelijk gemotiveerd worden geïnformeerd.
- Het staat de klager vrij om de klacht (eveneens) aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen.

Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in de regel niet op. KB is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

4. Eisen aan de Inschrijver

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen KB hanteert en welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Inschrijver aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

- Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s);
- Inschrijver inschrijft als een Samenwerkingsverband;
- Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n) dient **Bijlage J** in te vullen en bij haar Inschrijving in te dienen
- Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n) dient **Bijlage K** in te vullen en bij haar Inschrijving in te dienen;

Zie paragraaf 2.8.9 en 2.8.10 voor voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband en **Bijlage F** voor overige voorwaarden.

In de tabel c is aangegeven welke bewijsstukken de Inschrijver moet bijvoegen bij de Inschrijving. Alleen de winnende Inschrijver dient de bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' aan te leveren, binnen zeven Werkdagen na verzoek van KB. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Inschrijver.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

KB behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) Inschrijver.

	Nr.	Omschrijving	Bij Inschrijving	Op verzoek na voorlopige gunning
Algemeen	A1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Uitsluitingsgronden	U1	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	X	
		Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister van alle Oderaannemers	X	
	U2	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	U3	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	E1	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	E2	Ervaring van de Inschrijver	X	
	E3	Vereiste standaarden		X

4.2 Uitsluitingsgronden

KB verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het gaat om:

- Deel III A Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen
- Deel III B Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies
- Deel III C Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten

De redenen voor het van toepassing verklaren van de facultatieve Uitsluitingsgronden zijn als volgt. KB wenst uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstremgeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.2.1 Invullen UEA (A1)

De Inschrijver vult alle benodigde gegevens in het UEA volledig en juist in en voegt deze toe aan de Inschrijving. In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s), dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen;
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Inschrijver vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat;
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver zich beroept op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dient de Inschrijver in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving. Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van het Verzoek tot deelneming.

Let op – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

4.2.2 Bewijsmiddelen ten behoeve van de Uitsluitingsgronden

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van de verklaring van de Inschrijver middels het UEA dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaardt KB, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

U1 - Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient de Inschrijver een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

U2 - Gedragsverklaring aanbesteden

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Inschrijver verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

De Inschrijver kan de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. **Let op** In verband met de lange verwerkingstermijn adviseert KB om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek van KB, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt, is dit voor risico van de Inschrijver. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

U3 - Verklaring van de Belastingdienst

Een verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 het volgende:

- Oderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft met Oderaannemer(s) hoeft alleen de Hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Inschrijver als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.

4.3 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepaalt KB mede of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' wordt in het UEA de volgende Geschiktheidseisen bedoeld. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

4.3.1 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E1)

De Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht. KB acht een minimale dekking van € 1.250.000, - per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000, - per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart de Inschrijver dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Indien de Inschrijver op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de Opdracht, dient hij een schriftelijke verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij te verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de Opdracht, met de Inschrijver de hierboven genoemde verzekering afsluit.

De winnende Inschrijver verstrekt als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als Hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de Hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient minimaal één van de leden het bewijs van verzekering te verstrekken waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan dient de Inschrijver daarvan bewijs te verstrekken.

4.3.2 Ervaring Inschrijver (E2)

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende deskundig en ervaren is voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe acht KB het noodzakelijk dat de Inschrijver bepaalde kerncompetenties heeft. De Inschrijver toont met referentieopdrachten aan dat hij beschikt over die kerncompetenties.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet de Inschrijver beschikken over de volgende kerncompetenties:

#	Kerncompetentie
A	Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het technisch beheer van de ICT-omgeving (werkplekken en applicaties) van een Overheidsorganisatie. De omvang van de referent betreft minimaal 300 werkplekken.
B	Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van 1e-lijns (on-site) en 2e-lijns support voor eindgebruikers gericht op de werkplekomgeving van een Overheidsorganisatie. De omvang van de referent betreft minimaal 300 werkplekken.

Inschrijver toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie.

Het is **toegestaan** om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. De Inschrijver gebruikt hiervoor **Bijlage G**.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht gebruikt de Inschrijver alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Indien de Inschrijver bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een Samenwerkingsverband, dan beschrijft de Inschrijver wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als Hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de Hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt de Inschrijver bewijs dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

KB behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

4.3.3 Vereisten standaarden (E3)

De Inschrijver dient te voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

Norm Standaard	Toelichting
Informatie beveiliging	De Inschrijver beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem op basis van ISO 27001, of daaraan gelijkwaardig. Bewijs hiervan kan worden geleverd doordat Inschrijver beschikt over de certificering ISO 27001, dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem (conform de normen van ISO 27001).

Tabel e. Norm standaarden

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat hij aan bovenstaande voldoet en dient de gevraagde normstandaarden aan te leveren bij haar Inschrijving. In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als Hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de Hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.
- Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.
- Beroep op Derde(n) – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt de Inschrijver daarvan bewijs.

5. Toetsing van de Inschrijvingen

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver:

- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Overeenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met ARBIT 2022 en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Verwerkersovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Wachtkamerovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

Een Inschrijving die niet voldoet aan deze akkoordverklaring wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

6. Beoordeling van de Inschrijvingen

KB is voornemens de Opdracht te gunnen aan één Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. KB weegt de kwalitatieve en kwantitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

6.1 Gunningsmethode Gewogen Factor Methode

Om de Inschrijving op prijs en kwaliteit te kunnen beoordelen maakt KB gebruik van de 'Gewogen Factor Methode'. Bij de gewogen factor methode wordt aan elk Gunningscriterium een weging toegekend, uitgedrukt in een percentage. Bij elkaar opgeteld is het totaal van de wegingspercentages 100%.

Afhankelijk van de beoordeling wordt per Gunningscriterium een score gegeven. Deze ongewogen score wordt vermenigvuldigd met de weging van het desbetreffende Gunningscriterium, wat resulteert in een gewogen score per Gunningscriterium. De gewogen scores van alle Gunningscriteria bij elkaar opgeteld vormen samen de eindscore. De Inschrijving met de hoogste eindscore komt als eerste in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

6.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Inschrijving stelt KB een beoordelingsteam samen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal vijf leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. Het beoordelingsteam wordt procesmatig bijgestaan door de Sr. Inkoopadviseur. Iedere inschrijver wordt, per Gunningscriterium, door dezelfde groep beoordelaars beoordeeld.

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van het beoordelingsteam, medewerkers van KB of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot deze Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

KB behoudt zich het recht voor de samenstelling in voorkomende gevallen, bijvoorbeeld bij onvoorziene uitval van een lid van het beoordelingsteam, aan te passen.

6.3 Wijze van beoordelen

Een Inschrijving wordt allereerst beoordeeld op volledigheid en geldigheid. Een Inschrijving die niet volledig is, niet of niet rechtsgeldig is ondertekend of niet voldoet aan de voorschriften, wordt als ongeldig terzijde gelegd. Inschrijver komt in dat geval niet meer voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Na beoordeling op volledigheid en geldigheid wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gecontroleerd. Nagegaan wordt of op Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseis(en). Is een of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing of voldoet

Inschrijver niet aan een Geschiktheidseis(en), dan leidt dit uitsluiting van Inschrijver van de Aanbesteding.

De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van het Gunningscriterium als nader beschreven in paragraaf 6.5 en verder.

De leden van het beoordelingsteam hebben geen inzage in de ingediende prijzen. De prijzen worden beoordeeld door de Sr. Inkoper.

Na vaststelling van de scores op de kwalitatieve Gunningscriteria worden de prijzen van de Inschrijver(s) bekend gemaakt aan de leden van de beoordelingscommissie.

6.4 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Inschrijver wordt berekend door optelling van de gewogen scores op alle Gunningscriteria. De Inschrijver met de hoogste eindscore komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien twee of meer Inschrijvers dezelfde hoogste eindscore halen, dan geldt het volgende:

- De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste niet-afgeronde eindscore.
- Ingeval ook de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op de kwalitatieve vragen.
- Indien ook op de kwalitatieve vragen door desbetreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan vindt loting plaats tussen die Inschrijvers, om te bepalen aan wie de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door KB onder toezicht van een door KB aangestelde onafhankelijke expert of notaris. De betreffende Inschrijvers mogen aanwezig zijn bij de loting.

6.5 Gunningscriteria

Om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert KB de onderstaande Gunningscriteria.

Gunningscriterium		Weging	Max. score (gewogen)
Gunningscriterium Kwaliteit			
G1	Implementatie / Migratie	20%	200 punten
G2	Uitvoering van ITIL4 beheersprocessen	25%	200 punten
G3	Dienstverlening	25%	250 punten

G4	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	10%	100 punten
Gunningscriterium Prijs			
P1	Prijs	20%	250 punten
Totaal		100 %	1000 punten

Tabel h. Gunningscriteria

Voor de beantwoording van alle kwalitatieve gunningscriteria geldt dat eventuele kosten, verbonden aan de door Inschrijver gegeven antwoorden, opgenomen dienen te zijn binnen de aangeboden prijsstelling. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de aangeboden oplossingen.

6.6 Gunningscriterium Kwaliteit

In het kader van kwaliteit wordt Inschrijver gevraagd om antwoord te geven op de open vragen die binnen deze paragraaf opgenomen zijn.

Naarmate de beantwoording beter bijdraagt aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd (zie hiervoor de scoremogelijkheden zoals hieronder uiteengezet). De te beantwoorden (deel)vragen die onderdeel uitmaken van een gunningscriterium kennen geen onderlinge weging, tenzij dit nadrukkelijk is aangegeven. Het beoordelingskader (scoremogelijkheden) voor de beantwoording van de 'open vragen' is als volgt:

Score	Omschrijving	Percentage van max. te behalen punten
Uitstekend	<ul style="list-style-type: none"> De gegeven informatie sluit volledig aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; De gegeven informatie geeft een uitstekend beeld van de Dienstverlening; De gegeven Informatie levert een zeer positieve bijdrage aan de Dienstverlening; De gegeven informatie is concreet en uitstekend onderbouwd; Het overtreft de verwachtingen van KB en/of biedt uitstekende meerwaarde. 	100 %
Goed	<ul style="list-style-type: none"> De gegeven informatie sluit goed aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; De gegeven informatie geeft een goed beeld van de Dienstverlening; De gegeven Informatie levert een positieve bijdrage aan de Dienstverlening; De gegeven informatie is concreet en onderbouwd; Het komt goed tegemoet aan de verwachtingen van KB en/of biedt op onderdelen meerwaarde. 	75 %

Voldoende	<ul style="list-style-type: none"> • De gegeven informatie sluit aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; • De gegeven informatie geeft een voldoende beeld van de Dienstverlening; • De gegeven Informatie levert een bijdrage aan de Dienstverlening; • De gegeven informatie is in beperkte mate concreet en onderbouwd; • Het komt tegemoet aan de verwachtingen van KB, maar biedt geen verdere meerwaarde. 	50 %
Matig	<ul style="list-style-type: none"> • De gegeven informatie sluit matig aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; • De gegeven informatie is niet concreet en niet onderbouwd; • Het voldoet niet aan de verwachtingen van de KB en/of er missen aspecten uit de vraagstelling. 	25 %
Onvoldoende	<ul style="list-style-type: none"> • De gegeven informatie sluit slecht aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante onderdelen van de beantwoording. 	0 %

Tabel g. beoordelingsscores

Per Gunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score. De scores worden per onderdeel afgerond op twee decimalen.

6.6.1 G1 Implementatie / Migratie

Het is voor de KB van cruciaal belang dat de Opdrachtnemer zorgdraagt voor een soepele overgang van de latende partij en de interne servicedesk van de KB, naar de organisatie en dienstverlening van Opdrachtnemer. In het kader van de uit te voeren implementatie en migratie verzoekt de KB u om de onderstaande deelvragen uit te werken.

Deelvragen G1 Implementatie / Migratie

- 1) Omschrijf welke medewerkers (inclusief onderbouwing van kennis/ervaring) u gaat inzetten voor uitvoering van de migratie en beschrijf daarbij eveneens welke resources er vanuit de KB en de huidige dienstverlener vereist zijn (als onderdeel van de projectorganisatie).
- 2) Omschrijf uw aanpak met betrekking tot de migratie en ga daarbij in op de volgende deelonderwerpen:
 - a) Uitwerking van de uit te voeren activiteiten van voorbereiding tot de uiteindelijke evaluatie van de migratie;
 - b) Specificatie van inspanningen en/of bijdragen die u per activiteit vanuit de KB of de huidige dienstverlener verwacht;
 - c) Maatregelen die Inschrijver neemt om de algehele kwaliteit van de uit te voeren migratie te borgen;
 - d) Wijze waarop, in samenwerking met de KB en/of de huidige dienstverlener, de acceptatietest wordt uitgevoerd en geef daarbij eveneens aan op welke wijze er gehandeld wordt op het moment dat er gebreken worden geconstateerd.

- e) Communicatie met stakeholders binnen de KB, inclusief verstrekking van periodieke voortgangsupdates.
- 3) Verstrek een gedetailleerde planning van de uit te voeren migratie (op maximaal 1A3).
- 4) Het is voor de KB van belang dat eindgebruikers geen hinder ondervinden van de migratie naar de nieuwe Opdrachtnemer. Omschrijf op welke wijze u eventuele hinder voorkomt en specificeer welke mate van hinder in geen geval voorkomen kan worden.
- 5) Omschrijf de drie voornaamste risico's (buiten uw invloedssfeer) die u voorziet en geef daarbij aan welke beheersmaatregelen, zowel proactief als reactief, er worden genomen om het genoemde risico te mitigeren.

Maximumaantal pagina's

Voor de beantwoording van dit gunningscriterium geldt een maximale omvang van vijf (5) pagina's A4-formaat (en aanvullend 1 A3 voor planning). Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (Arial, minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.6.2 G2 Uitvoering van ITIL4 beheersprocessen

De Opdrachtnemer is na uitvoering van de migratie verantwoordelijk voor het (technisch) beheer van de omgeving die binnen scope staat van onderhavige aanbesteding. De KB vindt het belangrijk om inzicht te krijgen in de wijze waarop diverse ITIL4 beheersprocessen voor de KB worden ingericht.

Deelvragen G2 Uitvoering van ITIL4 beheersprocessen

Omschrijf binnen uw plan de wijze waarop de onderstaande ITIL4 beheersprocessen specifiek voor de KB ingericht/uitgevoerd en onderbouw per proces wat uw toegevoegde waarde is.

- a) Continuity Management
- b) Incident Management
- c) Problem Management
- d) Service Request Management
- e) Change Enablement
- f) Information Security Management
- g) IT Asset Management
- h) Availability Management
- i) Financieel Management
- j) Capaciteit- & licentiebeheer

Maximumaantal pagina's

Voor de beantwoording van dit gunningscriterium geldt een maximale omvang van acht (8) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (Arial, minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.6.3 G3 Dienstverlening

De KB vindt het belangrijk dat de dienstverlening die Inschrijver aanbiedt aantoonbaar tegemoet komt aan de binnen de aanbestedingsdocumentatie geformuleerde doelstellingen. De KB hecht daarnaast veel waarde aan een samenwerking met een partner die proactief is en de KB, vanuit de aanwezig expertise, ondersteunt om de ICT-omgevingen op een hoger niveau te krijgen. In het kader van de wijze waarop u uw dienstverlening uitvoert, dient u onderstaande deelvragen te beantwoorden.

Deelvragen G3 Dienstverlening

- 1) In paragraaf 2.1.1 van het beschrijvend document zijn de doelstellingen van de KB uiteengezet. Onderbouw waarom u van mening bent dat u met uw dienstverlening instaat bent om de doelstellingen van de KB te behalen.
- 2) Eén van de onderdelen van onderhavige opdracht betreft het invullen van de 1^e lijn supportdesk op locatie van de KB. Omschrijf de wijze waarop u deze bezetting (inclusief de kwalificatie / expertise van de medewerkers) voor de KB gaat verzorgen.
- 3) Omschrijf op welke wijze u in het kader van het 2^e lijns support fysiek aanwezig gaat zijn bij de KB.
- 4) Welke mogelijkheden ziet Inschrijver om in samenwerking met de KB agile werken toe te passen, zodat flexibel ingespeeld kan worden op een veranderende behoefte?
- 5) De KB wil profiteren van de ervaring en expertise die de Opdrachtnemer opgedaan heeft bij andere opdrachtgevers. De inzet van deze ervaring en expertise moet er toe leiden dat de kwaliteit van de dienstverlening van het hoogste niveau is en situaties voorkomen worden waarbij medewerkers van Opdrachtnemer 'het wiel opnieuw uitvinden'. Op welke wijze gaat Opdrachtnemer zorgdragen voor de inzet van de ervaring en expertise die uw organisatie opgedaan heeft bij andere klanten en op welke wijze borg u daarmee het kwaliteitsniveau?
- 6) De KB is niet alleen op zoek naar een partner die de End User Services uitvoert, maar heeft ook behoefte aan een partner die de algehele ICT-werkplekinfrastructuur verstrekt en waar mogelijk gebruik maakt van innovaties en de dienstverlening continu optimaliseert/verbetert. Omschrijf op welke wijze u proactief de KB zal ondersteunen op het gebied van optimalisatie/innovatie en hoe zorgt u er voor dat u uw dienstverlening continu verbetert?

- 7) De KB wil de samenwerking met de Opdrachtnemer graag meetbaar maken aan de hand van KPI's (zie eis E49). Werk een voorstel uit van de KPI's, inclusief te behalen normen, die u gericht op de samenwerking met de KB wil hanteren.
- 8) Lever als aanvullende bijlage uw concept SLA voor de KB aan. Uw SLA dient in overeenstemming te zijn met het Programma van Eisen. U mag uw SLA niet gebruiken voor beantwoording van andere deelvragen van dit sub-gunningscriterium.

Maximumaantal pagina's

Voor de beantwoording van dit gunningscriterium geldt een maximale omvang van vijf (5) pagina's A4-formaat (exclusief concept SLA). Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (Arial, minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.6.4 G4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De KB vervult binnen Nederland een maatschappelijk rol. Vanuit deze rol hechten wij veel waarde aan het samenwerken met partijen die, binnen de uit te voeren opdracht, maatregelen nemen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Beantwoord binnen uw plan de onderstaande deelvraag:

Deelvragen G4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

- 1) Omschrijf welke maatregelen en initiatieven u - specifiek gericht op de uitvoering van de onderhavige opdracht - gaat nemen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (people, planet en/of profit).

Maximumaantal pagina's

Voor de beantwoording van dit gunningscriterium geldt een maximale omvang van één (1) pagina A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (Arial, minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.7 G4 Prijs

Inschrijver wordt gevraagd om voor de financiële aanbieding het Prijzenblad in te vullen, zie **Bijlage H**. Voor de op te geven prijzen/tarieven geldt het volgende:

- Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden in euro's en exclusief btw.
- Voor de prijs per werkplek / gebruiker is een plafondbedrag van toepassing. Het plafondbedrag betreft € 210,- per werkplek/gebruiker per maand (€ 2520,- per werkplek/gebruiker per jaar). Inschrijvingen die het aangegeven plafondbedrag overstijgen komen niet voor gunning in aanmerking en worden ter zijde gelegd.

- De prijzen moeten all-in zijn. Hierbij zijn in elk geval (maar niet uitsluitend) de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Inschrijver als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs.
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is neemt de KB artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige Inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door de KB gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

De uiteindelijke scores voor Gunningscriterium 'Prijs' worden op de volgende wijze vastgesteld:

De score voor het Gunningscriterium 'Prijs' wordt kwantitatief beoordeeld. Het aantal punten dat wordt toegekend is afhankelijk van de aangeboden totaalprijs, zoals berekend op het Prijzenbladblad **Bijlage H**.

De Inschrijver met de laagste (totaal)prijs behaalt de maximale score. De score van de andere Inschrijvers wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Xmin = Inschrijving met laagste prijs
 Xlev = Uw Inschrijving
 (Xmin/ Xlev) x weging 'prijs'

De scores voor het Gunningscriterium prijs worden afgerond op twee decimalen.

7. Bijlagen

BIJLAGE A	PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN
BIJLAGE B	CONCEPT VAN DE OVEREENKOMST,
BIJLAGE C	CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST
BIJLAGE D	CONCEPT MODEL VERWERKERSOVEREENKOMST
BIJLAGE E	ARBIT 2022
BIJLAGE F	AANVULLENDE VOORSCHRIFTEN EN VOORWAARDEN
BIJLAGE G	ERVARING INSCHRIJVER (REFERENTIEFORMAT)
BIJLAGE H	PRIJZENBLAD
BIJLAGE I	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT
BIJLAGE J	BEROEP TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID
BIJLAGE K	BEROEP FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT
BIJLAGE L	INDIENEN VRAGEN EN OPMERKINGEN
BIJLAGE M	GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE
BIJLAGE N	GEHEIMHOUDINGSVERKLARING
BIJLAGE O	PSA VERNIEUWING DIGITALE WERKOMGEVING KB (2019)

NA ONDERTEKENING GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

BIJLAGE P	BRONLIJST APPLICATIES KB
BIJLAGE Q	HIGH LEVEL DESIGN DIGITALE WERKPLEKOMGEVING KB