

Commercieel vertrouwelijk

Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor Kantoorautomatisering
ten behoeve van
Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN)
Projectnummer P14175/JH

Status	:	versie 1.0
Uitgevoerd door	:	Het NIC, Jouke Harmsma en Roy Beverwijk
In opdracht van	:	Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN), Groningen
Datum	:	25 oktober 2024

INHOUDSOPGAVE

OVERZICHT GEGEVENS EN BIJLAGEN	3
BEGRIPPENLIJST	3
1. INLEIDING	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst	5
1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding	5
1.3.1. Huidige situatie	6
1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst	7
1.3.3. Scope	7
1.3.4. Beschrijving raamovereenkomst	9
1.3.5. Wijze van aanbesteding	10
1.3.5.1 Keuze procedure	10
1.3.5.2 Indeling in percelen	10
1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	11
1.4.1. Contractpartij	11
1.4.2. Rol van Het NIC	11
1.4.3. Klachtenafhandeling	11
1.5 Planning	12
2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE	13
2.1 Inlichtingen	13
2.2 Wijze van aanbieden inschrijving	13
2.3 Voorwaarden	13
3. EISEN AAN DE ONDERNEMING	14
3.1 Uitsluiting en geschiktheid	14
3.2 Geschiktheidseisen	14
3.2.1. Financiële en economische draagkracht:	14
3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid	15
3.2.3. Beroepsbevoegdheid	16
3.2.4. Bewijsmiddelen	16
4. EISEN- EN WENSENPAKKET EN BIJZONDERE VOORWAARDEN	18
4.1 Eisen en wensen	18
4.2 Bijzondere voorwaarden	18
5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	19
5.1 Beoordelingsprocedure	19
5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen	19
5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.	19
5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit	20
5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs	25
5.2 Gunningprocedure	26
5.3 Wachtkamerovereenkomst	26
5.4 Verwerkersovereenkomst	27

Overzicht gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op TenderNed.

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 1.B Referentieopdracht

Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving

Bijlage 3 Prijzenblad

Bijlage 4 Programma van eisen

Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst

Bijlage 5.B Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023)

Bijlage 5.C Concept wachtkamerovereenkomst

Bijlage 5.D Concept verwerkersovereenkomst

Bijlage 6 Overzicht EA Kantoorautomatisering SNN

Begrippenlijst

Calamiteit	Zware incidenten met grootschalige onbeschikbaarheid (waarbij 50% of meer van de medewerkers haar werkzaamheden niet kan uitvoeren) van de geleverde voorzieningen.
Calamiteit of Zware incidenten met grootschalige onbeschikbaarheid	Een incident waarbij 50% of meer van de medewerkers haar werkzaamheden niet kan uitvoeren.
ICT-infrastructuur	Dit omvat alle IT voorzieningen welke SNN nodig heeft om haar bedrijfsprocessen uit te voeren. Het doel van een infrastructuur IT is om een veilige en betrouwbare IT-omgeving te creëren waarin wordt gezorgd voor de juiste werking van systemen, applicaties en dataopslag.
Incidenten	Een verstoring in de dienstverlening van de opdrachtnemer, waardoor een medewerker van opdrachtgever niet zijn/haar taak kan uitvoeren.
Inschrijver	Partij die deelneemt aan een aanbestedingsprocedure door een offerte in te dienen met de intentie om de opdracht te verkrijgen.
IT-Inrichting	De scope van de aanbesteding.
Kritische verstoringen	Noodgevallen die bedrijfskritische services beïnvloeden en onmiddellijke aandacht vereisen.
Opdrachtgever	Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN).
Opdrachtnemer	Partij die door de aanbestedende dienst wordt geselecteerd om de opdracht uit te voeren.
Serviceaanvraag	Een verzoek van een gebruiker een verzoek om iets nieuws, of dat nu toegang tot een service is, nieuwe hardware of informatie.
(Standaard)Wijzigingsverzoek	Standaardwijzigingen zijn veranderingen met een laag risico die volgen op een vastgestelde procedure (ITIL). Deze wijzigingen zijn vooraf goedgekeurd en hebben meestal een zeer laag risico.
Storing	Een afwijking in het normale gedrag van een systeem of onderdeel daarvan.
Systeem belastende werkzaamheden	Werkzaamheden aan het systeem wat impact kan hebben om de dienstverlening aan gebruikers.

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de Europese openbare procedure voor Kantoorautomatisering voor Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN), met aanbestedingskenmerk TN482927.

Het beschrijvend document bestaat uit twee delen. Deel A, dit document, bevat een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisen- en wensenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de NIC Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC' maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document en is separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding>. In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat "De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben". Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

SNN is een proactieve, verbindende en wendbare organisatie. Met subsidieprogramma's, lobbysuccessen en door het samenbrengen van noordelijke bedrijven, (kennis)instellingen, overheden en inwoners draagt SNN bij aan waardevol leven - én creëren daarmee impact- in Noord-Nederland. De wensen en behoeften van klanten staan daarbij centraal, net als de ontwikkeling bij de circa 200 medewerkers van SNN.

Dit doen zij iedere dag door:

- Het verstrekken van subsidies in Noord-Nederland;
- Het behartigen van de Noord-Nederlandse belangen in Den Haag en Brussel;
- Het samenbrengen van de noordelijke bedrijven, (kennis)instellingen en overheden;

Met als uiteindelijke doel om samen Noord-Nederland nóg mooier en sterker te maken.

Meer informatie is te vinden op de website van SNN: <https://www.snn.nl/over-het-snn>

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

De huidige raamovereenkomst met de opdrachtnemer voor het beheer en onderhoud van kantoorautomatisering expireert 1 januari 2025. SNN wenst het beheer en onderhoud van kantoorautomatisering opnieuw uit te besteden. Onder het beheer en onderhoud van kantoorautomatisering wordt verstaan: de migratie, inrichting onderhoud en beheer van de ICT-omgeving van SNN, waarbij de ICT-omgeving van SNN bestaat uit onder andere hardware, netwerk en software.

De doelstelling van SNN is het middels deze Europese aanbesteding sluiten van een raamovereenkomst met één opdrachtnemer zodat het beheer en onderhoud van kantoorautomatisering doelmatig en rechtmatig kan worden gecontinueerd en geoptimaliseerd.

Kwaliteit: Het leveren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening met betrekking tot kantoorautomatiseringsproducten en -diensten.

Proactieve samenwerking: Het proactief meedenken met SNN om de kantoorautomatisering van SNN te optimaliseren, innoveren en samenwerken met SNN aan een roadmap voor de toekomst.

Oplossings- en klantgerichte servicedesk: Een klantgerichte servicedesk van hoge kwaliteit waarbij een persoonlijke benadering wordt geboden. De SNN-medewerker staat centraal in alle aspecten van de samenwerking. Dit betekent geen gestandaardiseerde aanpak: de doelstelling is om samen met SNN oplossingen op maat te ontwikkelen die voldoen aan de specifieke behoeften van de organisatie.

1.3.1. Huidige situatie

Op dit moment worden bij de huidige opdrachtnemer de onderstaande producten en diensten afgenomen, inclusief een supportfunctie voor de afgenomen producten en diensten.

SNN kiest ervoor om Kantoorautomatisering uit te besteden omdat gespecialiseerde marktpartijen vaak expertise en efficiëntie kunnen bieden dan intern gerealiseerd kan worden. Door uit te besteden kunnen we ons richten op onze kerntaken en waarborgen dat de uitvoering van specifieke projecten voldoet aan de kwaliteitseisen. Bovendien kan het uitbesteden kostenbesparend werken door concurrentie en schaalvoordelen te benutten.

Hardware beheer

- Controleren op en doorvoeren van firmware updates;
- Monitoren van de performance en beschikbaarheid;
- Toetsen of hardware aan de eisen van de AVG voldoet;
- Controle van systemen op ongewenst gedrag;
- Controle van systemen op potentiële bedreigingen;
- Rapporteren van de constatering;
- Beheer van onderhoudscontracten;
- Preventief onderhoud wanneer de kans op verstoring groot wordt;
- Bijhouden van documentatie over de gehele IT-structuur;
- CMDB-beheer (datum aankoop, serienummers, versie, type, etc.).

Onderstaand het soort en aantal hardware waarop bovenstaande dienstverlening wordt verleend.

Hardware	Aantal
Laptop	190
Network Device	26
Printer	2
Server	13
Mobiele telefoon	136

Netwerkbeheer

- Dataverkeer stroomlijnen en beveiligen;
- Controleren van VPN-verbindingen op verbrekingen en storingen;
- Monitoren van VPN-verbindingen op verbrekingen en storingen;
- Controleren van netwerkactiviteit voor detectie potentiële bedreigingen;
- Monitoren van netwerkactiviteit voor detectie potentiële bedreigingen;
- Controle van patchkabels;
- Het remote kunnen overnemen van het werkstation van de medewerker om efficiënt te kunnen ondersteunen;
- Het tijdig bijwerken van firmware van laptops, dockingstations en andere apparatuur waarbij dit nodig is.

Softwarebeheer

- Naast hardware beheer en netwerkbeheer heeft de huidige opdracht een beheerfunctie in relatie tot de softwareomgeving van SNN. Dit omvat tenminste: technisch applicatiebeheer, mobile device management (het beheer van telefoons) software- en licentiebeheer, beveiligingsbeheer, configuratiebeheer. Zorgdragen voor de noodzakelijke updates en patches van systeemsoftware;
- Beveiliging middels Antivirus en Firewalls monitoren;
- Applicaties en software updaten;
- Preventief onderhoud wanneer de kans op verstoring groot wordt;
- Licentie inventarisatie.

1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst

De te contracteren dienstverlening in de nieuwe, gewenste situatie, betreft de migratie, inrichting, onderhoud en beheer van de ICT-omgeving van SNN, te noemen kantoorautomatisering. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij als strategisch partner nauw gaat samenwerken met SNN om een moderne, toekomstbestendige, betrouwbare en kosteneffectieve ICT-omgeving te ontwikkelen, beheren en te onderhouden. De opdracht omvat tevens het ondersteunen van medewerkers van SNN bij alle IT-gerelateerde vragen en problemen. Naast remote en telefonische ondersteuning maakt fysieke aanwezigheid van de IT-ondersteuner van de opdrachtnemer onderdeel uit van de opdracht. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige reikwijdte van dienstverlening zoals nader omschreven in dit Beschrijvend document inclusief bijlagen. Daarnaast draagt daarbij, in samenwerking met de te contracteren Opdrachtnemer, zorg voor betrokkenheid en afstemming met alle eindgebruikers. Met betrekking tot eindgebruikers wordt onderscheid gemaakt in de volgende gebruikersgroepen:

- Eindgebruikers: kantoorpersoneel, mobiele gebruikers, externe werknemers en thuiswerkers;
- IT-beheerders en ondersteuning: systeembeheerders, applicatiebeheerders, ICT-adviseurs en adviseurs informatiemanagement, productowners en dataspecialisten, CISO;
- Bedrijfsvoering en staffuncties: Management, bestuur, juridische zaken (o.a. Privacy Officer).

Bovenstaande groepen gebruikers zijn in de huidige inrichting onderverdeeld in 18 profielen, waarin rechten en toegangsbeperkingen bepaald zijn.

Levering laptops

Omdat een groot deel van de in gebruik zijnde laptops momenteel aan het einde loopt van de economische levensduur, omvat de opdracht tevens het leveren van nieuwe laptops. SNN wenst in het eerste jaar van de raamovereenkomst een bestelling van circa 200 nieuwe laptops bij de Opdrachtnemer te plaatsen en in gebruik te nemen. Daarnaast heeft SNN de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe laptops te bestellen. De technische specificaties van de laptops zijn opgenomen in het Programma van Eisen en de bijlage 6: “Overzicht EA Kantoorautomatisering SNN: tabblad Hardware en Mobiele telefoons”

1.3.3. Scope

De scope van de aanbesteding betreft de levering, beheer en onderhoud van hardware, software en diensten voor computerondersteuning en -advies (CPV code **72600000-6**). Samenvattend bestaat de te leveren producten en dienstverlening uit de onderstaande opsomming die in bijlage 4: Programma van eisen en bijlage 6: Overzicht EA kantoorautomatisering nader is uitgewerkt.

In onderstaand overzicht is de volledige scope van de te leveren producten en dienstverlening in de gewenste situatie opgenomen.

Betreft	Toelichting
Hardware	Levering, beheer en onderhoud van Hardware* componenten
Laptops	Levering en beheer (nieuwe) laptops**
Werkplekinrichting	Beheer beeldscherm, toetsenbord, muis, headset, docking station***
Vaste en mobiele devices	Beheer vaste en mobiele devices
Standaardsoftware	Beheer en onderhoud (updates) van software applicaties****
Microsoft 365	Alle bijbehorende software applicaties + cloud-backups
Licenties	Microsoft licenties (beheer-functie)

IT-Beheer	All-in support functie en beheer (remote en op locatie)
Servers	Beheer en onderhoud (updates), volledige netwerk infrastructuur en daarop aangesloten hardware, Virtuele Netwerken, Beveiliging, Monitoring en logging, traffic management, VPN, DNS Beheer, Compliance & Governance
Vulnerability scans	Security checks en back-ups
IT-advisering	Adviesvraagstukken i.r.t. kantoorautomatisering in breedste zin van het woord
Storing en support	1-lijns servicedesk voor behandeling van binnengekomen meldingen: serviceaanvragen, storingen, incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken.

* Volledige lijst van te beheren Hardware toegevoegd in separate bijlage 6: *“Overzicht EA Kantoorautomatisering SNN: tabblad Hardware en Mobiele telefoons”*

**Gevraagde specificaties van de nieuw aan te schaffen laptops toegevoegd in separate bijlage 6: *“Overzicht EA Kantoorautomatisering SNN: tabblad Specificaties nieuwe laptops”*

***Te beheren componenten werkplek toegevoegd in separate bijlage 6: *“Overzicht EA Kantoorautomatisering SNN: tabblad Beheer werkplekinrichting”*

**** Volledige lijst van te beheren Software toegevoegd in separate bijlage 6: *“Overzicht EA Kantoorautomatisering SNN: tabblad Software”*

Expliciet **buiten** de scope van deze opdracht vallen levering van onderstaande producten en dienstverlening

Betreft	Toelichting
Hardware	
Telefonie	Levering van vaste en mobiele devices
Printers	Levering en onderhoud van printers
Vergaderfaciliteiten	Levering en onderhoud van beeldschermen en bijbehorende hardware componenten t.b.v. vergaderruimtes
Software	
Internetverbinding	Abonnementen voor o.a. WiFi netwerk worden bij andere partij afgenomen
SaaS-oplossingen afgenomen bij externe partijen	Levering, beheer en onderhoud van bij andere partijen afgenomen SaaS-oplossingen
Licenties	Levering en aanschaf van (nieuwe) Microsoft licenties

1.3.4. Beschrijving raamovereenkomst

SNN wenst een raamovereenkomst met één partij te sluiten. De raamovereenkomst treedt in werking per 1 april 2025, heeft een vaste looptijd van twee (2) jaar en eindigt per 31 maart 2027. Na het verstrijken van deze initiële contractperiode kan de raamovereenkomst eenzijdig door opdrachtgever worden verlengd met maximaal twee (2) maal één (1) jaar tot en met uiterlijk 31 maart 2029. Van rechtswege eindigt de raamovereenkomst aan het eind van een contractsperiode, tenzij Opdrachtgever uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van een contractsperiode schriftelijk aan Opdrachtnemer het voornemen om al dan niet over te gaan tot het verlengen van de overeenkomst heeft bekend gemaakt. Op de raamovereenkomst zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023) van toepassing (bijlage 5.B).

Jaarlijks budget Kantoorautomatisering

Component	Jaarlijks gebudgetteerd
Kantoorautomatisering (jaarlijks)	€ 174.000,-
Hardware laptops (eenmalig in jaar 1 overeenkomst)	€ 280.000,- (eenmalige 200 laptops)
Hardware laptops (jaarlijks t.b.v. vervanging)	€ 42.000,-
Totaal over de maximale looptijd v.d. raamovereenkomst	€ 1.102.000,-

De raamovereenkomst heeft een geraamde waarde van € 1.102.000,- exclusief btw. Deze geraamde waarde bestaat enerzijds uit de vaste jaarlijkse dienstverleningscomponenten, anderzijds een éénmalige levering van nieuwe laptops en aanvullende diensten en leveringen van laptops tijdens de looptijd van de raamovereenkomst. De waarde van laatstgenoemde varieert jaarlijks, afhankelijk van het benodigde aantal en de exacte vraag van SNN. De genoemde waarden zijn indicatief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Om die reden wordt de raamovereenkomst afgesloten voor een maximale waarde van 150% van voornoemd bedrag, om te voorkomen dat de raamovereenkomst niet meer mag worden gebruikt voordat de looptijd van de raamovereenkomst is verstreken.

1.3.5. Wijze van aanbesteding

1.3.5.1 Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

- De totale waarde van de raamovereenkomst is hoger dan het geldende drempelbedrag van € 221.000,- en daarom is de Europese procedure verplicht;
- Het aantal te verwachten inschrijvers dat, gelet op de relevante markt en marktverhoudingen, een redelijke kans op de opdracht maakt en kan voldoen aan de gestelde eisen is relatief beperkt (< 6);
- Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting van de aanbestedende dienst eerder tot hogere dan lagere lasten voor de Inschrijvers en de aanbestedende dienst;
- De door de inschrijvers te leveren inspanning voor het doen van een inschrijving afgezet tegen de kans om de opdracht te verkrijgen en de waarde van de opdracht ligt daarmee in een redelijke verhouding.

1.3.5.2 Indeling in percelen

Er zal geen perceelindeling worden gehanteerd. De motivatie voor deze keuze is als volgt:

- **Complexiteit en samenhang:** De kantoorautomatisering binnen SNN is een complex en geïntegreerd systeem. Het beheren en onderhouden van de ICT-infrastructuur, inclusief hardware, software, netwerken en supportdiensten, vereist een holistische benadering. Het opdelen van deze opdracht in afzonderlijke percelen zou de integratie en samenhang van de ICT-diensten kunnen verstoren, wat ten koste zou gaan van de efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening.
- **Uniformiteit en consistentie:** Door de opdracht in zijn geheel te gunnen aan één strategische partner, wordt uniformiteit en consistentie in de uitvoering gewaarborgd. Dit voorkomt problemen die kunnen ontstaan door verschillen in werkwijzen, technologieën en kwaliteitsstandaarden van meerdere leveranciers.
- **Eén aanspreekpunt:** Het hebben van één verantwoordelijke partij vereenvoudigt de coördinatie en communicatie. Dit zorgt voor snellere besluitvorming, efficiëntere probleemoplossing en een duidelijk aanspreekpunt voor alle ICT-gerelateerde zaken.
- **Synergievoordelen:** Een enkele partner kan synergievoordelen behalen door schaalvoordelen en geïntegreerde dienstverlening, wat uiteindelijk leidt tot kostenbesparingen en een hogere kwaliteit van de dienstverlening.
- **Strategische partner:** SNN zoekt een strategische partner die niet alleen reactief onderhoud verricht, maar ook proactief meedenkt over innovaties en optimalisaties. Het verdelen van de opdracht over meerdere partijen zou het moeilijker maken om een gezamenlijke visie en langetermijnstrategie te ontwikkelen en te implementeren.
- **Roadmap voor de toekomst:** Een enkel bedrijf kan effectiever bijdragen aan het ontwikkelen en uitvoeren van een toekomstgerichte ICT-roadmap, wat essentieel is voor de continuïteit en toekomstige groei van SNN.
- **Voldoende beschikbaarheid van MKB-partijen:** Er zijn voldoende MKB-partijen in de markt die de capaciteit en expertise hebben om een opdracht van deze omvang aan te kunnen. De opdracht blijft interessant voor deze partijen, ook zonder onderverdeling in percelen, omdat veel MKB-bedrijven zich hebben gespecialiseerd in het aanbieden van complete en geïntegreerde ICT-oplossingen.

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1. Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2. Rol van Het NIC

Het NIC treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst.

Adviesbureau	Het NIC		
<i>Procesbegeleider</i>	Jouke Harmsma	<i>Functie</i>	Senior consultant
<i>Telefoonnummer</i>	06 27 07 11 06	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Roy Beverwijk	<i>Functie</i>	Consultant
<i>Telefoonnummer</i>	06 39 70 41 67	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
<i>Contactpersoon</i>	Servicedesk van TenderNed		
<i>Telefoonnummer</i>	0800 8363 376	<i>Mailadres</i>	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.4.3. Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals beschreven in de Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/02/17/handreiking-klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

Uw eventuele klachten, kunt u enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: juridischezaken@snn.nl. In de onderwerpregel dient u de naam en het nummer van de aanbesteding te vermelden en dat het bericht een klacht betreft. De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in hoofdstuk 4 “Kenmerken adequate klachtafhandeling” III.4 van de bovengenoemde Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”, *Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.*

1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief*weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

Vrijdag 25 oktober 2024	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
<i>Woensdag 6 november 2024 14:00 uur</i>	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document inclusief bijlagen</i>
Vrijdag 22 november 2024	Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen 1
<i>Maandag 2 december 2024 14:00 uur</i>	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot de antwoorden van de nota van inlichtingen nr. 1</i>
Donderdag 19 december 2024	Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen nr. 2
<i>Maandag 6 januari 2025 14:00 uur</i>	<i>Sluiting inschrijvingstermijn</i>
Dinsdag 7 januari t/m woensdag 12 februari 2025	Evaluatie inschrijvingen
Donderdag 13 februari week 7	Verwachte datum/week van de mededeling van de gunningsbeslissing
	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.
Donderdag 20 februari 2025	Verificatiegesprek winnende inschrijving
Vrijdag 7 maart 2025	Verwachte datum van definitieve gunning
Maandag 10 maart – 31 maart 2025	Implementatie raamovereenkomst
Dinsdag 1 april 2025	Beoogde ingangsdatum raamovereenkomst

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de Vraag en Antwoord module op TenderNed worden gesteld.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan de aanbestedende dienst besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening. Desgevraagd dient inschrijver binnen zeven (7) werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan ertoe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – UEA”</i> Bijlage 1.B Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Referentieopdracht”</i>
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Verklaring omtrent inschrijving”</i>
Bijlage 3	Kostenopgave inschrijving conform bijlage 3 Prijzenblad <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Prijzenblad”</i>
	Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Beantwoording Kwalitatieve Gunningcriteria”</i>

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de NIC Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, binnen zeven dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de raamovereenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf. Indien u op grond van artikel 2:396 lid 6 BW bent vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient u aan te tonen conform artikel 2:284 lid 3 BW (continuïteitsveronderstelling) dat uw jaarrekening geen continuïteitsparagraaf bevat over het laatst

afgesloten boekjaar. Dit kan door middel van een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling;

- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties.

- Inschrijver heeft ervaring met het beheer en onderhoud van een ICT-omgeving, inclusief beheer van Microsoft 365, applicatie packaging en distributie, service desk en on-site support in een hybride (on prem / azure) omgeving, gedurende minimaal een periode van één jaar aaneensluitend, bij een organisatie van vergelijkbare grootte.
- Inschrijver heeft ervaring met het implementeren van een overeenkomst voor kantoorautomatisering bij een organisatie van vergelijkbare grootte. Deze implementatie omvat de volledige cyclus van planning, uitvoering en nazorg, waarbij de bestaande systemen en processen in het primaire proces van de organisatie ongestoord zijn gebleven.

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt. Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één referentie.

De referentie(s) voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de opdrachtgever.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De omvang van de referentieopdracht is minimaal € 85.000,- exclusief BTW.
- De referentie is niet ouder dan drie (3) jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in bijlage 1.B Referentieopdracht.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen:

- De Inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit dat blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.
- Inschrijver stemt in met een controle door of namens de aanbestedende dienst die betrekking heeft op de productiecapaciteit of technische capaciteit van inschrijver en, zo nodig, op diens mogelijkheden inzake ontwerpen en onderzoek en de maatregelen die hij treft om de kwaliteit te borgen.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de informatiebeveiliging te waarborgen:

- De Inschrijver treft voldoende maatregelen om de informatiebeveiliging te waarborgen, in overeenstemming met de gestelde eisen in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel bekend is met de maatregelen voor informatiebeveiliging. Bovendien beschikt de inschrijver over de noodzakelijke informatie en hulpmiddelen om de betreffende maatregelen effectief uit te voeren.
- Inschrijver stemt in met een controle door of namens de aanbestedende dienst met betrekking tot de productiecapaciteit of technische capaciteit, evenals, indien nodig, de mogelijkheden op het gebied van ontwerp en onderzoek, en de maatregelen die hij treft om de informatiebeveiliging te waarborgen.

Eisen aan technische beroepskwalificaties:

- Inschrijver is een erkend Microsoft Solution Partner en derhalve door Microsoft erkend voor het leveren van gevraagde technologische oplossingen en diensten.

3.2.3. Beroepsbevoegdheid

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

3.2.4. Bewijsmiddelen

Inschrijver(s) en eventuele combinanten of onderaannemers waarop een beroep wordt gedaan voor de financiële en economische draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen dient onderstaande bewijsmiddelen binnen zeven (7) kalenderdagen na verzending van het verzoek hiertoe te verstrekken aan de contactpersoon van deze aanbesteding middels het aanbestedingsplatform.

1. Uittreksel uit het nationaal beroeps- en handelsregister (KvK): een exemplaar (geen internetuitdraai) dat niet ouder is dan zes (6) maanden te rekenen vanaf de sluitingsdatum van inschrijving. Uit dit bewijsstuk dient de ondertekeningbevoegdheid te blijken van degene die de inschrijvingstermijn heeft ondertekend;
2. Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;

3. Verklaring van de Belastingdienst dat op het tijdstip van het indienen de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden. Met deze verklaring wordt aangetoond dat Inschrijver aan zijn verplichtingen heeft voldaan op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen;
4. Een kopie of verklaring van verzekeringspolis van Inschrijver betreft een bedrijfs- en beroepsverzekering;
5. Laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring);
6. Microsoft Solution Partner certificaat;
7. Bewijs waaruit blijkt dat inschrijver voldoet aan maatregelen inzake borging van kwaliteit op basis van de norm ISO 9001 (2015);
8. Bewijs waaruit blijkt dat inschrijver voldoet aan maatregelen inzake borging van informatiebeveiliging op basis van de norm ISO 27001 (2017);

4. EISEN- EN WENSENPAKKET EN BIJZONDERE VOORWAARDEN

4.1 Eisen en wensen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4 Programma van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij *“Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document”* tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als vermeld in de paragraaf Planning bij *“Sluiting inschrijvingstermijn”* zal de aanbestedende dienst door middel van een Nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de conceptovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4.2 Bijzondere voorwaarden

Er is voor deze overeenkomst geen sprake van bijzondere uitvoeringsvoorwaarden.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van deel B (Aanbestedingsvoorwaarden).

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Deze inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver op basis van de inschrijvingsdocumenten beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld. De inschrijvingen van inschrijvers die geschikt zijn bevonden worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Dit zijn criteria met betrekking tot de kwaliteit (kwaliteitscriteria) en met betrekking tot de prijs.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de leveringen/diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe 'gunnen op waarde'. De verschillende criteria voor kwaliteit krijgen een bepaalde waarde in Euro's. De waarde die per kwaliteitscriterium aan de inschrijving wordt toegekend, is de waarde die van de totale inschrijfprijs vermeld op het prijzenblad wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat er een vergelijkingsprijs.

Totaalprijs vermeld op Prijzenblad – totale waarde op de kwaliteitscriteria kwaliteit = vergelijkingsprijs

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de laagste vergelijkingsprijs heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit vier medewerkers van SNN: Teamleider informatievoorziening, informatie analist, interne projectleider IT en financieel specialist. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per subcriterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende subcriterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwaliteitscriteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per kwaliteitscriterium waarden toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

Per inschrijving worden de door het beoordelingsteam vastgestelde waarden van de kwaliteitscriteria opgeteld. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs. Om tot de vergelijkingsprijs te komen wordt de som van de waarden van de kwaliteitscriteria afgetrokken van de inschrijfprijs.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke vergelijkingsprijs hebben, dan geldt het volgende:

Het kwaliteitscriterium met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat kwaliteitscriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat kwaliteitscriterium gelijk scoren, zal het kwaliteitscriterium met de daaropvolgende maximale waarde de doorslag geven. Wanneer er sprake is van kwaliteitscriteria met dezelfde maximale waarde van de vergelijkingsprijs, geldt de volgorde waarin de kwaliteitscriteria zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

Kwaliteit: te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale waarde in €
K1.	Implementatie/transitie	€ 360.000
K2.	Beveiliging/risico's	€ 540.000
K3.	Samenwerking en Service Level Management	€ 900.000
<i>Totale maximale waarde van de kwaliteitscriteria</i>		€ 1.800.000

Prijs: te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

Prijs		Geboden prijs
P1.	<i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad</i>	€

5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria nader beschreven en is beschreven hoe de beoordeling van de inschrijvingen op basis van deze kwaliteitscriteria zal plaatsvinden.

K1 Implementatie/transitie

SNN heeft behoefte aan een volledig geïntegreerde en soepele implementatie/transitie van de volledige scope van de IT-dienstverlening, waarbij de gebruikers van SNN optimaal worden ondersteund en de bedrijfscontinuïteit van SNN gewaarborgd blijft. Inschrijver is verantwoordelijk voor de implementatie van de gevraagde dienstverlening en beschrijft de implementatie in een uitgewerkt implementatieplan. In dit plan dienen minimaal de volgende onderdelen aan bod te komen:

- Een duidelijke beschrijving van de verschillende implementatiewerkzaamheden waarbij onderscheid gemaakt wordt in de belangrijkste stappen, verantwoordelijkheden van inschrijver en SNN, te bereiken resultaten en mijlpalen en waarbij specifiek ingegaan wordt op proactieve samenwerking;
- Een communicatieplan waarin beschreven staat hoe en wanneer de verschillende stakeholders van SNN worden betrokken tijdens de implementatie;
- Op welke wijze de gebruikersacceptatie, en daarmee de klanttevredenheid, wordt gemeten en gerapporteerd;
- De wijze waarop de doorlooptijd wordt geborgd t.a.v. implementatieperiode;
- Welke documenten, resources en andere inzet u van SNN nodig heeft om de doorlooptijd te behalen;
- Identificeer de belangrijkste risico's die de implementatie kunnen beïnvloeden en benoem de risicobeheersingsmaatregelen die u zult nemen om deze risico's te minimaliseren of te mitigeren;
- Op welke wijze Inschrijver de beschikbaarheid en continuïteit van systemen voor de medewerkers van SNN tijdens de migratie wordt geborgd.

Voorwaarden

De gevraagde input met betrekking tot dit kwaliteitscriterium dient beschreven te worden op maximaal drie (3) enkelzijdige pagina's A-4 (conform Word: lettertype Arial met minimale lettergrootte van 10 punten, regelafstand tenminste enkel, marges rondom 2,5 cm), enkelzijdig. Dit maximaal aantal pagina's is exclusief één (1) bijlage die de ingediende tekst verduidelijkt, bijvoorbeeld een processchema, strokenplanning of ontwerpschets. De bijlage mag inhoudelijk geen nieuwe informatie bevatten. Indien het maximumaantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. De volgorde van de onderdelen van het kwaliteitscriterium dient in de beschrijving daar waar mogelijk aangehouden te worden in verband met de leesbaarheid. Daarnaast mag in de beschrijving niet worden verwezen naar (delen uit) de uitwerking op andere kwaliteitscriteria.

K2 Beveiliging/risico's

Een goede beveiliging is cruciaal voor SNN omdat deze werkt met vertrouwelijke en gevoelige informatie. In het kader van beveiliging heeft SNN behoefte aan een alomvattende beveiligingsstrategie van de inschrijver die de integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van gegevens waarborgt, rekening houdend met de huidige en toekomstige dreigingen en technologische ontwikkelingen en binnen geldende wettelijke kaders. SNN wenst inzicht te krijgen in de beveiliging en de wijze waarop beveiliging geborgd blijft gedurende de uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient in haar uitwerking in ieder geval aandacht te geven aan de volgende aspecten:

- Geef aan hoe de privacy van de gebruikersgroepen worden gewaarborgd en bedrijfsgegevens worden beschermd;
- Hoe zorgt Inschrijver (in samenwerking met SNN) ervoor dat het informatiebeheer en opslag van gegevens in brede zin toekomstbestendig is en blijft. Daarbij rekening houdend met de genoemde wettelijke kaders zoals opgenomen in het Bijlage 4 Programma van Eisen;
- Beschrijf stap voor stap het proces dat u hanteert voor de veilige ingebruikname van (nieuwe) hardware door medewerkers;
- Beschrijf hoe de benoemde gebruikersprofielen worden geïntegreerd in het onboardingsproces en de flexibiliteit van deze profielen geborgd wordt gezien de veranderlijke omgeving van Opdrachtgever;
- Beschrijf hoe u inzicht houdt op de autorisaties op basis van de gebruikersprofielen en hoe hierop gecontroleerd wordt, zodat de gebruikers uitsluitend beschikken over de juiste autorisaties en bijbehorende rechten;
- Hoe waarborgt Inschrijver de veiligheid bij het gebruik van privé-apparaten voor zakelijke doeleinden?
- Beschrijf de maatregelen die worden genomen om een cultuur van beveiligingsbewustzijn binnen SNN te bevorderen.

Maximumaantal pagina's

De gevraagde input met betrekking tot dit kwaliteitscriterium dient beschreven te worden op maximaal drie (3) enkelzijdige pagina's A-4 (conform Word: lettertype Arial met minimale lettergrootte van 10 punten, regelafstand tenminste enkel, marges rondom 2,5 cm), enkelzijdig. Indien het maximaantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. De volgorde van de onderdelen van het kwaliteitscriterium dient in de beschrijving daar waar mogelijk aangehouden te worden in verband met de leesbaarheid. Daarnaast mag in de beschrijving niet worden verwezen naar (delen uit) de uitwerking op andere kwaliteitscriteria.

K3 Pro-actief Partnerschap en Servicemanagement

SNN hecht grote waarde aan een langdurig partnerschap en proactieve samenwerking met de Inschrijver, gericht op meer dan enkel het behalen van individuele KPI's. De samenwerking moet zowel operationeel als strategisch zijn, waarbij servicegerichtheid en het ontzorgen van de opdrachtgever centraal staan gedurende de gehele contractperiode. Een professioneel servicemanagement is essentieel om technische ondersteuning snel en efficiënt te bieden, waardoor de bedrijfscontinuïteit gewaarborgd blijft. Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de werkwijze van Inschrijver met betrekking tot de volgende aspecten:

Pro-actief Partnerschap

- Op welke wijze anticipeert de Inschrijver op toekomstige technologische ontwikkelingen en welke adviesrol neemt de Inschrijver daarin?
- Hoe waarborgt de Inschrijver een open en proactieve communicatie met de Opdrachtgever?
- Hoe ziet Opdrachtnemer het uitvoeren van operationeel, tactisch en strategisch overleg met SNN over de geleverde diensten voor zich? Maak daarbij tenminste gebruik van een communicatiematrix en overleg frequentie.

Servicemanagement

Sluit uw standaard SLA bij welke minimaal van toepassing is op de geboden dienstverlening;

- Op welke wijze neemt de Inschrijver de Single Point of Contact (SPOC) rol op zich en waarborgt zij de aansturing van derden namens de Opdrachtgever?
- Hoe worden (technische-)meldingen (incidenten, calamiteiten, etc.) geregistreerd, gevolgd en opgelost en met welke niveaus en doorlooptijden?
- Hoe neemt de Inschrijver de medewerkers van de Opdrachtgever mee in het afhandelingsproces van meldingen?
- Wat is de visie van de Inschrijver op de inzet van een servicedeskmedewerker op locatie, rekening houdend met de specifieke eisen in het Programma van Eisen?
- Hoe zorgt de Inschrijver ervoor dat servicedeskmedewerkers, zowel telefonisch als op locatie, voldoende kennis hebben van de organisatie van de Opdrachtgever en de operationele context?
- Hoe meet en rapporteert de Inschrijver de snelheid en efficiëntie van de dienstverlening? Hoe maakt zij deze rapportages inzichtelijk voor de Opdrachtgever?
- Op welke wijze worden KPI's en Service Level Agreements (SLA's) gerapporteerd en gedeeld met de Opdrachtgever?

Maximumaantal pagina's

De gevraagde input met betrekking tot dit kwaliteitscriterium dient beschreven te worden op maximaal vijf (5) enkelzijdige pagina's A-4 (conform Word: lettertype Arial met minimale lettergrootte van 10 punten, regelafstand tenminste enkel, marges rondom 2,5 cm), enkelzijdig. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. De volgorde van de onderdelen van het kwaliteitscriterium dient in de beschrijving daar waar mogelijk aangehouden te worden in verband met de leesbaarheid. Daarnaast mag in de beschrijving niet worden verwezen naar (delen uit) de uitwerking op andere kwaliteitscriteria. De gevraagde SLA valt buiten het maximaal van pagina's.

Op basis van de beoordeling vindt de hierna te noemen vermindering op de *Totaalprijs zoals vermeld op Prijsenblad* plaats om de vergelijkingsprijs te bepalen:

Beoordeling	Maximale waarde
Uitstekend - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit uitstekend aan bij het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is zeer goed onderbouwd, concreet en realistisch; - En de beantwoording bevat elementen die in relatie tot het gevraagde een meerwaarde betekenen voor de aanbestedende dienst.	100% van de maximale waarde
Goed - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit goed aan bij het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch; - De beantwoording biedt voor de aanbestedende dienst niet of nauwelijks meerwaarde ten opzichte van het gevraagde.	90% van de maximale waarde
Voldoende - De beantwoording gaat in op een groot deel van de gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit voldoende aan bij het gevraagde; - En de beantwoording is in voldoende mate onderbouwd, concreet en realistisch.	60% van de maximale waarde
Onvoldoende of geen inhoudelijke beantwoording - De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit onvoldoende aan het gevraagde of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven; - Of de beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd, concreet en realistisch.	0% van de maximale waarde

De inschrijver dient op alle kwaliteitscriteria minimaal een **voldoende** te halen. Indien de inschrijver op één of meerdere onderdelen een onvoldoende scoort, wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname.

5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen. Voor deze opdracht geldt een plafondbedrag van **€ 1.102.000,-**. Inschrijvingen die dit bedrag overschrijden, worden automatisch uitgesloten van verdere beoordeling.

Alle in bijlage 3 Prijzenblad opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontleen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3 Prijzenblad als .xls(x)- en .pdf-bestand.

Het prijzenblad dient als volgt ingevuld te worden:

1. Inschrijver dient alle groene velden in te vullen waar reeds een beschrijving in de regel betreffende regel is gegeven. Indien inschrijver een onderdeel/regel aanvult, dient zijn alle groene velden in deze regel(s) in te vullen. Oranjegekleurde cel wordt automatisch berekend en beoordeeld.
2. Prijzen die niet opgegeven zijn kunnen niet in rekening worden gebracht.
3. Indien u geen prijzen invult, betekent dit dat voor het gevraagde geen bedrag in rekening wordt gebracht (zijnde 0 euro).
4. U dient de tabbladen 'Toelichting' en 'Inschrijfprijs' na het invullen rechtsgeldig te ondertekenen en getekend en ingescand bij uw inschrijving te voegen, daarnaast eveneens als Excel formulier ingevuld bij uw inschrijving voegen.
5. Deze bijlage en onderliggende werkbladen maken integraal onderdeel uit van het beschrijvend document met referentie zoals hierboven vermeld.
6. De aantallen zijn zo goed mogelijk vastgesteld. Dit is echter een momentopname waar aan geen rechten kunnen worden ontleend.
7. Alle bedragen dienen te worden aangeboden in twee decimalen.
8. Alle prijzen dienen exclusief BTW te zijn.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren c.q. verstoren;
- Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro;
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag

hierover aan inschrijver stellen. Indien de aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

De gevraagde prijzen worden vermenigvuldigd met indicatieve aantallen per jaar. Deze bedragen worden bij elkaar opgeteld. Op deze manier ontstaat de totaalprijs voor vier jaar. Dit is de fictieve inschrijfprijs, waarvan de score voor de kwaliteitscriteria wordt afgetrokken om de vergelijkingsprijs vast te stellen.

De ingediende prijzen staan vast gedurende het eerste contractjaar van de Raamovereenkomst. Jaarlijks, per 1 april, voor het eerst op 1 april 2026, na goedkeuring van opdrachtgever, mogen de tarieven van Kantoorautomatisering eventueel worden geïndexeerd middels het 'CBS-indexcijfer voor IT-dienstverlening (62), reeks 2015 = 100 (<https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83854NED>). De tarieven van hardware mogen eventueel worden geïndexeerd middels het 'CBS-indexcijfer Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 (<https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83131NED>).

De procentuele wijziging wordt berekend uit het meest recent bekende indexcijfer en het indexcijfer van 12 maanden ervoor. Kostenverhogingen of verlagingen als gevolg van wettelijke wijzigingen dienen vooraf inzichtelijk gemaakt te worden en geaccordeerd te worden door opdrachtgever. Indien inschrijver de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk twee maanden voor afloop van het contractjaar, 31 januari, voor aan de aanbestedende dienst. Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt de naam van de inschrijver, die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerken en voordelen van de winnende inschrijving ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

5.3 Wachtkamerovereenkomst

Aan de inschrijver wiens inschrijving als tweede in rangorde is geëindigd zal opdrachtgever vragen of deze bereid is tot het sluiten van een zogenaamde 'wachtkamerovereenkomst' en de geldigheidsduur van zijn inschrijving daartoe te verlengen. Als deze daartoe bereid is zal opdrachtgever, als de inschrijver na controle van de bewijsmiddelen met betrekking tot de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen geschikt is bevonden, met deze inschrijver een wachtkamerovereenkomst sluiten conform het concept dat als bijlage in dit beschrijvend document opgenomen.

De betreffende inschrijver is niet verplicht tot het sluiten van een wachtkamerovereenkomst. Als de inschrijver van wie de inschrijving als tweede in de rangorde staat niet bereid is een wachtkamerovereenkomst te sluiten met opdrachtgever kan opdrachtgever dit vragen aan de inschrijver wiens inschrijving als derde in de rangorde staat en zo verder. Opdrachtgever is, als de raamovereenkomst onverhoopt voortijdig eindigt, niet verplicht gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.

5.4 Verwerkersovereenkomst

In het kader van deze aanbesteding wordt een verwerkersovereenkomst van toepassing verklaard op de dienstverlening. De aanbestedende dienst heeft een concept van deze verwerkersovereenkomst opgesteld, waarin de verantwoordelijkheden en verplichtingen van beide partijen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd. Dit concept is bijgevoegd als Bijlage 5.C.