

Offerteaanvraag

ICT-beheerdiensten ten behoeve van Rijnvicus

OPENBARE PROCEDURE

Publicatienummer	506038
Status	Definitief
Versie	V 20250114-3
Datum	14 januari 2025

Sluitingsdatum: 10 maart 2025



Inleiding

Voor u ligt de Offerteaanvraag voor de Europese aanbesteding 'ICT-beheerdiensten' van Rijnvicus B.V. De aanbesteding wordt door middel van een openbare procedure uitgevoerd, als bedoeld in artikel 2.26 van de Aanbestedingswet.

De aanbesteding betreft de gunning van een Opdracht aan één Aanbieder, die zorgdraagt voor het beheer van de ICT-infrastructuur van Rijnvicus B.V., het voeren van de servicedesk en het ter beschikking stellen van de benodigde gebruiksrechten voor Basisprogrammatuur en Kantoorautomatiseringssoftware.

U kunt bij voldoende geschiktheid op basis van de Offerteaanvraag een Offerte indienen in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De uiterste datum en tijd voor het indienen van uw Offerte is 10 maart 2025 om 12.00 uur Nederlandse tijd.

In de Offerteaanvraag treft u de informatie en instructies aan om een Offerte voor te bereiden en in te dienen. Rijnvicus nodigt uitdrukkelijk bedrijven uit het MKB uit aan deze aanbestedingsprocedure deel te nemen.

Rijnvicus wenst geïnteresseerde aanbieders veel succes met de uitwerking.

1

BEGRIPPEN EN PLANNING

1.1	Begrippen	5
1.2	Planning op hoofdlijnen	6

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	7
2.2	Rijnvicus	7
2.3	Automatisering binnen Rijnvicus	8
2.4	Aanleiding	8
2.5	Bestaande situatie	8
2.5.1	Netwerkomgeving	8
2.5.2	Centrale hardware en systeemsoftware	9
2.5.3	Werkplekken	10
2.6	Doelstellingen	11
2.7	De Opdracht	11
2.7.1	Demarcatie van beheertaken	12
2.7.2	Buiten scope van de Opdracht:	13
2.7.3	Geen perceelindeling	14
2.8	Varianten	14
2.9	Kennisoverdracht	14
2.10	De overeenkomst	14

3

PROCEDURE

3.1	Aanbestedende dienst Rijnvicus	16
3.2	Algemene voorschriften	16
3.3	Openbare aanbestedingsprocedure	17
3.3.1	Voorbehoud	17
3.4	Aankondiging	17
3.5	Informatie-uitwisseling	17
3.5.1	Nadere inlichtingen over de Offerteaanvraag	17
3.5.2	Opmerkingen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure	18
3.5.3	Sluitingsdatum indienen Offerte	18
3.5.4	Toepasselijk recht en geschillen	19
3.6	Algemene eisen aan de Offerte en vormvereisten	19
3.6.1	Taal	19
3.6.2	Verwijzing naar bijlagen	19
3.6.3	Ondertekening	19
3.6.4	Contactpersoon	19
3.6.5	Volledigheid en indeling van de Offerte	19
3.6.6	Vertrouwelijkheid	20
3.6.7	Geldigheidsduur	20
3.6.8	Kosten van de Offerte	21
3.6.9	Overige eisen en voorwaarden	21
3.7	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	21
3.7.1	Algemeen	21
3.8	Beoordelingsfase	21
3.8.1	Procedure van beoordelen	21
3.8.2	Controle van Offertes op de vormvereisten	21

3.8.3	Beoordeling op de Uitsluitingsgronden en Minimumeisen	22
3.8.4	Beoordeling op het Gunningscriterium	22
3.8.5	Gunning	22
3.9	Communicatie	22
3.10	Verduidelijking	23

4

CRITERIA VOOR KWALITATIEVE SELECTIE

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
4.2	Uitsluitingsgronden	25
4.2.1	Verplichte uitsluitingsgronden	25
4.2.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	25
4.2.3	Bewijsmiddelen	25
4.3	Geschiktheidseisen	26
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	26
4.3.2	Technische bekwaamheid	27
4.4	Beroep op derden	29

5

GUNNINGSMODEL

5.1	Kwaliteitsdocumenten	30
5.1.1	Oplossingsvoorstel	30
5.1.2	Transitieplan	32
5.1.3	Wensen m.b.t. Service Level Agreement	35
5.2	Kansendossier	38
5.3	De prijs	41
5.4	Scoregrondslag	41
5.4.1	Prijs (P-score)	42
5.4.2	Q-score	42
5.4.3	F-score	42
5.5	Verificatiefase	43

6

BIJLAGEN

6.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	45
6.2	Referentiesjabloon	45
6.3	Formulier Ter Beschikkingstellen Middelen	45
6.4	Formulier voor het stellen van vragen	45
6.5	Offertemodel	45
6.6	Voorwaarden	45
6.6.1	Concept Dienstverleningsovereenkomst	45
6.6.2	GIBIT2023	45
6.6.3	Verwerkersovereenkomst	45
6.7	Sjabloon Kansendossier	46

1

BEGRIPPEN EN PLANNING

1.1	Begrippen	5
1.2	Planning op hoofdlijnen	6

Begrippen en planning

1.1 BEGRIPPEN

Begrip	Uitleg
Aanbieder	De onderneming die een Offerte indient.
Aw	Aanbestedingswet van 1 november 2012 houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen van 1 november 2012, Stb 2012, 542, gewijzigd op 1 juli 2016.
Bijlage(n)	Aanhangsel(s) dat (die) in en/of bij de Offerteaanvraag is (zijn) gevoegd. Deze Bijlage(n) vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Offerteaanvraag.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium voor deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw.) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in de Offerteaanvraag nader uitgewerkt.
Leverancier	De Aanbieder aan wie Rijnvicus de Opdracht gunt.
Minimumvereisten	De bekwaamheidsvereisten waaraan een Aanbieder dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Rijnvicus stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Aanbidders zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Offerteaanvraag en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Offerteaanvraag en prevaleert boven de bepalingen van de Offerteaanvraag. Indien er meerdere versies van de Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in

Begrip	Uitleg
	geval van tegenstrijdigheid tussen de versies het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Offerte	De bindende aanbieding die een Aanbieder op basis van de Offerteaanvraag indient.
Offerteaanvraag	Het onderhavige document dat de functionele behoeftestelling van Rijnvicus verwoordt en op basis waarvan u een Offerte kunt indienen.
Opdracht	De door Leverancier te verzorgen ICT-beheerdiensten als beschreven in paragraaf 2.7 van deze Offerteaanvraag.
Overeenkomst	De overeenkomst die op basis van deze openbare aanbestedingsprocedure door Rijnvicus met Leverancier wordt aangegaan en waarin de voorwaarden voor het uitvoeren van de ICT-beheerdiensten zijn vastgelegd.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.

1.2 PLANNING OP HOOFDLIJNEN

Event	Periode / datum
Aankondiging TenderNed	14 januari 2025
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door potentiële Aanbieders, ronde 1	27 januari 2025, 12.00 uur
Datum publicatie Nota van Inlichtingen, versie 1	31 januari 2025
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door potentiële Aanbieders, ronde 2	14 februari 2025, 12.00 uur
Datum publicatie Nota van Inlichtingen, versie 2	20 februari 2025
Uiterste datum en tijd indienen Offerte	10 maart 2025, 12.00 uur
Gunningsbesluit	21 maart 2025
Bezwaartermijn	22 maart tot en met 10 april 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	11 april 2025
Migratie dienstverlening naar nieuwe Leverancier	11 tot en met 30 april 2025

TABEL 1: PLANNING OP HOOFDLIJNEN

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	7
2.2	Rijnvicus	7
2.3	Automatisering binnen Rijnvicus	8
2.4	Aanleiding	8
2.5	Bestaande situatie	8
2.6	Doelstellingen	11
2.7	De Opdracht	11
2.8	Varianten	14
2.9	Kennisoverdracht	14
2.10	De overeenkomst	14

Algemeen

Voor u ligt de Offerteaanvraag in het kader van de openbare Europese aanbestedingsprocedure 'ICT-beheerdiensten' ten behoeve van Rijnvicus. U wordt verzocht op basis van de Offerteaanvraag een Offerte in te dienen.

2.1 LEESWIJZER

Deze Offerteaanvraag bevat onder meer informatie over de aanbestedingsprocedure, de eisen en inhoud waaraan de Offerte dient te voldoen en het gunningscriterium. Tevens wordt de beoordelingsprocedure beschreven.

Hoofdstuk 1 beschrijft de begrippen. Dit hoofdstuk 2 beschrijft Rijnvicus en de context en inhoud van de Opdracht. Hoofdstuk 3 beschrijft de procedure en hoofdstuk 4 de uitsluitingsgronden en kwalitatieve geschiktheidscriteria. Hoofdstuk 5 beschrijft het gunningsmodel. Tenslotte treft u in hoofdstuk 6 de verwijzing naar de Bijlagen aan, die als separate bestanden bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd.

2.2 RIJNVICUS

Rijnvicus biedt werkgevers in de regio de kans om sociaal te ondernemen. Samen met werkgevers creëert Rijnvicus passend werk voor gemotiveerde medewerkers. Binnen het leerwerkbedrijf van Rijnvicus werken medewerkers voor wie de afstand naar een baan op de arbeidsmarkt (nog) te groot is. De adviseurs begeleiden elk jaar honderden werkzoekenden naar een passende baan.

Rijnvicus heeft verschillende leerwerklocaties. De medewerkers verzorgen daar onder andere horeca en schoonmaak.

Voor meer informatie verwijzen wij naar: www.rijnvicus.nl.

2.3 AUTOMATISERING BINNEN RIJNVICUS

Rijnvicus heeft een groot deel van haar infrastructuur in eigendom, en besteedt het beheer en veiligheid daarvan uit. Ook de gebruikersondersteuning is uitbesteed. Behalve de hoofdlocatie zijn er 2 nevenlocaties die onderdeel vormen van het centrale netwerk. Ook staan er op enkele locaties, waar Rijnvicus de catering verzorgt, losse werkplekken. Op de hoofdlocatie beschikt Rijnvicus over een centrale server en storage omgeving waarop ICT-functies en enkele bedrijfsapplicaties zijn gehost. Een ander deel van de bedrijfsapplicaties wordt als SaaS afgenomen. Voor de kantoorautomatisering wordt Microsoft 365 gebruikt.

De ICT-infrastructuur van Rijnvicus biedt een gemeentelijke afdeling en enkele onderhuurders via een afgescheiden netwerkdeel toegang tot internet. Enkele huurders hebben een eigen internettoegang. Rijnvicus is als uitvoeringsorganisatie van de Gemeente Alphen aan den Rijn ook opgenomen in het gemeentelijk ringnetwerk.

Om blijvend tegemoet te kunnen komen aan de wensen van de gebruikers is het streven het ICT-landschap voor de ICT-beheerorganisatie te vereenvoudigen. De beperkt beschikbare capaciteit kan dan meer in de diepte worden ingezet – i.p.v. in de breedte – waardoor de kwaliteit en continuïteit (nog) beter kunnen worden geborgd met toekomst-vaste ICT-oplossingen.

De ICT-infrastructuur van Rijnvicus is zowel technisch als financieel nog niet afgeschreven. Rijnvicus wenst het (technisch) beheer, de veiligheid van de ICT-infrastructuur en de gebruikersondersteuning uit te besteden aan één marktpartij (de Leverancier).

2.4 AANLEIDING

Rijnvicus heeft haar IT-beheer op dit moment uitbesteed aan Dustin. De overeenkomst met Dustin eindigt uiterlijk per 15 oktober 2025. Dit betekent dat het IT-beheer zoals beschreven in deze Offerteaanvraag op deze datum volledig dient te zijn overgenomen door de nieuwe Leverancier. Dustin heeft echter aangegeven mee te zullen werken aan een spoedige transitie naar een nieuwe Leverancier, waardoor Rijnvicus voor de transitie een doorlooptijd van zes weken na definitieve opdrachtverstrekking reëel acht.

Dustin verzorgt op dit moment tevens de levering van licenties en benodigde hardwarecomponenten.

2.5 BESTAANDE SITUATIE

2.5.1 NETWERKOMGEVING

2.5.1.1 WAN

Het WAN is opgedeeld over drie locaties:

- Het WAN voor de hoofdlocatie heeft een KPN dual access glasvezel internetverbinding. De firewall op de hoofdlocatie is redundant uitgevoerd. Firewall,

switches en WIFI-access points zijn van het merk Fortinet. Op het gehele netwerk is de Fortinet Security Fabric van toepassing. De hoofdlocatie is ook aangesloten op het gemeentelijk ringnetwerk (buiten scope). Routing over de firewall zorgt voor veilige afhandeling van dataverkeer. Rijnvicus verzorgt ook de internettoegang voor enkele huurders. Beheer van deze toegang behoort binnen scope, de door derden geplaatste apparatuur niet.

- WAN voor de groenvoorziening (aan de Olympiaweg in Alphen aan den Rijn) heeft een 4G verbinding van Geuzenet met een tunnel naar de hoofdlocatie.
- Ons restaurant de Verrassing heeft een Ziggo-internet aansluiting en is met een tunnel verbonden aan de hoofdlocatie.

Naast deze WAN-verbindingen voor dataverkeer is een SIP-trunk voor vaste telefonie beschikbaar, deze valt buiten de scope van de Opdracht.

De internetverbindingen vallen buiten de scope van de Opdracht.

2.5.1.2 LAN en Wifi

Het LAN en WIFI bestaat in totaal uit drie firewalls, 52 WIFI-access points en twaalf Layer3 POE switches. De logging over de laatste drie maanden wordt opgeslagen. Op de hoofdlocatie staat, verdeeld over vier patchplaatsen, de volgende netwerk hardware:

- Fortigate 200E Firewall dubbel uitgevoerd.
- 9 Fortinet 248E FPOE, 1 FS-124E-POE en 2 Fortinet 108E-POE switches.
- 44 Fortinet FAP221E en 8 FAP223E WIFI access points.
- Op een enkel punt kan een losse 5 poort switches worden gebruikt voor lokale uitbreiding van het aantal aansluitingen.

Op de locatie voor de afdeling groen (Olympiaweg) staat de volgende netwerk hardware:

- 4G router (Geuzenet)
- Fortigate 60E Firewall / switch.
- Fortinet access point (1 stuk, met power injector)

Op de locatie van restaurant de Verrassing staat de volgende netwerk hardware:

- Router (Ziggo)
- Fortigate 40F Firewall.
- Fortinet access point (1 stuk, met power injector)

2.5.2 CENTRALE HARDWARE EN SYSTEEMSOFTWARE

2.5.2.1 Hardware

- Drie HP Proliant DL360 servers t.b.v. van HyperV virtualisatie (totaal 12 virtuele servers)
- HP HPE MSA 2062
- N-able back-up manager voor de server- en Datto backup manager voor de 365 omgeving.

- Synology RS 815 voor opslag van foto's en dergelijke.
- Twee APC 5000 UPS systemen en 2 APC UPC 3000 UPS systemen.
- 33 printers waar onder
 - 10 Konica Minolta Bizhub C4050i
 - 2 Konica Minolta Bizhub C550i
 - 15 HP Laserjet
 - Zebra en Dymo label printers
- Telefooncentrale, voorzien van circa 60 toestellen. De telefooncentrale valt buiten scope.

2.5.2.2 Software

- ISAH ERP en CRM
- ISAH Finance
- ADP Workforce HRM systeem SAAS.
- ADP-OnLine SAAS salarisadministratie
- Werkstap SAAS
- SolidEdge CAD pakket
- Topdesk SAAS
- Webstock SAAS
- Microsoft 365, Azure , Entra,
- MFA op basis van Authenticator App
- Windows 2019 Datacenter
- SQL server 2019 core
- Exchange online
- Defender for Business
- Remote desktop
- DeepFreeze
- Adobe reader
- Adobe creative suite (Lightroom, Photoshop, Illustrator)
- FileCap voor het veilig verzenden en ontvangen van mail.

2.5.3 WERKPLEKKEN

Op dit moment beschikt Rijnvicus over 120 werkplekken; vaste PC en Laptop. Daarnaast 90 smartphones (iPhone). Tevens zijn er ongeveer 40 leerwerk-laptops die Rijnvicus zelf beheert middels DeepFreeze en 10 Android mobiele terminals voor de ERP-magazijn toepassing.

2.5.3.1 Licenties

De bij Rijnvicus op dit moment in gebruik zijnde Microsoft licenties:

- | | |
|--|-----|
| • Windows server datacenter 2019 | 2 |
| • Windows server RDP call 2019 | 100 |
| • SQL server core 2019 | 4 |
| • Entra ID P1 | 3 |
| • Microsoft 365 Business (basic en professional) | 145 |
| • Microsoft Teams Rooms Pro | 5 |
| • Intune Plan 1 Device | 18 |

- Copilot voor Microsoft 365

1

Als non-profit organisatie kan Rijnvicus licenties inkopen via het contract dat door de branchevereniging CEDRIS is gesloten. Dit betekent dat de licenties door de Aanbieders weliswaar binnen de scope van deze Opdracht behoort en om die reden door de Aanbieders als onderdeel van de Offerte dienen te worden aangeboden, maar dat Rijnvicus zich het recht voorbehoudt bepaalde licenties alsnog via het CEDRIS-kanaal aan te schaffen. Een beslissing hieromtrent is vooral afhankelijk van de geboden prijsstelling.

2.6 DOELSTELLINGEN

Deze Europese aanbesteding heeft als doel om een Aanbieder te selecteren die, binnen de gestelde kaders van kwaliteit, tijd en budget, de volgende doelstellingen voor Rijnvicus zal realiseren:

- Het zorgdragen dat de door Rijnvicus aan haar medewerkers ter beschikking gestelde ICT-infrastructuur optimale ondersteuning biedt bij de taken, management- en ondersteunende processen, het nemen van besluiten en het overdragen en delen van informatie.
- Het creëren en borgen van een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gebruiksgemak (eindgebruikers), vereenvoudigd beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid (beheerders en eindgebruikers) en optimale performance (beheerders en eindgebruikers), een en ander in relatie tot de aanwezige ICT-infrastructuur.
- Het handelen c.q. zich gedragen als een partner van Rijnvicus: het voortdurend en aantoonbaar bijdragen aan een stabiele relatie waarbij beide partijen bereid zijn offers te brengen voor de algehele samenwerking en die bovendien voordelen oplevert voor beide partijen.
- Het (pro)actief bijdragen aan het beheersen en terugdringen van kosten van (het beheer van) de ICT-infrastructuur (in de meest brede zin).

De verwoorde doelstellingen vormen voor de Aanbieders het leidmotief voor het opstellen van de Offerte. Na gunning vormen de doelstellingen voor de Leverancier het leidmotief voor het beheer.

Voor Rijnvicus vormen de doelstellingen het leidmotief voor het contractmanagement gedurende de gehele looptijd van de te sluiten Overeenkomst, dus inclusief het inkooptraject en, in latere instantie, ook bij de overname/transitie van en het daarop volgende beheer.

2.7 DE OPDRACHT

De Leverancier draagt gedurende de transitie zorg voor de probleemloze overgang naar de door Leverancier aangeboden nieuwe situatie voor wat betreft ICT-beheer:

- Alle firewalls, switches en access points van de WAN infrastructuur.
- HP Proliant servers en HP MSA
- Kantoorwerkplekken. Inclusief ontwikkeling images voor laptops en vaste PC's.
- Windows omgeving van werkplekken en servers (updates, security patches, Endpoint protection)

- Microsoft 365, Exchange-Online, SQL-server, antivirus en Intune policies (inclusief iPhone policy), MFA app.
- Gebruikers- en licentiebeheer.
- Back-up en restore gehele server, Exchange-Online en 365 omgeving.
- Ontwikkelen van packages voor de uitrol van nieuwe (versies) van software op werkplekken inclusief Single point of contact met leveranciers van deze software.
- Servicedesk inclusief aansturing floorwalking.
- Implementatie 24/7 monitoring en response.
- Implementatie WPA2 Enterprise en herziening van VLAN's en SSID's. Deze basis wil Rijnvicus gebruiken voor implementatie PublicRoam en GovRoam.
- Implementatie Network access control.
- Implementatie IPV6.

2.7.1 DEMARCATIE VAN BEHEERTAKEN

Met de ingang van de nieuwe Overeenkomst zal onderstaande verdeling in beheer, onderhoud en ontwikkeling van toepassing zijn:

Regievoering [opdrachtgever]					
<div style="background-color: #FFD700; padding: 2px;">Servicedesk 1ste lijn gebruikersondersteuning</div>	<div style="background-color: #FFD700; padding: 2px;">Bedrijfsapplicatie Technisch (SaaS, PaaS, IaaS)</div>	<div style="background-color: #FFD700; padding: 2px;">Bedrijfsapplicatie Functioneel beheer (SaaS, PaaS, IaaS)</div>	Back-up en Restore	Governance Microsoft M365	Beschikbaarheid, Security & Informativiteit
<div style="background-color: #ADD8E6; padding: 2px;">Servicedesk 2de lijn ondersteuning</div>	<div style="background-color: #ADD8E6; padding: 2px;">Microsoft365 (o.a. Entra-ID, Sharepoint, Teams, OneDrive)</div>	<div style="background-color: #ADD8E6; padding: 2px;">SQL-server beheer</div>			
<div style="background-color: #FFD700; padding: 2px;">On-site support, fysiek werkplek beheer</div>	Werkplekomgeving Windows 10/11 (Packaging, Policies)	Server beheer			
<div style="background-color: #ADD8E6; padding: 2px;">Intune beheer mobiele/vaste werkplekken</div>					
<div style="background-color: #ADD8E6; padding: 2px;">Intune beheer mobiele telefoons</div>	Virtuele Serveromgeving (IaaS, PaaS) (Microsoft Azure Public Cloud)				
<div style="background-color: #FF8C00; padding: 2px;">Vaste telefonie</div>					
<div style="background-color: #FF8C00; padding: 2px;">Mobiele telefonie (DeepFreeze) Devices</div>					
<div style="background-color: #FF8C00; padding: 2px;">Printers (Multifunctionals)</div>	<div style="background-color: #FF8C00; padding: 2px;">Netwerkinfrastructuur WAN/Internet</div>	<div style="background-color: #FF8C00; padding: 2px;">Netwerkinfrastructuur LAN/Wifi (configuratie & beheer)</div>			

Legenda:

	= buiten scope, levering door derden
	= buiten scope, eigenverantwoordelijkheid [opdrachtgever]
	= in scope opdracht nieuwe IT-Partner
	= deels in scope nieuwe IT-Partner, deels verantwoordelijkheid [opdrachtgever]
	= deels in scope nieuwe IT-Partner, deels verantwoordelijkheid derde leverancier en [opdrachtgever]

Toelichting op het figuur:

- De **Blauw** gearceerde blokken worden door Leverancier beheerd.
- De **Geel** gearceerde blokken worden door Rijnvicus zelf beheerd.
- De **Oranje** gearceerde blokken worden door een derde partij, in opdracht van Rijnvicus beheerd.

Enkele blokken zijn dubbel gearceerd welke extra toelichting nodig hebben. Hieronder een beschrijving van de betreffende blokken en specifieke onderdelen.

Oranje/ Blauw gearceerde velden:

- Printers (multifunctionals): deze multifunctionals worden op dit moment nog afgenomen bij een derde leverancier en worden op hardware onderhouden door de derde leverancier. Tevens wordt de (cloud) print functionaliteit technisch beheerd door de derde leverancier. De Leverancier dient zorg te dragen voor de printmogelijkheid op de werkplekken van Rijnvicus.
- Bedrijfsvoeringapplicaties Technisch beheer (SaaS, IaaS, PaaS): Bedrijfsvoeringapplicaties afgenomen bij een derde dienstverlener worden technisch beheerd door dezelfde partij. Deze applicaties worden als link aangeboden via een portaal, welke buiten scope van deze Opdracht valt. Mocht het noodzakelijk zijn om van de applicatie een gepubliceerde applicatie te maken (in welke vorm dan ook) valt dit onder de verantwoording van de Leverancier. Tevens dient de Leverancier er in samenwerking met de derde dienstverlener voor zorg te dragen dat er zo veel als mogelijk gebruik kan worden gemaakt van Single Sign-On (SSO) functionaliteit.
- Beschikbaarheid & Informatieveiligheid: Rijnvicus heeft een situatie voor ogen waar een derde partij mee kan kijken in de Informatieveiligheid van de omgeving. Er zal periodiek (nog af te spreken) inzicht worden gegeven in de monitoring/constateringen en acties die zijn genomen.

Geel/ Blauw gearceerde velden:

- Continuïteit waarborgen van bedrijfsprocessen met ICT: beide partijen (zowel Rijnvicus als Leverancier) zijn in goed partnerschap verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening.
 - Rijnvicus heeft hierin de lead. Zij stemt met haar organisatie af welke ICT-middelen worden ingezet ter ondersteuning van de business.
 - Leverancier adviseert hoe deze ICT middelen het best kunnen worden ingezet.
- Office365: Voor het beheer van Office365 heeft Opdrachtgever om gezamenlijk te bepalen welke acties door een 1^{ste} lijn ICT Servicedesk en Office365 specialist kunnen worden uitgevoerd, en wat geadviseerd door een dienstverlener dient te worden uitgevoerd.
- Innovatie: hierbij gaat het over de ontwikkel- en applicatieomgeving van Rijnvicus, maar ook over het voorbereiden en implementeren en beheren (van het resultaat) van de voorgenomen projecten.
- Werkplek hardware: de levering, het onderhouden en verlenen van garantie is op dit moment nog onderdeel van de (raam)overeenkomst van Rijnvicus met de hardware-leverancier (derde). De Leverancier is verantwoordelijk voor integratie en beheer. De (her-)installatie van werkplekken valt onder de verantwoordelijkheid van de Rijnvicus.

2.7.2 BUITEN SCOPE VAN DE OPDRACHT:

- Solid Edge (wordt door Rijnvicus zelf geïnstalleerd en automatisch geüpdatet)
- Adobe Creative Suite (wordt door Rijnvicus zelf geïnstalleerd en automatisch geüpdatet)
- Uitleveren mobiele telefonie
- Beheer, inrichting en uitleveren Android mobiele terminals t.b.v. ERP toepassing magazijn.

- Beheer van vaste telefonie inclusief de SIP trunk
- LAN-bekabeling
- Beheer Synology RS 815
- DeepFreeze computers.
- WAN-internet verbindingen
- Functioneel applicatiebeheer
- (vooralnog) Leveringen van werkplek-hardware aangaande thin clients, desktop PCs, laptops, tablets, telefoons (GSM, Smartphones, vaste telefoons);
- (vooralnog) Leveringen van datacenter IT-hardware-componenten (servers, backup, opslag, netwerkwerk), inclusief besturingssoftware en benodigde middleware
- Levering van Bedrijfsapplicaties
- (vooralnog) Levering van printers en multi-functionals
- Projecten en niet-standaard changes (d.w.z. buiten scope van afgesproken DAP/SLA)
- Thuis-werkplekken, voor zover niet door Rijnvicus geleverd en/of beheerd.
- Apparatuur van onderhuurders van Rijnvicus .

2.7.3 GEEN PERCEELINDELING

In deze aanbesteding worden geen percelen gehanteerd; de reden hiervoor is, dat de Opdracht zich niet laten onderverdelen in logisch te scheiden sub-opdrachten waarvoor andere eisen en wensen van toepassing zijn.

Eveneens leidt het hanteren van meerdere percelen tot extra administratieve lasten en derhalve tot een beperking in het creëren van maximale toegevoegde waarde.

2.8 VARIANTEN

Rijnvicus staat geen varianten toe (zie artikel 2.83Aw).

2.9 KENNISOVERDRACHT

De opgedane kennis van de systemen en omgeving van Rijnvicus gedurende de beheerwerkzaamheden wordt blijvend toegepast door Leverancier, in een mix van operationeel/tactisch uitvoerend (door Leverancier) en een duidelijke regierol door Rijnvicus.

De sourcingstrategie op het gebied van applicaties is - waar mogelijk - gebruik te maken van applicaties die als SaaS-dienst worden aangeboden. Voor een deel van de primaire proces applicaties is dit reeds het geval.

2.10 DE OVEREENKOMST

Rijnvicus gunt de Opdracht met een onbepaalde looptijd. Dit is niet hetzelfde als 'onbeperkt'. Duurovereenkomsten kenmerken zich doordat ze gedurende de looptijd door opzegging kunnen worden beëindigd. Rijnvicus hanteert de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Overeenkomst is 11 april 2025 (zie ook tabel 1 in paragraaf 1.2: planning op hoofdlijnen).

- Rijnvicus garandeert een looptijd van drie jaar, onder voorbehoud van het algemene recht van Rijnvicus de Overeenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van drie jaar bestaat er voor Rijnvicus een periode van twee jaar een eenzijdig recht de Overeenkomst te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van twaalf maanden in acht genomen. Rijnvicus kan dus voor het eerst op 10 april 2027 opzeggen (waardoor de Overeenkomst per 11 april 2028 zou eindigen).
- Na afloop van deze twee jaar bestaat voor beide partijen het recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. De partij die wenst op te zeggen neemt hiervoor een termijn van twaalf maanden in acht.

3

PROCEDURE

3.1	Aanbestedende dienst Rijnvicus	16
3.2	Algemene voorschriften	16
3.3	Openbare aanbestedingsprocedure	17
3.4	Aankondiging	17
3.5	Informatie-uitwisseling	17
3.6	Algemene eisen aan de Offerte en vormvereisten	19
3.7	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	21
3.8	Beoordelingsfase	21
3.9	Communicatie	22
3.10	Verduidelijking	23

Procedure

In de volgende paragrafen worden de verschillende stappen in de aanbestedingsprocedure nader uitgewerkt.

3.1 AANBESTEDENDE DIENST RIJNVICUS

Rijnvicus B.V. treedt bij deze aanbestedingsprocedure als aanbestedende dienst op.

Vertegenwoordigingsbevoegd(e) orgaan en functionaris:

Rijnvicus B.V.
Bryan van den Berg, Manager Bedrijfsvoering
Distributieweg 10
2404 CK Alphen aan den Rijn
Postbus 430
2400 AK Alphen aan den Rijn
www.rijnvicus.nl

3.2 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

Deze aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. Rijnvicus gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Aanbieder is en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed betreffende deze aanbestedingsprocedure en het openen van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- Het inleveren van een Offerte betekent dat de Aanbieder instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Aanbieder zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.3 OPENBARE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Deze aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van paragraaf 2.2.1.2 van Aw. In deze aanbesteding wordt de openbare procedure gevolgd.

De openbare procedure houdt in dat Rijnvicus de Offerteaanvraag via TenderNed heeft aangekondigd. Belangstellende aanbieders die aan de gestelde eisen voldoen mogen een Offerte indienen en kunnen meedingen voor gunning van de Opdracht. De Aanbieders dienen zich te realiseren dat hun aanbod eenmalig en definitief is met de Offerte die wordt ingediend.

3.3.1 VOORBEHOUD

Rijnvicus behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden (voor bijvoorbeeld vergoeding van inschrijfkosten, vergoeding van gederfde winst of andere schade), in ieder geval het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de aanbestedingsprocedure op te schorten;
- de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen stop te zetten en de Opdracht niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- het voornemen tot gunning in te trekken en/of te herzien.

Zolang nog geen Overeenkomst is ondertekend door Rijnvicus en de begunstigde is er geen sprake van definitieve gunning.

3.4 AANKONDIGING

In het kader van de openbare procedure heeft Rijnvicus de Offerteaanvraag op 14 januari 2025 via TenderNed gepubliceerd. Het referentienummer is 506038.

3.5 INFORMATIE-UITWISSELING

3.5.1 NADERE INLICHTINGEN OVER DE OFFERTEAANVRAAG

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbestedingsprocedure dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden bij de contactpersoon. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen. De Aanbieder dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van de Offerteaanvraag de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer. **Voor het indienen van de vragen verzoekt Rijnvicus de Aanbieder uitsluitend gebruik te maken van Bijlage 6.4.**

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van het concept van de Overeenkomst.

Alle vragen worden schriftelijk en geanonimiseerd beantwoord. De eerste versie van de Nota van Inlichtingen wordt op 3 februari 2025 verspreid via TenderNed. De vragen dienen uiterlijk op **27 januari 2025, uiterlijk 12.00 uur**, te zijn ontvangen. De laatste versie van de Nota van Inlichtingen wordt op 20 februari 2025 verspreid via TenderNed. De vragen dienen uiterlijk op **14 februari 2025, uiterlijk 12.00 uur**, te zijn ontvangen. De vragen dienen te worden gesteld via TenderNed en gebruikmakend van het Formulier voor het stellen van vragen (zie Bijlage 6.4).

De Nota's van Inlichtingen zijn een aanvulling op de Offerteaanvraag en de informatie zoals verwoord in de Nota's van Inlichtingen prevaleren boven het gestelde in de Offerteaanvraag.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door middel van een Nota van Inlichtingen zijn bevestigd door de contactpersoon.

3.5.2 OPMERKINGEN NAAR AANLEIDING VAN DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. Rijnvicus verzoekt de Aanbieder eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om Rijnvicus in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de Aanbieders een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. Rijnvicus verzoekt u evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Offerte blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Aanbieder gemeld, dan zal dit in het voordeel van Rijnvicus worden uitgelegd. De Aanbieder heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie binden Rijnvicus in geen geval.

Door een Offerte in te dienen accepteren Aanbieders het vorenstaande.

3.5.3 SLUITINGSDATUM INDIENEN OFFERTE

De Offerte moet uiterlijk op **10 maart 2025, 12.00 uur Nederlandse tijd** door Rijnvicus zijn ontvangen via de inschrijvingskluis in TenderNed.

Het risico van vertraging tijdens de verzending is geheel voor rekening van de Aanbieder. Aanbieders wordt om die reden geadviseerd niet tot het allerlaatste moment te wachten met het indienen van de Offerte via TenderNed.

3.5.4 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbank Den Haag.

3.6 ALGEMENE EISEN AAN DE OFFERTE EN VORMVEREISTEN

3.6.1 TAAL

De Offerte dient volledig in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Contractering en communicatie geschieden in de Nederlandse taal.

3.6.2 VERWIJZING NAAR BIJLAGEN

Indien een Aanbieder ongevraagd bijlagen bij zijn Offerte opneemt, dan zal Rijnvicus de (informatie zoals die in de) bijlagen (wordt aangetroffen) niet in beschouwing nemen bij de beoordeling.

3.6.3 ONDERTEKENING

De Offerte dient te worden ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de aanbiedende onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de door de Aanbieder in te leveren gegevens uit het Handelsregister.

3.6.4 CONTACTPERSOON

In de Offerte dienen van de contactpersoon aan de kant van de Aanbieder de volgende gegevens opgenomen te worden:

- Naam
- Functie
- Organisatieonderdeel, waar de contactpersoon werkzaam is
- Kantooradres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

3.6.5 VOLLEDIGHEID EN INDELING VAN DE OFFERTE

De Offerte dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Aanbieder wordt verzocht alle in de Offerteaanvraag vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Aanbieder bevoegd te zijn tot het aangaan van de in de Offerteaanvraag bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Offerte dient te worden ingediend via de inschrijvingskluis in TenderNed en bevat de hieronder opgesomde pdf-bestanden. De Offerte dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Omschrijving	Bestandsnaam
1. Aanbiedingsbrief (o.m. gegevens contactpersoon), zie paragraaf 3.6.4	01Aanbiedingsbrief_<bedrijfsnaam>
2. Ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie paragraaf 4.1 en Bijlage 6.1	02UEA_<bedrijfsnaam>
3. Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 03a, 03b, etc. zie paragraaf 4.4 en Bijlage 6.3	03Verklaringtbs_<bedrijfsnaam>
4. Ingevulde referentiesjabloon. Zie paragraaf 4.3.2.4 en Bijlage 6.2	04Referentiesjabloon_<bedrijfsnaam>
5. Ingevuld Offertemodel, zie paragraaf 5.2 en Bijlage 6.5	05Offertemodel_<bedrijfsnaam>
6. Ingevuld Kansendossier, zie paragraaf 5.2 en Bijlage 6.7	06Kansendossier_<bedrijfsnaam>

TABEL 4: INDELING VAN DE OFFERTE

3.6.6 VERTROUWELIJKHEID

Door aan deze aanbestedingsprocedure deel te nemen verplichten (potentiële) Aanbieders zich alle informatie die zij van Rijnvicus ontvangen en alle informatie die zij aan Rijnvicus zullen verstrekken - voor zover niet reeds openbaar beschikbaar - dan wel in het kader van deze aanbesteding zullen vervaardigen, vertrouwelijk te zullen behandelen en niet aan derden te verstrekken. Zij mogen dergelijke informatie wel verstrekken aan werknemers of hulpleveranciers van Aanbieder die bij deze aanbesteding zijn betrokken, onder oplegging van dit vertrouwelijkheidsbeding. Deze verplichting geldt niet indien uit de Offerteaanvraag dan wel uit andere mededelingen van Rijnvicus uitdrukkelijk het tegendeel voortvloeit.

Het is Aanbieders niet toegestaan op andere dan de in de Offerteaanvraag beschreven wijze met medewerkers van Rijnvicus over de aanbesteding te communiceren. Beïnvloeding van bij de aanbesteding betrokken medewerkers leidt tot uitsluiting van deelname.

3.6.7 GELDIGHEIDSDUUR

De Offerte is tenminste geldig tot drie maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. De Offerte zal, behoudens waar dat is gevraagd, geen voorbehouden bevatten ter zake van toekomstige ontwikkelingen aan de zijde van de Aanbieder.

3.6.8 KOSTEN VAN DE OFFERTE

Aan Rijnvicus kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Offerte en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

3.6.9 OVERIGE EISEN EN VOORWAARDEN

- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, inclusief reiskosten, exclusief BTW.
- Reistijd, reis-, verblijf- en parkeerkosten kunnen niet in rekening worden gebracht.
- Manipulatief inschrijven is niet toegestaan, zie daartoe <https://www.pianoo.nl/regelgeving/jurisprudentie/jurisprudentieoverzicht/beslissing-en-inzake-selectie-gunning/manipulatieve-strategische>.

3.7 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING EN ARBEIDSVORWAARDEN

3.7.1 ALGEMEEN

Aanbieders kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met het indienen van een Offerte garandeert Aanbieder aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.

3.8 BEOORDELINGSFASE

3.8.1 PROCEDURE VAN BEOORDELEN

De beoordeling van de Offertes vindt volgens de onderstaande stappen plaats:

- 1 Opening van de inschrijvingskluis in TenderNed;
- 2 Controle van de Offertes op de vormvereisten, waaronder controle op tijdige indiening;
- 3 Toetsing van de geschiktheid van de bedrijven van de Aanbieders aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten volgens hoofdstuk 4;
- 4 Beoordeling van Offertes, alsmede het afnemen en beoordelen van interviews, op basis van het Gunningscriterium volgens hoofdstuk 5.

3.8.2 CONTROLE VAN OFFERTES OP DE FORMVEREISTEN

De tijdig binnengekomen Offertes worden allereerst gecontroleerd op de vormvereisten. Indien niet is voldaan aan de vormvereisten kan Rijnvicus de Offerte uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.8.3 BEOORDELING OP DE UITSLUITINGSGRONDEN EN MINIMUMEISEN

Van de Aanbieders wordt vervolgens vastgesteld dat:

- op het bedrijf van de Aanbieder(s) en/of diens hulpleveranciers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- het bedrijf van de Aanbieder aan de gestelde Minimumeisen op het gebied van technische bekwaamheid en economische en financiële draagkracht voldoet.

Mochten op het bedrijf van een Aanbieder Uitsluitingsgronden van toepassing zijn of mocht blijken dat het bedrijf van een Aanbieder niet over de benodigde technische bekwaamheid of economische en financiële draagkracht beschikt, dan legt Rijnvicus de Offerte terzijde.

3.8.4 BEOORDELING OP HET GUNNINGSCRITERIUM

Vervolgens worden de Offertes beoordeeld op basis van het gekozen Gunningscriterium. De gunning is beschreven in hoofdstuk 5.

3.8.5 GUNNING

Rijnvicus besluit op basis van de toetsing van de Offertes aan het Gunningscriterium aan welke Aanbieder zij voornemens is de Opdracht te gunnen. Vervolgens deelt Rijnvicus aan alle Aanbieders op de aanbesteding de gunningbeslissing mede. Mededeling van de gunningsbeslissing impliceert geen aanvaarding van het aanbod van de Aanbieder die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt. Voor het maken van bezwaar wordt de wettelijke bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast. Hierbij geldt het volgende:

- Rijnvicus dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd.
- De bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing.
- De rechtbank Den Haag is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures.
- Kopie van de inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding via TenderNed aan Rijnvicus te worden verstrekt.
- Na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken tegen het betreffende besluit vervallen.
- Het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

3.9 COMMUNICATIE

Het is de Aanbieder niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van Rijnvicus en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, de heer Joop Schuilenburg, via TenderNed.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbestedingsprocedure.

Alle correspondentie in het kader van deze aanbestedingsprocedure dient voorzien te zijn van het referentienummer van deze aanbestedingsprocedure, te weten: 506038.

3.10 VERDUIDELIJING

Indien Rijnvicus een onvoldoende beeld heeft gekregen van de Aanbieder en zijn aanbod op basis van de Offerte, dan kan Rijnvicus besluiten verduidelijkingsvragen te stellen. De Aanbieders dienen in dat geval binnen twee werkdagen deze vragen via de berichtenmodule in TenderNed te beantwoorden.

4

**CRITERIA VOOR
KWALITATIEVE SELECTIE**

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
4.2	Uitsluitingsgronden	25
4.3	Geschiktheidseisen	26
4.4	Beroep op derden	29

Criteria voor kwalitatieve selectie

In dit hoofdstuk worden de criteria voor kwalitatieve geschiktheid van de Aanbieders besproken.

4.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

De Aanbieder dient aan te tonen dat hij een geschikte kandidaat is op grond van de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten (economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid) welke nader worden uitgewerkt in de paragrafen 4.2 en 4.3. Hiertoe vult een bevoegde functionaris van Aanbieder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in, ondertekent het UEA en voegt deze toe aan de Offerte.

Het gebruik van UEA houdt in dat voor de dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen slechts het UEA wordt afgegeven, zonder dat de Aanbieder nadere informatie/bewijsstukken als onderdeel van zijn Offerte hoeft te verstrekken.

Voor alle onder paragraaf 4.2 vallende dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en de onder paragraaf 4.3 vallende geschiktheidseisen geldt dat deze bewijsvoering op verzoek van Rijnvicus enkel door de geselecteerde Aanbieder moet worden overlegd na het voorlopige gunningsbesluit.

De bijbehorende aanvullende gevraagde documenten of bewijsstukken zoals beschreven in de Offerteaanvraag, dienen op verzoek van Rijnvicus binnen zeven (7) kalenderdagen te worden overgelegd.

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Offerte van de Aanbieder wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het UEA (Bijlage 6.1). Indien op een Aanbieder een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en Rijnvicus niet besluit af te zien van uitsluiting op één van de in art. 2.88 Aw genoemde gronden, wordt de betreffende Offerte terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Aanbieder verklaart door het invullen en ondertekenen van het UEA dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Aanbieder van toepassing zijn en dat de Aanbieder in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van Rijnvicus kan verstrekken. Rijnvicus werkt met het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument".

4.2.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

Rijnvicus sluit Aanbidders uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van het 'UEA' is uitgesproken waarvan Rijnvicus kennis heeft.

4.2.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

Rijnvicus kan Aanbidders uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het UEA waarvan Rijnvicus kennis heeft.

4.2.3 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is, dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Aanbieder kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III C van het UEA op hem niet van toepassing is. Het uittreksel dient als onderdeel van de Offerte te worden aangeleverd en mag op het moment van indienen niet ouder zijn dan zes maanden.
- Een Aanbieder kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Offerte niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 4.2.1 en 4.2.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Rijnvicus hiertoe een verzoek doet.
- Een Aanbieder kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Offerte niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de Uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel III C van het UEA niet op hem

van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Rijnvicus hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend UEA geen deel uitmaakt van de Offerte wordt de Offerte uitgesloten van verdere beoordeling.

4.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Daarna wordt de geschiktheid van de Aanbieder voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Aanbieder moet voldoen. De Offerte van een Aanbieder die niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

In Deel IV van het UEA verklaart de Aanbieder dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

4.3.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van 2022 en 2023 geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Aanbieder is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. Aanbieder beschikt over een adequate verzekering voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. De Aanbieder dient in beide gevallen per gebeurtenis voor minimaal 500.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt, in de zin dat aanspraken van andere opdrachtgevers de polis in enig jaar niet mogen 'uitputten'. De Aanbieder dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

Nota bene: Rijnvicus behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht op haar kosten te toetsen op basis van de door Dun & Bradstreet (D&B) gehanteerde 'risicofactor' tabel, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten (i) tot en met (iii). Indien Rijnvicus van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B toegekend score, waarbij door D&B in 2023 aan de onderneming(en) van Aanbieder een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

In Deel IV van het UEA verklaart de Aanbieder dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt (iii)).

Leverancier is verplicht om Rijnvicus onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen indien zijn financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Leverancier of de continuïteit van de uitvoering van de werkzaamheden in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk te goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de verplichtingen en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen.

4.3.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

Rijnvicus stelt in dit kader minimumeisen aan Aanbieders op het gebied van technische bekwaamheid. Rijnvicus kan van Aanbieder eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

4.3.2.1 Kwaliteitsmanagement systeem

Als geschiktheidseis geldt dat Aanbieder - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Offerte voor de onderhavige Aanbesteding - beschikt over een certificering voor een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Aanbieder aangetoond door middel van een kwaliteitscertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie.

Nota Bene: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende eisen gesteld:

- het stelt de klant centraal
- het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:
 - het management van medewerkers
 - het management van middelen en
 - het management van processen
- het is in staat te meten wat de resultaten zijn.
- het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden

4.3.2.2 Managementsysteem voor informatiebeveiliging

Als geschiktheidseis geldt dat Aanbieder - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Offerte voor de onderhavige aanbesteding - beschikt over een certificering voor een managementsysteem voor informatiebeveiliging conform ISO 27001 of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Aanbieder aangetoond door middel van een auditrapport dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie.

Nota Bene: aan een deugdelijk managementsysteem voor informatiebeveiliging worden de volgende eisen gesteld:

- de directie toont leiderschap en betrokkenheid met betrekking tot het managementsysteem voor informatiebeveiliging;

- er is een actueel informatiebeveiligingsbeleid;
- er is een risicobeoordelingsprocedure voor informatiebeveiliging gedefinieerd en toegepast;
- er is een behandelprocedure voor informatiebeveiligingsrisico's gedefinieerd en toegepast;
- er is een informatiebeveiligingsrapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen informatiebeveiligingsmaatregelen en of deze beheersmaatregelen geïmplementeerd zijn of niet;
- er is een plan waaruit blijkt hoe het personeel wordt geschoold in gedrag om informatiebeveiliging te waarborgen en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd;
- er is een periodieke evaluatie van de informatiebeveiligingsprestaties en de geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid van het managementsysteem voor informatiebeveiliging.

4.3.2.3 Certificeringen

Een opgave van certificeringen die uw onderneming heeft met betrekking tot de merken waarvoor u de gevraagde dienstverlening kunt verzorgen. Tot de merken behoren in ieder geval HP, Fortinet, Microsoft, Lenovo en Apple. Beschrijf hierbij welke certificeringsschaal door de fabrikant wordt gehanteerd en over welke certificering u vervolgens beschikt. Sluit ten bewijze hiervan een afschrift van de certificaten bij.

4.3.2.4 Kerncompetenties

Referenties waarmee Aanbieder de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf het moment van indienen van de Offerte. Het is toegestaan referenties in te dienen voor nog lopende overeenkomsten, waarbij de ingangsdatum meer dan drie jaar geleden plaatsvond. De kerncompetenties dienen te worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Bijlage 6.2.

Kerncompetenties: Aanbieder heeft in relatie tot de onderhavige opdracht kennis van en/of ervaring met:

- a het beheer van de ICT-infrastructuur bij sociale ontwikkelbedrijven met een eigen IT afdeling waarbij sprake is van eerste en tweede lijns beheer van meer dan 100 accounts en waarbij wijzigingen op de configuratie relatief veel voorkomen en tevens snel beschikbaar moeten zijn;
- b het adviseren van sociale ontwikkelbedrijven omtrent de impact van de bij competentie a geschetste wijzigingen op de bestaande organisatie en ICT-infrastructuur;
- c het adviseren van sociale ontwikkelbedrijven omtrent ICT-beveiligingsaspecten in relatie tot de bij competentie a geschetste wijzigingen.

Rijnvicus behoudt zich het recht voor de opgegeven referent telefonische te benaderen ter controle van de juistheid van ingevulde slabloon. Aanbieders stellen hierbij geen enkele restrictie.

4.4 BEROEP OP DERDEN

U kunt zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Aanbieder kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde(n).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde hulpleverancier dient u onder Deel II C en D van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen u een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde hulpleverancier' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Rijnvicus. U dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan Rijnvicus. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens Rijnvicus in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

U dient in uw Offerte tevens op te geven of, en zo ja wie, u voornemens bent voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten als hulpleverancier. Een hulpleverancier is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van de Opdracht.

5

GUNNINGSMODEL

5.1	Kwaliteitsdocumenten	30
5.2	Kansendossier	38
5.3	De prijs	41
5.4	Scoregrondslag	41
5.5	Verificatiefase	43

Gunningsmodel

5.1 KWALITEITSDOCUMENTEN

De Aanbieder die een Offerte indient levert vier kwaliteitsdocumenten in:

- 1 Oplossingsvoorstel
- 2 Transitieplan
- 3 Service Level Agreement
- 4 Kansendossier

5.1.1 OPLOSSINGSVOORSTEL

De Aanbidders dienen een Oplossingsvoorstel in ter zake van de aangeboden oplossing in te dienen. De Aanbidders staat het vrij om wijzigingen ten opzichte van de huidige ICT inrichting op te nemen in het voorstel zoals bijvoorbeeld de backup oplossing, de beveiliging en de moderne werkplek inrichting voor zover de wijzigingen geen invloed hebben op de functionaliteit voor de eindgebruikers van Rijnvicus.

Rijnvicus verwacht onderbouwde keuzes in relatie tot architectuur, ontwerp, topologie, koppelingen, merken, productlijnen, dataveiligheid en technische implementatie. U geeft een onderbouwing die **'overtuigend'** is, hetgeen wil zeggen dat de onderbouwing getuigt van een realistisch beeld met betrekking tot complexiteit, haalbaarheid, efficiëntie en/of effectiviteit in relatie met de doelstellingen genoemd in par 2.4 van de Selectieleidraad, en steeds wordt onderbouwd met 'dominante' informatie¹. In dit kader dient u bij het beschrijven van het Oplossingsvoorstel in ieder geval aan de volgende aspecten aandacht te besteden:

¹ 'dominante informatie': uw 'beweringen' zijn met controleerbare/meetbare indicatoren onderbouwd: verifieerbaar (dus met prestatie-informatie) en met een heldere vertaling naar de opdracht.

- 1 Uw visie:
 - op de huidige inrichting van de ICT omgeving
 - het advies voor de voorgestelde wijzigingen in de ICT omgeving, demarcatie van de beheertaken
 - ICT support
 - ICT beschikbaarheid
 - Dataveiligheid en compliance ten aanzien van ISO27001
- 2 Beschrijving van het proces voor het doorvoeren van wijzigingen zoals bijvoorbeeld applicatie updates op werkplekken voor zowel standaard kantoorapplicaties en line of business applicaties,
- 3 Beschrijving van het beheer van smartphones, laptops en tablets,
- 4 Beschrijving van de regievoering voor netwerk werkzaamheden (beschikbaarheid, bandbreedte, latency, redundancy, aanvragen, wijzigingen),
- 5 Beleid en inrichting van Security (beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid, certificeringen als leverancier),-beschrijving van de best practice voor compliancy beleid waarin beschreven staat aan welke voorwaarden systemen, medewerkers en identiteiten moeten voldoen om als voldoende veilig te worden beschouwd voor een organisatie zoals Rijnvicus.
 - Beschrijf hoe u monitored dat systemen en identiteiten compliant zijn en welke acties u uitvoert op non compliant componenten.
 - Welke beheersmaatregelen u toepast binnen uw organisatie op het vlak van antecedentenonderzoek van betrokken medewerkers
 - Beschrijving van de wijzigingsprocedure voor patch management waarmee systemen en identiteiten worden beveiligd tegen bedreigingen zoals ransomware, malware, kwetsbaarheden.
 - Beschrijf hoe u omgaat met een serieuze calamiteit die de continuïteit van de organisatie bedreigt, zoals bijvoorbeeld een ransomware aanval.
- Nota bene.** Rijnvicus verwacht van Aanbieders dat zij naast de hierna gevraagde beschrijving in het concept Service Level Agreement een (proces)beschrijving van de wijze hoe de serviceorganisatie van Aanbieder concreet invulling geeft calamiteitenbeheer in zijn algemeenheid en in het bijzonder bij ransomware-aanvallen.
- 6 Inzicht voor IT medewerkers en management van Rijnvicus in de monitoring van systemen, beveiliging, status van incidenten en wijzigingen.
- 7 Beschrijving van de benodigde Microsoft licenties voor het aangeboden voorstel
- 8 Invulling van de rol Single Point of Contact voor ICT meldingen.
- 9 Rationalisatie² van IT landschap,
- 10 Optimalisatie licentiestructuur; voorkeur gaat **daarnaast** uit naar een portaal waar Rijnvicus makkelijk de afgenomen licenties kan inzien.
- 11 Op en afschalen van Licenties gekoppeld aan eindgebruikers die offboarden / onboarden. Dit aantal is dus flexibel;

² Rationalisatie = door middel van harmonisatie, consolidatie, standaardisatie en integratie van netwerkssystemen, servers, databases en platforms, evenals alle in gebruik zijnde toepassingen, een situatie creëren die optimalisatie van het onderhoud, het beheer en de exploitatie van het IT-landschap mogelijk maakt.

- 12 Wijzigingsbeheer op alle producten die onder beheer vallen;
- 13 Beschrijving van standaardwijzigingen die zonder meerkosten binnen de SLA worden uitgevoerd,
- 14 Beschrijf hoe uw serviceorganisatie inricht in relatie tot Rijnvicus en hoe deze een band opbouwt met de ICT medewerkers van Rijnvicus
- 15 Beschrijving hoe u de rol van adviseur uitvoert voor ICT automatiseringsvraagstukken.

BEOORDELINGSKADER OPLOSSINGSVOORSTEL

Voor het Oplossingsvoorstel geldt onderstaand beoordelingskader.

Score	Betekenis
0	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 1, 2, 3, 4 of 5 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is.
1	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 6, 7 of 8 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is.
2	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 9 of 10 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is.
2,5	Het beoordelingsteam oordeelt dat 12 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is beschreven.
3	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 13 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is.
3,5	Het beoordelingsteam oordeelt dat 14 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is beschreven.
4	Het beoordelingsteam oordeelt dat 15 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is beschreven.

TABEL 5: BEOORDELING OPLOSSINGSVOORSTEL

Voor het onderdeel Oplossingsvoorstel kunnen maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

5.1.2 TRANSITIEPLAN

Rijnvicus verwacht van een ervaren Leverancier dat deze met betrekking tot de transitie van het ICT-beheer een turn key aanpak inclusief (eventuele) fasering hanteert die bewezen succesvol is en de continuïteit in elke fase van de dienstverlening van Rijnvicus garandeert. Per fase moet duidelijk vooraf worden aangegeven welke partij verantwoordelijk is voor welke activiteit. Iedere fase wordt afgesloten met een beoordeling van duidelijke aantoonbare en objectief beoordeelbare resultaten.

U schrijft een gedetailleerd Transitieplan waarin u beschrijft hoe u de transitie gaat aanpakken. Ten aanzien van de planning van de transitie geldt dat Aanbieder vanaf 11 april 2025 (de datum van definitieve gunning) gedurende zes weken in staat wordt geacht om de beheerdienstverlening bij de Rijnvicus-organisatie te implementeren, in overleg met de projectleiding van Rijnvicus (zulks mede afhankelijk van de daadwerkelijke medewerking van Dustin).

Beschrijf in een concept Transitieplan de wijze waarop u de transitie van het ICT-beheer vorm gaat geven en de beschreven activiteiten plant. Onderstaande aspecten dienen minimaal in het Transitieplan uitgewerkt te zijn:

- 1 de projectstructuur inclusief de rollen, taken en verantwoordelijkheden van Rijnvicus en Leverancier;
- 2 de governance structuur, inclusief het creëren van een 'single point of truth' in de communicatie/verslaglegging;
- 3 inventory scan;
- 4 de beschrijving hoe de beheerwerkzaamheden worden overgenomen van de huidige leverancier.
- 5 de beschrijving van de, door Leverancier uit te voeren werkzaamheden, gerelateerd aan de voorgestelde wijzigingen in het voorstel;
- 6 de beschrijving van de adoptie voor de ingebruikname van de nieuwe beheerorganisatie voor de medewerkers van Rijnvicus
- 7 de beschrijving van de werkzaamheden die volgens de Aanbieder tot de taken van Rijnvicus en/of derden behoren;
- 8 risico's die binnen en buiten uw invloedssfeer liggen; geef hierbij aan:
 - > waarom een risico een belangrijk risico is;
 - > hoe het risico wordt gemitigeerd;
 - > hoe het mitigeren van het risico wordt gemeten;
 - > waarom de mitigerende maatregel gaat werken;
 - > wat u gaat doen als de beoogde beheersmaatregel niet voldoende is
- 9 de kwalitatieve en kwantitatieve inzet van zowel medewerkers van u als van Rijnvicus en eventuele derden (inclusief de latende leverancier);
- 10 planning inclusief doorlooptijd in weken, inclusief een nauwkeurig mapping van activiteiten;
- 11 op te leveren documentatie tijdens de transitiefase³:
 - > Projectstartarchitectuur / Detailontwerp van voorgestelde wijzigingen
 - > Beheerdersdocumentatie
- 12 Overdracht naar beheer:
 - > Duidelijke overdracht van de transitiefase naar beheerfase van werkafspraken, contactpersonen, verantwoordelijkheden van de leverancier richting de Rijnvicus;
 - > Kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers Rijnvicus tijdens beheer;
 - > Meedenken bij verdere ontwikkelingen;
 - > Blijvend opleiden van (functioneel) beheerders (bijv. bij wijzigingen);
 - > Pro-actief meedenken op proces.

³ Het opstellen van de documentatie behoort tot de scope van de Opdracht en dient om die reden in het Transitieplan te worden aangeduid en gepland. De documentatie dient niet als onderdeel van het Transitieplan, en derhalve van de Offerte op deze aanbestedingsprocedure, te worden opgesteld. Wel wordt van u verwacht dat u aangeeft welke rol deze documenten in uw plan vervullen en wat de planning is in tijd /volgordelijkheid ten aanzien van de oplevering. Het opstellen van documentatie dient in de offerteprijs te zijn inbegrepen.

Voeg een exemplaar van een (concept) Transitieplan als een separaat document in een bestand bij uw Offerte toe (zie tabel in paragraaf 3.6.5).

De beoordeling van dit criterium geschiedt aan de hand van **het gepercipieerde realiteitsgehalte** de verwachte haalbaarheid (in relatie tot enerzijds de gewenste snelle implementatie en anderzijds 'slagingskans'/risicobeheersing) van (de uitwerking van en motivatie bij genoemde aspecten in) het Transitieplan. Daarbij wordt ook bekeken in hoeverre het transitieplan bijdraagt aan de doelstellingen van de Rijnvicus zoals genoemd in art 2.4 van de Selectieleidraad.

BEOORDELING TRANSITIEPLAN

Voor het Transitieplan geldt onderstaand beoordelingskader.

Score	Betekenis
0	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 0, 1, 2 of 3 opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte en een bijdrage levert aan de doelstellingen van de Rijnvicus.
1	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 4, 5 of 6 opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte en een bijdrage levert aan de doelstellingen van de Rijnvicus.
2	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 7 of 8 opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte en een bijdrage levert aan de doelstellingen van de Rijnvicus.
2,5	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 9 opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte en een bijdrage levert aan de doelstellingen van de Rijnvicus.
3	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 10 opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte en een bijdrage levert aan de doelstellingen van de Rijnvicus.
3,5	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 11 opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte en een bijdrage levert aan de doelstellingen van de Rijnvicus.
4	Het beoordelingsteam oordeelt dat de beschrijving van 12 opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte en een bijdrage levert aan de doelstellingen van de Rijnvicus.

TABEL 6: BEOORDELING TRANSITIEPLAN

Nota bene. Hier wordt expliciet niet om een standaardaanpak/sjabloon gevraagd, maar om een specifiek Transitieplan in het kader van de onderhavige Opdracht. Het is de bedoeling dat het definitieve Transitieplan, na verdere aanscherping in overleg met Rijnvicus, onderdeel van de te sluiten Overeenkomst van Opdracht wordt. Voeg een exemplaar van een (concept) Transitieplan als een separaat document, in een bestand bij uw Offerte toe (zie tabel in paragraaf 3.6.5).

Voor het onderdeel Transitieplan kan maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

5.1.3 WENSEN M.B.T. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Van Aanbieder wordt gevraagd een SLA aan te leveren waarin de operationele afspraken staan opgenomen ten aanzien van het beheer van de dienstverlening, zie WS7. Daarnaast wenst Rijnvicus op een aantal aspecten een onderbouwende beantwoording van processen in de Wensen WS1 tot en met WS6. (deze worden derhalve apart beoordeeld) Na gunning wordt de SLA onderdeel van de Overeenkomst met de Rijnvicus.

- WS1 Ter zake van de SLA wenst Rijnvicus een adequate borging van de beheer- en onderhoudsprocessen binnen de organisatie van Leverancier in relatie tot het garanderen van de overeengekomen Service Levels. Beschrijf de wijze waarop u uw ITIL-processen in uw onderneming organiseert in relatie tot Rijnvicus en geef daarbij aan welke rolverdeling u zult hanteren in relatie tot het beheer bij Rijnvicus. Besteed tevens aandacht aan wat u aan de kant van Rijnvicus verwacht als counterpartner. Besteed hierbij aandacht aan de werkprocessen die u zult hanteren en de tools die u hierbij ter ondersteuning gebruikt. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan uw beantwoording.
- WS2 Werkplekbeheer is een belangrijk en groot deel van de Opdracht. Beschrijf hoe u aanvragen voor nieuwe en vervanging van defecte apparatuur uitvoert. Besteed hierbij aandacht voor de tijdlijnen en demarcatie van de taken voor u en Rijnvicus. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan de beantwoording van deze Wens.
- WS3 Beschrijf op welke wijze u zorgdraagt voor het aanbrengen van patches, etc. zonder (of zo weinig mogelijk) dat deze impact hebben op de beschikbaarheid van systemen voor de gebruikers (bijvoorbeeld buiten kantooruren). Besteed maximaal één pagina A4 aan de beantwoording van deze Wens.
- WS4 Rijnvicus hecht veel waarde aan de uitvoering van een ordentelijk en gestructureerd configuration management proces. Beschrijf hoe u dit vorm zult geven en besteed daarbij aandacht aan de tools die u daarvoor inzet en de rol die u daarvoor (nog) voor Rijnvicus ziet. Besteed hierbij in ieder geval ook aandacht aan de demarcatie tussen de gegevensverzameling (CI's) van u als Leverancier en Rijnvicus. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan de beantwoording van deze Wens.
- WS5 Beschrijf de mate en de wijze waarop u uw ticketsysteem voor de registratie en afhandeling van ICT meldingen kan worden gekoppeld met het eigen registratiesysteem van Rijnvicus, Topdesk, zodat de behandelaars van Rijnvicus vanuit hetzelfde systeem werken. Benoem en beschrijf daarbij minimaal vier aandachtspunten in relatie tot optimale samenwerking en/of betrouwbaarheid van gegevens. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan de beantwoording van deze Wens.

- WS6 Geef middels een voorbeeldrapportage (separaat aan te leveren document, zie paragraaf 3.6.5) aan hoe u uw maandelijkse rapportageverplichting zult invullen, waarbij u minimaal de volgende onderdelen opneemt:
- » overzicht van de totale aantallen meldingen bij Leverancier in die maand, uitgesplitst naar Incidenten, changes en informatieverzoeken;
 - » gebreken/incidenten dienen uitgesplitst te worden naar prioriteit en categorie;
 - » wijzigingen/changes dienen uitgesplitst te worden naar een door u onderkende categorie, waarbij de geplande en gerealiseerde einddatum wordt gerapporteerd;
 - » alle gebreken/incidenten met prioriteit 1 dienen van een aparte beschrijving voorzien te zijn waarin vermeld staat wat het probleem, de oorzaak en de aanpak geweest is, en welke maatregelen getroffen zijn om herhaling te voorkomen en op welk niveau dit proces wordt bewaakt;
 - » rapportage over het uitgevoerde preventief onderhoud;
 - » performance van IT-componenten en diensten, waarbij voor meldingen die niet aan het servicelevel voldoen de reden hiervan is aangegeven en voorgestelde maatregelen om herhaling te voorkomen;
 - » beschikbaarheid van de verschillende componenten;
 - » voorstellen voor aanpassingen in de infrastructuur en processen, bijvoorbeeld in het kader van het borgen of verbeteren van performance, informatieveiligheid, enzovoort;
 - » financieel management (zie doelstellingen) en financiële aspecten ten gevolge van wijzigingen;
 - » pro-actieve voorstellen voor optimalisering in de meest brede zin (bijvoorbeeld 'pay per use', functioneel, etc.);

Voor de beantwoording van deze Wens geldt geen omvangsbeperking.

- WS7 Rijnvicus wenst het onderhoud/beheer t.b.v. het oplossen van storingen, incidenten en calamiteiten zo goed mogelijk te borgen. Beschrijf in een concept SLA op welke wijze u onderhoud en beheer levert voor de aangeboden oplossing. Beschrijf en beargumenteer hierbij het optimum voor Rijnvicus ter zake van respons-, herstel- en verwerkingstijden, rekening houdend met het kwantitatieve en kwalitatieve gebruik. Besteed ook aandacht aan de gevolgen/maatregelen bij het niet behalen van Service Levels (blijkens de rapportages). De beoordeling van dit criterium geschiedt aan de hand van de door Rijnvicus verwachte haalbaarheid van de uitwerking van en motivatie bij genoemde aspecten in de SLA, zie tabel 8B. Voeg een exemplaar van een concept SLA als een separaat document, in een bestand bij uw Offerte toe (zie tabel in paragraaf 3.6.5).

Voor het onderdeel Wensen m.b.t. Service Level Agreement kan maximaal 4 punten per Wens worden behaald (voor weging). In zijn totaliteit derhalve 28 punten. Zie voor de uitleg van de scores hierna.

BEOORDELING WENSEN M.B.T. SLA

Per wens kunnen de volgende scores worden gegeven:

Score	Waardering	Betekenis
0	Slecht	De Aanbieder heeft het gevraagde niet in beschouwing genomen en/of niet uitgewerkt, en/of de uitwerking sluit niet aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
1	Onvoldoende	De Aanbieder heeft slechts een klein deel van het gevraagde in beschouwing genomen en/of beperkt uitgewerkt, en/of de uitwerking sluit beperkt aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
2	Voldoende	De Aanbieder heeft een belangrijk deel van het gevraagde in beschouwing genomen en voldoende uitgewerkt en/of de uitwerking sluit voldoende aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
3	Ruim voldoende	De Aanbieder heeft het gevraagde vrijwel geheel in beschouwing genomen en vrijwel volledig uitgewerkt; en/of de uitwerking sluit grotendeels aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
4	Goed	De Aanbieder heeft het gevraagde geheel in beschouwing genomen en volledig uitgewerkt. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van Rijnvicus. De uitwerking sluit volledig aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.

TABEL 7A: BEOORDELING WENSEN M.B.T. WENSEN SLA

Bij de beoordeling van de SLA worden punten toegekend voor de in de onderstaande tabel weergegeven aspecten. onderstaand beoordelingsmodel beoordeeld, waarbij een gemiddeld score wordt berekend (dus: $\max 48/12 = 4$) en wordt afgerond op een geheel getal (0, 1, 2, 3 of 4).

1	De mate waarin het optimum ter zake van respons- en functiehersteltijden is beschreven en aannemelijk is beargumenteerd (rekening houdend met het kwantitatieve en kwalitatieve gebruik)
2	De mate waarin een onderbouwing met 'dominante' informatie wordt gegeven voor de mate waarin de service levels ter zake van respons- en functiehersteltijden daadwerkelijk worden bereikt.
3	De mate waarin alle componenten van de te implementeren IT-componenten door de beschreven beheerprocessen wordt geraakt (dus vanaf systemen, datacenter t/m demarcatiepunt waar verantwoordelijkheid van Leverancier ophoudt)
4	De mate waarin het beheer wordt geborgd middels de principes van ITIL
5	De mate waarin de SLA aandacht besteed aan het meten en managen van klanttevredenheid, waarbij de beheerders van Rijnvicus als klanten worden

	beschouwd, en de mate waarin dit proces aannemelijk wordt gemaakt in de zin van toegevoegde waarde
6	De mate waarin de doelstelling van de beschreven processen eenduidig zijn verwoord (Specifiek)?
7	De mate waarin de beschreven processen goed meetbaar gemaakt in relatie tot de doelstelling van het/de proces(sen) (Meetbaar)
8	De mate waarin de beschreven service levels acceptabel zijn (Acceptabel)
9	De mate waarin de doelen met de beschreven processen en service levels haalbaar zijn (Realistisch)
10	De mate waarin de service windows acceptabel, aannemelijk zijn onderbouwd (Tijdsgebonden)
11	De mate waarin alle spelers in de keten van Aanbieder door de beschreven beheerprocessen worden geraakt (denk aan Microsoft, e.a.)
12	De mate waarin de SLA commitment uitstraalt

TABEL 7B: BEOORDELINGSASPECTEN WENS WS7

5.2 KANSENDOSSIER

Rijnvicus voorziet op voorhand twee mogelijke kansen voor de Aanbieders. Het gaat daarbij om oplossingen/diensten die buiten de scope van de Opdracht vallen. De door Rijnvicus 'gesignaleerde' kansen worden hierna nader beschreven. De functionaliteiten/diensten zullen, indien aangeboden, daarentegen als optie bij de winnende Aanbieder worden meegenomen. Dit laatste impliceert dat Rijnvicus niet verplicht is de kansen bij de winnende Aanbieder af te nemen en bovendien het recht heeft hiervoor (een) separate inkoopprocedure(s) op te starten, ook al betreft het onderwerp van de inkoopprocedure een identiek(e) product c.q. dienst als in de betreffende kans beschreven.

Naast deze, door Rijnvicus 'gesignaleerde' kansen, of in de plaats daarvan, bestaat de mogelijkheid voor de Aanbieders om kansen aan te dragen. Indien de Aanbieder kansen (al dan niet door Rijnvicus dienst gesignaleerd) wil aanbieden dan dient hij deze kansen in deze Bijlage 6.7 uit te werken én daarbij uitdrukkelijk te bevestigen dat áls de betreffende kans(en) afgenomen word(t)(en), de integratie tussen de extra oplossing en de aangeboden beheerdienstverlening volledig is geborgd, daarbij eveneens uitdrukkelijk beschrijvend wat de integratie precies behelst.

De Aanbieder kan er daarbij voor kiezen een product of dienst van een derde aan te bieden, mits deze derde zich als Subcontractor bij Aanbieder aansluit.

Indien de Aanbieder ervoor kiest een 'gesignaleerde' kans niet aan te bieden dan kan hij de tekst uit de Bijlage 6.7 verwijderen. De door Rijnvicus aangereikte kansen worden, indien deze daadwerkelijk door de Aanbieder worden aangeboden, in beginsel beoordeeld als zijnde 'van toegevoegde waarde', tenzij de door Aanbieder verwoorde 'onderbouwing' en/of beschreven impact 'op tijd' of het opslagpercentage (gesignaleerde kans 2) sterk afwijkt van de achtergrond van Rijnvicus om de kansen als zodanig te benoemen. Een kans kan door Rijnvicus alleen bij de winnende Aanbieder worden afgenomen. Bij de voorlopig winnende Aanbieder zal Rijnvicus tijdens de verificatie bepalen of de opties wel of niet als gevraagde diensten worden gekozen. Voor het overige worden de Aanbieders verwezen naar het bepaalde hierna.

Wij ontvangen graag een beschrijving van (maximaal vier) kansen die u voorziet in de Opdracht van Rijnvicus. U wordt in dit kader in staat gesteld om een aantal 'extra's' aan te bieden. U toont bij het aanbieden van een kans toegevoegde waarde aan, waarbij u verder gaat dan de minimale eisen van de Opdracht. Kansen die los staan van de doelstellingen/baten of die eigenlijk onderdeel zouden moeten zijn van de Inschrijving om überhaupt de Opdracht succesvol te kunnen uitvoeren zijn geen echte kansen. Indien een door u aangereikte kans het aanbieden van een beheersmaatregel betreft die geld kost of als u een risico overneemt dan dient u aan te geven wat de extra kosten zijn als u een beheersmaatregel treft of een risico overneemt. Kansen gaan derhalve verder dan de vraagscope van de Opdracht. Uiteraard moeten de baten groter zijn dan de lasten, waarbij baten ook andere zaken dan geld kunnen betreffen. Rijnvicus beoordeelt het Kansendossier maar is nooit verplicht een kans ('optie') af te nemen, het zijn extra's die Rijnvicus wel of niet kan inkopen (dit betekent tevens dat de items geen onderdeel zijn van de te beoordelen prijsstelling). Aangeboden extra's vallen buiten de aangeboden prijs (P-score) en zijn dus meerwerk. Het gaat bij kansen om:

- alles waarmee de Aanbieder denkt zich te onderscheiden van andere Aanbieders, voorbij de (directe) scope van de Opdracht;
- alle beheersmaatregelen die extra geld kosten en die naar mening van Aanbieder extra bijdragen aan het beter/sneller realiseren van projectdoelstellingen (en die daarom meer kosten dan de minimumoplossing);
- alle andere voorstellen die naar mening van Aanbieder extra bijdragen aan het realiseren van de projectdoelstellingen (en die meer kosten dan het minimum);
- het overnemen van risico's die volgens de Aanbieder eigenlijk bij Rijnvicus horen (tegen lagere kosten dan wanneer Rijnvicus dat risico zou dragen) waardoor de projectdoelstellingen beter kunnen worden gerealiseerd;
- items die voorbij de scope van de Opdracht zijn of voorbij de verwachting van Rijnvicus (maar wel de projectdoelstelling raken).

GESIGNALEERDE KANS 1

Monitoring (detectie) & Responsdiensten (MDR). Rijnvicus host de verschillende applicaties en werkplekken die op de locaties worden gebruikt. Rijnvicus is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het technisch (applicatie)beheer en het informatiemanagement.

Rijnvicus wil haar digitale weerbaarheid gaan verbeteren en overweegt daartoe een standaard MDR-dienst in te richten.

Indien Aanbieder deze kans wenst aan te bieden dient hij de MDR-dienst inhoudelijk te beschrijven en alle benodigde IT-componenten te benoemen en bij de prijsstelling onderscheid te maken tussen eenmalige en periodieke kosten.

GESIGNALEERDE KANS 2

Levering van IT-hardware componenten (inclusief printers en multi-functionals) en gerelateerde diensten. Rijnvicus zal gedurende de looptijd van de Opdracht moeten overgaan tot vervanging van onderdelen van haar IT-omgeving vanwege het bereiken van afschrijftermijnen en/of de noodzaak tot vervanging indien IT-componenten niet

langer door fabrikanten worden gesupporterd. Rijnvicus hanteert ter zake van datacenter IT-hardwarecomponenten (en multi-functionals) een afschrijftermijn van vijf jaar en ter zake van werkplek IT-hardwarecomponenten (en kantoorprinters) een afschrijftermijn van vier jaar. In alle gevallen worden IT-hardwarecomponenten echter pas vervangen vanuit een technische of operationele noodzaak. De kwantitatieve omvang van de bestaande IT-omgeving wordt in paragraaf 2.4 beschreven, waarbij op kort termijn geen projectmatige vervangingen en/of uitbreidingen zijn voorzien.

Bij 'gerelateerde diensten' moet worden gedacht aan:

- a het in overleg met Rijnvicus periodiek c.q. ad hoc vaststellen van merk, type en configuraties van de benodigde IT-hardwarecomponenten en
- b deze vervolgens, nadat Rijnvicus hiertoe een schriftelijke nadere opdracht verstrekt, tegen overeengekomen opslagpercentages uitleveren aan Rijnvicus;
- c het vooraf configureren van bepaalde systemen;
- d het labelen van IT-hardwarecomponenten;
- e het installeren van bepaalde systemen;
- f het leveren van digitale gegevens ten behoeve van de CMBD van Rijnvicus.

Indien Aanbieder deze kans wenst aan te bieden dan dient hij zijn prijsstelling uitsluitend uit te drukken in opslagpercentages op zijn te realiseren inkooprijzen, waarbij één basis-opslagpercentage moet worden aangeboden voor de gerelateerde diensten onder 'a', 'b' en 'f'. Voor de gerelateerde diensten onder 'c', 'd' en 'e' mogen separate, additionele opslagpercentages worden aangeboden.

In alle gevallen geldt dat opslagpercentages hoger dan 4% tot de beoordeling leiden dat de aangeboden kans niet van toegevoegde waarde is.

BEOORDELING KANSENDOSSIER

Voor het Kansendossier geldt onderstaand beoordelingskader.

Score	Betekenis
0	Het beoordelingsteam beoordeelt geen kans als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
1	Het beoordelingsteam beoordeelt één kans als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
2	Het beoordelingsteam beoordeelt twee kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
3	Het beoordelingsteam beoordeelt drie kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
4	Het beoordelingsteam beoordeelt vier kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld

TABEL 8: TOE TE KENNEN EXTRA SCORES NAAR AANLEIDING VAN DE BEOORDELING VAN DE BESCHREVEN KANSEN

Voor het onderdeel Kansendossier kan maximaal 4 punten (ongewogen) worden behaald.

5.3 DE PRIJS

Naast bovengenoemde kwaliteitsdocumenten wordt de Aanbieder gevraagd een all-in totaalprijs aan te bieden.

- De prijs omvat alle aspecten die minimaal benodigd zijn om de Opdracht en (project)doelstellingen/baten te realiseren.
- De eventueel toepasselijke prijs voor kansen moeten worden opgenomen in het kansendossier en weegt niet mee in het subcriterium 'Prijs'. (P-score).
- De prijs omvat de beheersmaatregelen die nodig zijn om de (project)doelstellingen te realiseren, zonder dat risico's van Rijnvicus worden overgenomen.
- De P-score is de totaalprijs berekend over 36 maanden, vanaf 11 april 2025.
- De prijs wordt vermeld in euro's exclusief btw.
- Het is niet toegestaan een abnormaal lage inschrijving in te dienen (art 2.116 Aw)
- De soort Aanbieder ingediende prijzen/tarieven staan gedurende de looptijd van de Overeenkomst vast. Wel kunnen de tarieven vanaf 1 januari 2027 jaarlijks worden geïndexeerd. In het kader van het Kansendossier aangeboden opslagpercentages kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet worden aangepast.

De totaalprijs dient u in Bijlage 6.5 in te vullen, getotaliseerd naar de eenmalige kosten en de periodieke kosten per kalenderjaar. Ter zake van de eenmalige kosten van de implementatie dienen de kosten te worden verbijzonderd naar activiteit of dienst. Bij de berekening van de periodieke kosten worden de kosten per eenheid afgelegd tegen vaste aantallen. De genoemde aantallen betreffen een fictieve casus maar benaderen wel de werkelijke aantallen die betrekking heeft op de situatie van de Rijnvicus. De exacte aantallen worden vastgesteld in de verificatiefase. Het totaal van de door Aanbieder ingevulde tabellen leidt ten slotte tot de vaststelling van de P-score. De ingevulde tabellen leiden tot de vaststelling van de P-score.

Tijdens de verificatiefase van de aanbestedingsprocedure zal met de voorlopig winnende Aanbieder een meer gedetailleerd Dossier Financiële Afspraken (DFA) worden opgesteld. In het DFA worden de kosten op zodanige wijze verbijzonderd/uitgewerkt dat een adequaat contractmanagement mogelijk wordt. De DFA wordt als bijlage aan de Overeenkomst toegevoegd.

5.4 SCOREGRONDSLAG

Rijnvicus hanteert bij deze aanbesteding het gunningscriterium 'de beste prijs-kwaliteitsverhouding'.

Bij de bepaling van de 'F-score' hanteert Rijnvicus een Q-score voor de aangeboden functionaliteit (de scores op de kwaliteitsdocumenten, zie par. hieronder) en een P-score voor de prijsstelling (lees par. 3.3.1 hieronder).

Op basis van de kwaliteitsscore Q en de prijs P van de Offerte wordt per Aanbieder een totaalscore F (lees par. 5.4.3 hieronder) bepaald. De Aanbieder met de laagst berekende F-score komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

5.4.1 PRIJS (P-SCORE)

De beoordeling van de prijs geschiedt op basis van een beoordeling van de door Aanbieder gecalculerde totaalprijs exclusief BTW.

De totaalscore 'P' wordt berekend op basis van de totaalprijs P over 36 maanden (TCO). De in het kader van 'Kansen' aangeboden prijsstellingen, indien toepasselijk, worden niet meegerekend in de berekening van de totaalscore 'P' en vallen in zijn geheel buiten de beoordeling van de 'prijs' (hier vindt alleen een beoordeling op het aspect 'kwaliteit' plaats, zie hierna).

5.4.2 Q-SCORE

De Q-score bepaalt de kwaliteitsscore van de ingediende Offerte. De Q-score wordt bepaald door de beoordeling van:

- Oplossingsvoorstel
- Transitieplan
- Beantwoording Wensen m.b.t. SLA
- Kansendossier

Onderdelen met betrekking tot de Weging kwaliteit		Vindplaats
Oplossingsvoorstel	25%	Paragraaf 5.1.1
Transitieplan	20%	Paragraaf 5.1.2
Beantwoording Wensen m.b.t. SLA	40%	Paragraaf 5.1.3
Kansendossier	15%	Paragraaf 5.2

TABEL 9: WEGINGSFACTOREN KWALITEITSSCORE

Deze onderdeelcores worden tenslotte gewogen opgeteld tot een kwaliteitsscore Q. De laagst mogelijke score is nul en de hoogst mogelijke score bedraagt 100%, waarmee de werkelijk behaalde score wordt omgerekend naar een percentage van de maximaal haalbare score. In onderstaande figuur is daartoe een rekenvoorbeeld weergegeven waarbij fictief de maximaal haalbare scores (voor weging) zijn toegekend.

Kwaliteitscriterium	Wegingsfactor	Maximaal haalbare score (vóór weging)	Maximaal haalbare score (na weging)
Oplossingsvoorstel	25%	4	10
Transitieplan	20%	4	8
Beantwoording Wensen m.b.t. SLA	40%	28	16
Kansendossier	15%	4	6
Totaal	100%		40

TABEL 10: REKENVOORBEELD WEGINGSFACTOREN

5.4.3 F-SCORE

Op basis van de totale kwaliteitsscore Q en de totaalprijs P wordt tenslotte door onderstaande formule de totaalscore F bepaald: $F = P^a / Q^{(1-a)}$

- F = totaalscore

- Q = kwaliteitscore
- a = 0,3
- P = totaalprijs

De score F representeert de voor kwaliteitsverschillen gecorrigeerde offerteprijs, uitgaande van een zogeheten geometrische weging. Op basis van de F-score wordt de voorlopig winnende Aanbieder bepaald. De Aanbieder met de laagst berekende F-score komt voor (voorlopige) gunning van de Opdracht in aanmerking.

Rekenvoorbeeld (Excel-sheet)

A	B	C	D			
q-score	75,00%	80,00%	85,00%	90,00%	95,00%	1
p-score	€ 200.000,00	€ 150.000,00	€ 120.000,00	€ 230.000,00	€ 300.000,00	2
f1-score (lager=beter)	47,61744779	41,75076013	37,42494113	43,70675808	45,57533323	3

w waarbij: $B3=(B2^{a,3})/(B1^{a,7})$, etc.

TABEL 11: REKENVOORBEELD F-SCORE

5.5 VERIFICATIEFASE

De mededeling van gunningsbeslissing is onder voorbehoud van goedkeuring van de verificatiefase. Dat betekent dat met het bepalen van de voorlopig winnende Aanbieder de gunningsfase van de Opdracht nog niet is afgesloten. De Overeenkomst wordt nog niet definitief gegund. De voorlopig winnende Aanbieder gaat samen met Rijnvicus de verificatiefase in. Deze fase neemt maximaal drie weken in beslag. De doelstelling is het verkrijgen van een duidelijker beeld van de verwachtingen van beide partijen, het bespreken van lagere scores uit de beoordeling, het verduidelijken van prestatie-indicatoren en de meting ervan te operationaliseren en het komen tot een ondertekening gereed zijnde Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en SLA. Het gaat hier dus niet langer om het zoeken naar de beste leverancier maar wel om het creëren van transparantie en accountability waardoor de uitvoering van het ICT-beheer succesvol kan zijn.

Deze fase wordt afgesloten met de 'award meeting' waarbij we komen tot een definitieve gunning. Het eindproduct van de verificatiefase is een ondertekeningsgereed exemplaar van de overeenkomsten.

Ten aanzien van de verificatiefase geldt nog het volgende:

- 1 Er kan geen extra kostenvergoeding in rekening worden gebracht voor de medewerking aan de verificatiefase. Alle kosten dienen verdisconteerd te zijn bij de prijzen en tarieven die Aanbieder aangeeft in het prijzenblad.
- 2 Rijnvicus kan bewijsstukken opvragen om te kunnen verifiëren dat de informatie van Aanbieder kloppend is. De bewijsstukken die vallen onder het UEA, met uitzondering van de referenties, vraagt de Aanbestedende dienst in de regel alleen op bij de Aanbieder(s) die op basis van de beoordeling in aanmerking komt/komen voor de Opdracht. De Aanbieder moet de gevraagde bewijsstukken binnen korte tijd aanleveren, in de regel binnen een termijn van vijf werkdagen.

- 3 Rijnvicus heeft nog steeds het recht om de inschrijving ter zijde te leggen indien Aanbieder niet blijkt te voldoen aan de gestelde eisen, geen afdoende bewijs kan overleggen en/of onjuiste informatie heeft verstrekt. In die gevallen kan Rijnvicus de Opdracht gunnen aan de nummer 2 van de aanbesteding.

6

BIJLAGEN

6.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	45
6.2	Referentiesjabloon	45
6.3	Formulier Ter Beschikkingstellen Middelen	45
6.4	Formulier voor het stellen van vragen	45
6.5	Offertemodel	45
6.6	Voorwaarden	45
6.7	Sjabloon Kansendossier	46

Bijlagen

6.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Dit document wordt rechtstreeks op interactieve wijze in TenderNed beschikbaar gesteld.

6.2 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word-document.

6.3 FORMULIER TER BESCHIKKINGSTELLEN MIDDELEN

Separaat Word-document.

6.4 FORMULIER VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN

Separaat Excel-document.

6.5 OFFERTEMODEL

Separaat Excel-document

6.6 VOORWAARDEN

6.6.1 CONCEPT DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Separaat pdf-document

6.6.2 GIBIT2023

Separaat pdf-document

6.6.3 VERWERKERSOVEREENKOMST

Separaat pdf-document

6.7 SJABLOON KANSENDOSSIER

Separaat Word-document