

HOOGHEEMRAADSCHAP  
**DE STICHTSE  
RIJNLANDEN**

# Aanbestedingsdocument

Voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure

ten behoeve van

**Netwerkverbindingen en Telefonie**

Kenmerk TenderNed: TN503897

Referentienummer: DM2057326

Datum: ~~07-03-2025~~ 08-04-2025

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Algemeen .....</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding .....	4
1.2	De Stichtse Rijnlanden, aangenaam .....	4
1.3	Beschrijving perceel 1: Netwerkverbindingen .....	5
1.4	Beschrijving perceel 2: Telefonie.....	7
1.5	Doelstellingen .....	8
1.6	Omvang van de opdracht .....	8
1.7	Looptijd van de overeenkomst.....	8
1.8	Wachtkamervereenkomst.....	9
1.9	Indexering .....	9
1.10	Klimaatakkoord Unie en Rijk 2010-2020 .....	9
1.11	Marktanalyse .....	9
<b>2</b>	<b>Aanbestedingsprocedure.....</b>	<b>10</b>
2.1	Algemeen.....	10
2.2	Nota van Inlichtingen .....	11
2.3	Klachtenregeling .....	11
2.4	Planning.....	11
2.5	Indiening inschrijving .....	12
2.6	Bewijsvoering en in te dienen documenten.....	13
2.7	Samenwerkingsverband en beroep op derden .....	14
2.8	Eenmaal inschrijven .....	15
2.9	Uitgangspunten bij de procedure.....	15
2.10	Beoordelingsprocedure en gunning .....	17
2.11	Gunningsbeslissing .....	17
2.12	Opdrachtverstrekking .....	18
<b>3</b>	<b>Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....</b>	<b>19</b>
3.1	Uitsluitingsgronden .....	19
3.2	Geschiktheidseisen: beroepsbevoegdheid.....	19
3.3	Geschiktheidseisen: financiële en economische draagkracht.....	19
3.4	Geschiktheidseisen perceel 1 Netwerkverbindingen: technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.....	20
3.5	Geschiktheidseisen perceel 2 Telefonie: technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	20
3.6	Geschiktheidseisen: overige minimumeisen .....	21
<b>4</b>	<b>Uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht.....</b>	<b>23</b>

4.1	Programma van eisen en Opdrachtschrijving .....	23
4.2	Maatschappelijk verantwoord inkopen: SROI .....	23
4.3	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) .....	23
4.4	Informatiebeveiligingseisen .....	23
4.5	Service Level Agreement (SLA) .....	23
<b>5</b>	<b>Gunning en beoordeling.....</b>	<b>24</b>
5.1	Perceel 1 Netwerkverbindingen.....	24
5.2	Perceel 2 Telefonie.....	28
5.3	Beoordeling subgunningscriteria Kwaliteit.....	30
<b>6</b>	<b>BIJLAGEN .....</b>	<b>32</b>

# 1 Algemeen

Dit Aanbestedingsdocument is opgesteld ten behoeve van het contracteren van één opdrachtnemer voor netwerkverbindingen binnen het waterschap (voor zowel OT als IT) en één opdrachtnemer voor vaste en mobiele telefonie, inclusief callcentersoftware.

De opdracht is opgedeeld in twee percelen, omdat de beide diensten specifieke, op zichzelf staande kennis en expertise vereisen die niet binnen één integraal perceel te bundelen zijn. Om deze redenen heeft Opdrachtgever gekozen voor de volgende perceelindeling, waarbij inschrijving op beide percelen is toegestaan:

- Perceel 1: Netwerkverbindingen
- Perceel 2: Telefonie

De opdrachten betreffen een dienstverleningsovereenkomst. Zie paragraaf 1.3 voor meer informatie over de omvang, scope en achtergrondinformatie van de opdrachten.

## 1.1 Inleiding

Hoogheemraadschap de Stichtse Rijnlanden (verder te noemen 'HDSR') volgt, gelet op de aard en de omvang van de opdracht, een Europese openbare procedure conform de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 (als gepubliceerd op 30 juni 2016) en de Gids Proportionaliteit 2016. Het gunningscriterium is beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

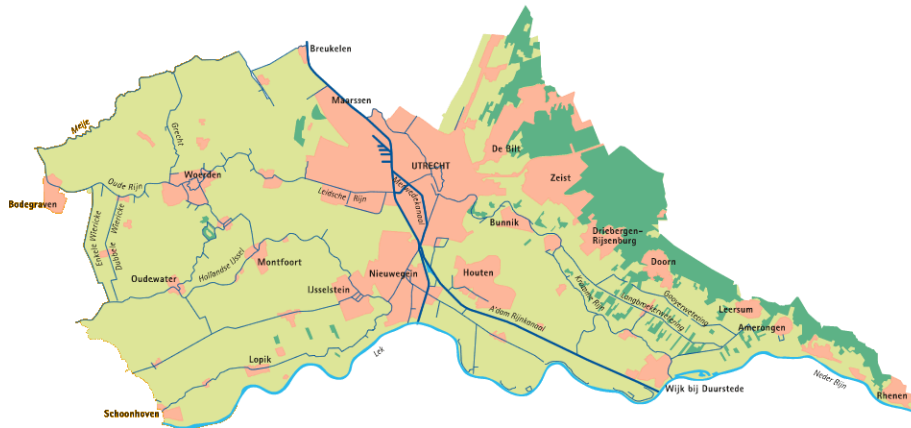
De openbare procedure bestaat uit één fase. HDSR nodigt u uit om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige Aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit Aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

De technische en inhoudelijke eisen die aan deze opdracht worden gesteld zijn te vinden in het Programma van Eisen, bij dit Aanbestedingsdocument gevoegd als Bijlage 3. Een conceptversie van de overeenkomsten is bij dit Aanbestedingsdocument gevoegd als Bijlage 4. Op deze opdracht zijn de AWBIT 2023 van toepassing. Deze zijn bijgevoegd als Bijlage 5.

## 1.2 De Stichtse Rijnlanden, aangenaam

Samenwerken aan water voor een veilige, droge en gezonde leefomgeving. Vanuit die achtergrond werkt HDSR in Midden-Nederland aan bescherming tegen overstromingen, een gezond grond- en oppervlaktewatersysteem en het zuiveren van afvalwater. Dat is kort samengevat wat we bij HDSR doen. Wij doen dit samen met organisaties, medeoverheden en inwoners. Kernwaarden bij onze aanpak zijn duurzaamheid, kwaliteit, resultaatgerichtheid, innovativiteit en efficiency. Kijk voor meer informatie naar het filmpje [Werken aan Water](#).

We werken in een beheergebied dat grote afwisseling kent en dus een eigen dynamiek heeft: van het polderlandschap en het veenweidegebied in het westen, via de stad Utrecht met veel bebouwing in het midden, tot hoge zandgronden op de Heuvelrug waar het water diep in de grond zit.



Figuur 1: Werkgebied HDSR

In totaal liggen er 21 gemeenten in ons beheergebied. Bij het waterschap werken ongeveer 800 mensen. Ons hoofdkantoor staat in Houten.

### 1.3 Beschrijving perceel 1: Netwerkverbindingen

In deze paragraaf wordt het perceel netwerkverbindingen behandeld, waarvoor de opdrachtgever voornemens is één opdrachtnemer te contracteren. De paragraaf geeft inzicht in de scope van de opdracht en biedt relevante achtergrondinformatie.

#### 1.3.1 Achtergrondinformatie

Begin 2026 lopen twee overeenkomsten met betrekking tot netwerkverbindingen binnen HDSR af. Om de continuïteit van deze cruciale dienstverlening te waarborgen en gezien de omvang van deze overeenkomsten, dient HDSR deze opnieuw aan te besteden. Daarnaast beoogt HDSR een slag te slaan door het bijeenbrengen van de opdrachten binnen één contract. Hiertoe wordt onderhavige aanbestedingsprocedure uitgezet.

Het Wide Area Network (WAN) vormt de digitale ruggengraat voor alle datacommunicatie tussen locaties en is mede hierom kritisch voor de ondersteuning van primaire bedrijfsprocessen binnen HDSR. Functioneel gezien bestaat de huidige netwerk- en data-dienstverlening binnen HDSR uit drie separate domeinen, met verschillende kenmerken en uitgangspunten:

- 1) Kantoorautomatisering (Informatietechnologie (IT))
- 2) Afdeling Zuiver (Operationele technologie (OT ZB))
- 3) Afdeling Waterbeheer (Operationele technologie (OT WB))

Met name de continuïteit van OT is van kritisch belang binnen de primaire werkprocessen van HDSR.

[MEER INFORMATIE OVER DE HUIDIGE SITUATIE VAN NETWERKVERBINDINGEN KUNT U VINDEN IN BIJLAGE 1 OPDRACHTOMSCHRIJVING NETWERKVERBINDINGEN.](#)

#### 1.3.2 Scope van de opdracht

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor het leveren van netwerkverbindingen ten behoeve van de drie bovengenoemde domeinen (IT, OT WB en OT ZB). Deze domeinen hebben verschillende behoeften en niveaus van complexiteit. Onder deze dienstverlening vallen ook de Machine2Machine (M2M) en +/- 12 xDSL ( koper)verbindingen in verband met extra beschikbaarheid van een beperkt aantal OT WB-objecten.

Binnen de scope van de opdracht behoort:

- (1) Het leveren en implementeren van de netwerkverbindingen voor IT en OT, waaronder alle WAN-verbindingen en 4G/5G-verbindingen naar de daarvoor gespecificeerde objecten van Waterbeheer, waaronder:
  - a. IT, OT-ZB netwerk: Het vervangen en installeren van de vaste netwerkverbindingen. Werkzaamheden worden vooraf afgestemd en uitgevoerd middels een plan van aanpak en in overleg met HDSR.
  - b. OT-WB: Het vervangen en installeren van de vaste netwerkverbindingen, en het leveren van 4G-netwerkverbindingen bij circa 400 objecten van Waterbeheer, waaronder stuwen en gemalen.
  - c. Internet: Het vervangen en installeren van alle reguliere internetverbindingen;
- (2) Het beheren en onderhouden van de netwerkverbindingen, conform Service Level Agreement (SLA) van de opdrachtnemer en de randvoorwaarden uit het programma van eisen;
- (3) Het opstellen van een re-transitieplan voor einde overeenkomst.

HDSR behoudt zich het recht voor om werkzaamheden die in het verlengde liggen van of van dezelfde aard zijn als beschreven activiteiten, maar niet expliciet onder de scope en beschrijving van activiteiten zijn genoemd, doch redelijkerwijs als onderdeel van deze overeenkomst kunnen worden beschouwd, door de opdrachtnemer te laten uitvoeren. Hieronder worden voorlopig, doch niet limitatief, de volgende optionele (op verzoek van HDSR) werkzaamheden verstaan:

- (4) De vervanging van DSL-( koper)verbindingen door een andere technologie (onder andere voor Muskusrattenbeheer (MRB)), zoals glasvezelverbindingen of een 4/5G router.
- (5) Remote access voor circa 30 interne en externe gebruikers voor de 16 RWZI locaties van Zuiver en de (gast)internet toegang vanuit de 16 RWZI locaties (tijdelijke oplossing).
- (6) DDoS protectie, uitsluitend voor de datacenters.

**MEER INFORMATIE OVER DE OPTIONEEL UIT TE VRAGEN DIENSTEN KUNT U VINDEN IN BIJLAGE 3  
PROGRAMMA VAN EISEN.**

Buiten de scope van de opdracht behoort:

- (7) Het toepassen van encryptie op het dataverkeer van HDSR.
- (8) Transitie objecten Waterbeheer (zie 2.5.3. voor meer informatie).
- (9) Het uitvoeren van (jaarlijkse) pentests, calamiteitenoefeningen en security-tests (assisteren valt wel binnen de scope).
- (10) DNS Dienst voor internet.
- (11) Analoge verbinding ZB.
- (12) Levering en installeren van apparatuur (routers) voor mobiele verbindingen ten behoeve van OT-WB (dit wordt uitgevoerd in eigen beheer).
- (13) Secure Access Service Edge (SASE) Security.
- (14) Beheer van datacenter LAN-apparatuur (DC LAN (switch) monitoring).

### **1.3.3 Transitie objecten Waterbeheer**

Een complexiteit van de opdracht betreft het aantal OT-objecten van Waterbeheer met Simkaarten die geografisch verspreid zijn op afgelegen plekken, waarbij deze Simkaarten vervangen dienen te worden. Echter kunnen deze objecten enkel onder begeleiding van een HDSR-medewerker bezocht worden en is enkel de e-onderhoudspartij van HDSR gemachtigd om aan de kasten van de objecten te werken. Derhalve legt HDSR de transitie van deze Waterbeheer objecten buiten de scope.

Opdrachtnemer dient wel gedegen handleidingen te verschaffen voor het plaatsen en implementeren van de Simkaarten met 4G/5G mobiele verbinding op deze objecten, op basis waarvan HDSR deze werkzaamheden uit kan voeren.

## 1.4 Beschrijving perceel 2: Telefonie

In deze paragraaf wordt het perceel Telefonie behandeld, waarvoor de opdrachtgever voornemens is één opdrachtnemer te contracteren. De paragraaf geeft inzicht in de scope van de opdracht en biedt relevante achtergrondinformatie.

### 1.4.1 Achtergrondinformatie

Begin 2026 loopt de overeenkomst voor mobiele en vaste telefonie binnen HDSR af. Om de continuïteit van deze cruciale dienstverlening te waarborgen, is HDSR voornemens om deze opnieuw aan te besteden.

De integrale telecommunicatievoorziening bestaat hoofdzakelijk uit de mobiele telefoonabonnementen voor de medewerkers van HDSR, inclusief zowel mobiele data als telefonie, en de PABX-centrale op het hoofdkantoor in Houten, die is voorzien van automatische doorschakeling. In de huidige situatie is hiervoor een overeenkomst afgesloten die het volgende omvat:

- Circa 900 abonnementen geïntegreerd met vaste telefonie met nummerweergave 030.
- Circa 300 abonnementen voor datakaarten, waarvan 40 abonnementen met *priority calling* ten behoeve van de crisisorganisatie, en circa 285 iPads.
- Een telefooncentrale die wordt geleverd als Hosted Avaya VoIP systeem, waarbij de vaste toestellen alleen door de receptie en secretariaten gebruikt worden. Dit zijn circa 12 vaste toestellen.

### 1.4.2 Scope van de opdracht

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor alle vaste en mobiele Human2Human (H2H)-telefonieverbindingen binnen HDSR, inclusief de integratie met Microsoft Teams. Hierbij maakt HDSR reeds gebruik van Microsoft E5-licenties.

Binnen de scope van de opdracht behoort:

- (1) Het leveren, installeren en configureren van de mobiele en vaste telefonieverbindingen, callcenter voor HDSR (H2H), waaronder:
  - a. De telefoonabonnementen voor alle HDSR-medewerkers met een gemiddelde groepsbundel van 10GB per abonnement. Dit betreffen circa 900 abonnementen voor smartphones en circa 300 abonnementen voor tablets (inclusief de vervanging van de Simkaarten).
  - b. De installatie, configuratie en implementatie van de SIP verbinding met Microsoft Teams.
  - c. De configuratie van Teams.
  - d. Callcentersoftware, waaronder integratie met MS Teams en andere communicatieapplicaties.
  - e. Vervanging van de huidige vaste telefoons door MS Teams Phone systeem.
- (2) Het beheren en onderhouden van de telefonieverbindingen, conform Service Level Agreement (SLA) van de opdrachtnemer en randvoorwaarden uit het Programma van Eisen.
- (3) Het opstellen van een re-transitieplan voor einde overeenkomst.

HDSR behoudt zich het recht voor om werkzaamheden die in het verlengde liggen van of van dezelfde aard zijn als beschreven activiteiten, maar niet expliciet onder de scope en beschrijving van activiteiten zijn genoemd, doch redelijkerwijs als onderdeel van deze overeenkomst kunnen worden beschouwd, door de opdrachtnemer te laten uitvoeren.

Buiten de scope van de opdracht behoort:

- (4) De levering van Microsoft E5 licenties. Deze zijn reeds in het bezit van HDSR.
- (5) De levering van mobiele devices.
- (6) Alles met betrekking tot het Noodnet (NCV). Hieronder valt ook het pagers systeem.
- (7) Functioneel beheer. Dit wordt uitgevoerd door HDSR.

## 1.5 Doelstellingen

Met de aanbesteding beoogt HDSR onder meer de volgende algemene doelen te bereiken:

- Het creëren van een toekomstbestendige situatie voor zowel netwerkverbindingen als telefonie, en het contracteren van een opdrachtnemer die samen met HDSR werkt aan (langdurige) samenwerking van de optimalisatie van kennisopbouw- en overdracht.
- Het contracteren van een opdrachtnemer die adequate invulling kan geven aan de netwerkverbindingen binnen HDSR, waarmee de business continuïteit van kritische processen (IT en OT, waaronder ook alle moeilijk bereikbare en aan te sluiten onderdelen in de buitengebieden) gewaarborgd kan blijven en HDSR haar processen kan optimaliseren en verbeteren.
- Een opdrachtnemer te contracteren die adequate invulling kan geven aan mobiele en vaste telefonie binnen HDSR, waarmee de business continuïteit van kritische processen gewaarborgd kan worden.
- Het vereenvoudigen en begrijpelijker maken van de WAN-architectuur voor alle betrokkenen, en voorzien van duidelijke demarcaties en eigenaarschap.
- Een netwerk creëren dat voldoet aan alle benodigde securityvereisten vanuit BIO en CSIR.
- Door het inzetten van Teams Phone system wordt efficiënt gebruik gemaakt van de aanwezig Microsoft E5-licenties.
- Het optimaliseren van een dekkend mobiel telefoonnetwerk om een hoge bereikbaarheid te garanderen, ook op afgelegen locaties en in landelijke gebieden.

## 1.6 Omvang van de opdracht

Voor een indicatie van de omvang van de opdrachten verwijzen wij u naar het Inschrijfbiljet (Bijlage 6). De benoemde getallen zijn een indicatie. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

## 1.7 Looptijd van de overeenkomst

HDSR beoogt een (dienstverlenings-)overeenkomst met één partij voor Netwerkverbindingen en met één partij voor Telefonie af te sluiten. Beide overeenkomsten worden afgesloten voor een periode van maximaal tien (10) jaar. De beoogde looptijd van de overeenkomsten is drie (3) jaar, met beoogde ingang medio juni 2025, met een optie tot eenzijdige verlenging van HDSR van drie (3) keer twee (2) jaar en een optie tot eenzijdige transitieverlenging van HDSR van één (1) keer één (1) jaar.

De volledige implementatie en transitie dienen te zijn afgerond vóór het aflopen van de huidige overeenkomsten voor netwerkverbindingen en telefonie.

Wanneer HDSR gebruik maakt van één of meerdere verlengingen zal zij dit uiterlijk ~~drie (3)~~ zes (6) maanden voor het verstrijken van de expiratedatum schriftelijk bekend maken. Wanneer de overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

In het kader van de toekomstbestendigheid van databundels en bandbreedtes, en de mogelijkheid om deze mee te laten bewegen met de grootte van HDSR, neemt HDSR mogelijkheden voor op- en afschalen mee in de opdracht, voor beide percelen.

## 1.8 Wachtkamerovereenkomst

Op de te sluiten overeenkomst(en) is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van inschrijvingen ontstaat een rangorde van inschrijvers. De winnende inschrijver krijgt de opdracht gegund. Met de tweede partij in de rangorde wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten (zie bijlage 14: Wachtkamerovereenkomst).

HDSR behoudt, overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst, het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de opdrachtnemer aan wie initieel gegund is én in geval deze opdrachtnemer niet (tijdig) aan een aanvraag van opdrachtgever kan voldoen, de (nadere) opdracht(en) alsnog aan te bieden tegen de condities van deze aanbesteding en te gunnen aan de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaren de inschrijvers in te stemmen met bovengenoemde constructie en dat ze binnen een termijn van drie (3) maanden na een schriftelijke kennisgeving van HDSR de uitvoering van de opdracht volledig kunnen overnemen tot de expiratedatum van de raamovereenkomst.

## 1.9 Indexering

Indexering gedurende de looptijd van de overeenkomst is toegestaan conform hetgeen opgenomen in de overeenkomst (zie Bijlage 4: Concept Overeenkomst).

## 1.10 Klimaatakkoord Unie en Rijk 2010-2020

HDSR onderschrijft het “*Klimaatakkoord Unie en Rijk 2010-2020*”. In dit akkoord maken de waterschappen en het Rijk afspraken om een bijdrage te leveren aan een beter klimaat. Voor deze opdracht geeft HDSR invulling aan duurzaamheid door inschrijvers te vragen een milieubeleidshandboek, ISO 14001-certificering of een gelijkwaardig bewijs te overleggen.

Daarnaast zal HDSR verduurzaming meenemen in het Programma van Eisen, bijvoorbeeld door opdrachtnemer een adviserende rol toe te bedelen op het gebied van verduurzaming van vervoer en overige operationele activiteiten en het verduurzamen van hardware, met als doel de milieu-impact verder te verminderen en door de optionele vervanging van de DSL-verbindingen voor efficiëntere en energiezuinigere alternatieven.

## 1.11 Marktanalyse

Ter voorbereiding op onderhavige aanbesteding heeft HDSR een marktconsultatie uitgevoerd. De resultaten van de marktconsultatie zijn gebruikt bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. In Bijlage 16 Marktconsultatieverslag WAN en Telefonie kunt u het marktconsultatieverslag vinden wat is opgesteld en gepubliceerd ten behoeve van de marktconsultatie.

## 2 Aanbestedingsprocedure

### 2.1 Algemeen

Deze aanbesteding vindt volledig digitaal plaats via het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

- De aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
- U via TenderNed vragen kunt stellen;
- U via TenderNed uw inschrijving moet indienen;
- HDSR de gunningsbeslissing via TenderNed zal versturen.

Deze aanbesteding wordt begeleid door de heer Teun Frieling, te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed. *Het is niet toegestaan om andere medewerkers van HDSR direct te benaderen om informatie te verkrijgen over deze aanbesteding.* HDSR kan ondernemers die contact zoeken met andere medewerkers en/of anders dan via TenderNed uitsluiten van deelname aan de aanbesteding.

Bij de voorbereiding van deze aanbestedingsprocedure is HDSR geholpen door een externe partij bij het inhoudelijk opstellen van de aanbestedingsdocumenten. *Het is inschrijver ook niet toegestaan contact te zoeken met medewerkers van deze externe partij om informatie te verkrijgen over deze aanbesteding.*

In geval van technische vragen over de werking van het TenderNed platform kunt u op werkdagen van 08:30-17:00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed. Website:

[www.tenderned.nl/contact](http://www.tenderned.nl/contact), email: [servicedesk@tenderned.nl](mailto:servicedesk@tenderned.nl), telefoon: 0800-836 33 76.

De aanbestedingsstukken zijn met grote zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onrechtmatigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan vraagt HDSR u dit schriftelijk en per omgaande kenbaar te maken door middel van het proces van inlichtingen zoals beschreven in paragraaf 2.2. Op deze manier heeft HDSR gelegenheid op uw opmerkingen te reageren.

Op de onderhavige opdracht zijn de onderstaande documenten van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden geldt de volgende rangorde tussen de verschillende documenten:

- Overeenkomst(en);
- Verwerkersovereenkomst(en);
- Nota's van inlichtingen;
- Aanbestedingsdocument met bijlagen;
- AWBIT 2023;
- Service Level Agreement (SLA);
- Inschrijving van de Opdrachtnemer.

Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

HDSR streeft ernaar de aanbestedingsstukken te laten voldoen aan de richtlijnen voor digitoegankelijkheid. Mochten één of meerdere van de aanbestedingsstukken desondanks voor u niet goed leesbaar zijn, neemt u dan contact op met [inkoop@hdsr.nl](mailto:inkoop@hdsr.nl). HDSR verstrekt dan indien mogelijk zo spoedig mogelijk alsnog een versie die voldoet aan de richtlijnen. Indien de situatie daartoe aanleiding geeft, kan HDSR besluiten om de termijnen van de aanbesteding te verlengen.

## 2.2 Nota van Inlichtingen

U kunt vragen en/of opmerkingen alleen via TenderNed indienen. Maak hiervoor gebruik van de module "Vraag en antwoord". Wanneer u een vraag stelt, dient u aan te geven op welk document, paragraafnummer, paginanummer dan wel bijlage de betreffende vraag betrekking heeft. U dient uw vraag helder en duidelijk te formuleren.

Indien u een vraag indient na de in de planning genoemde uiterste datum (zie paragraaf 2.4), dan behoudt HDSR zich het recht voor deze niet meer in behandeling te nemen.

U kunt HDSR verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan uw gerechtvaardigde economische belangen (vertrouwelijke vraag). U dient dit bij de betreffende vraag duidelijk aan te geven. Indien HDSR oordeelt dat de vraag niet als vertrouwelijk moet worden aangemerkt, krijgt u de mogelijkheid om de vraag terug te trekken, dan wel om deze als openbare vraag in te dienen.

HDSR zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de vragen en antwoorden geanonimiseerd worden opgenomen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd.

## 2.3 Klachtenregeling

HDSR heeft een klachtenmeldpunt ingesteld voor eventuele klachten over deze aanbesteding, te bereiken via [klachtenmeldpuntaanbesteden@hdsr.nl](mailto:klachtenmeldpuntaanbesteden@hdsr.nl). De klachtenprocedure wordt nader toegelicht in Bijlage 12 – Klachtenregeling bij aanbesteden HDSR.

De afhandeling van de klacht vindt plaats door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij deze aanbesteding.

Wij willen u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen over deze Aanbestedingsdocumenten. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen zoals is aangegeven in paragraaf 2.2.

## 2.4 Planning

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Aan deze planning kunt u geen rechten ontleen. De planning die is opgenomen in TenderNed is leidend. HDSR kan de planning tussentijds aanpassen. Indien wijziging van de planning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Procedurestappen	Datum
Aanbesteding publiceren op TenderNed	Vrijdag 7 maart 2025
<b>Indienen vragen 1e Nota van Inlichtingen</b>	<b>Dinsdag 18 maart 2025, 10:00u</b>
Publiceren 1e Nota van Inlichtingen	Dinsdag 25 maart 2025
<b>Indienen vragen 2e Nota van Inlichtingen</b>	<b>Dinsdag 1 april 2025, 10:00u</b>
Publiceren 2e Nota van Inlichtingen	Dinsdag 8 april 2025
<b>Sluiting inschrijftermijn</b>	<b>Woensdag 23 april 2025, 10:00u</b>
Voornemen tot gunnen/afwijzen	Donderdag 15 mei 2025
Bezwaarperiode (Stand-still termijn)	20 dagen
Definitieve gunning na verstrijken bezwaarperiode	Donderdag 5 juni 2025
<b>Ingangsdatum Overeenkomst</b>	<b>Donderdag 12 juni 2025</b>

## 2.5 Indiening inschrijving

Uw inschrijving dient te bestaan uit de volgende documenten:

- Bijlage 6: Inschrijfbiljet;
- Bijlage 7: Volmacht tekeningsbevoegdheid (indien van toepassing);
- Bijlage 8: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA);
- Bijlage 9: Verklaring inzake Verordening (EU) 2022/576 (Ruslandverklaring);
- Bijlage 10: Referentieverklaring;
- Bijlage 11: Uitvoeringsverklaring onderaannemer (indien van toepassing);
- Beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria (zie hoofdstuk 5 voor de eisen die HDSR stelt aan uw beantwoording).

Het inschrijfbiljet en de documenten ter bewijsvoering dienen te zijn **ondertekend door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon of personen**. Dit wil zeggen dat de bevoegdheid tot het ondertekenen van het inschrijfbiljet, gebaseerd op de maximale waarde van de opdracht inclusief opties en verlengingen, moet blijken uit het uittreksel van de KvK. Voor deze aanbesteding bedraagt dit de genoemde plafondbedragen in hoofdstuk 5. Voor Perceel 1 bedraagt dit € 3.400.000 en voor Perceel 2 bedraagt dit € 1.650.000. Indien de bevoegdheid tot ondertekenen niet blijkt uit het uittreksel van de KvK, dan dient u bij uw inschrijving ook een volmacht in te dienen (Bijlage 7).

Op het inschrijfbiljet dient **duidelijk vermeld te staan voor welk perce(e)l(en) de inschrijving geldt**.

Schrijft u op meerdere percelen in en zijn de benodigde documenten voor verschillende percelen exact hetzelfde, dan is het toegestaan om die documenten eenmaal te uploaden in TenderNed. Dit betreft geen verplichting, omdat uiteindelijk elke inschrijving per perceel wordt beoordeeld.

Het indienen van de inschrijving vindt volledig digitaal plaats door het uploaden van de gevraagde documenten op TenderNed, uiterlijk op de in de planning vermelde datum en tijd. TenderNed bewaart de inschrijving in een digitale kluis. De digitale kluis wordt na de deadline voor het indienen van de inschrijving toegankelijk voor HDSR.

U heeft de mogelijkheid om uw inschrijving in te trekken tot het moment van sluiting van de digitale kluis.

HDSR raadt u aan om de inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na het sluiten van de digitale kluis kunt u uw inschrijving niet meer via TenderNed aanbieden. Indien u (technische) problemen ondervindt bij

het uploaden van uw inschrijving, dient u deze vóór de deadline voor het indienen van de inschrijving te melden via de in paragraaf 2.1 genoemde contactpersoon. HDSR besluit of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen. Als HDSR besluit om in te grijpen in het aanbestedingsproces, dan zal HDSR de inschrijvers hierover zo spoedig mogelijk informeren.

## 2.6 Bewijsvoering en in te dienen documenten

Voor deze aanbesteding dient u, naast de inschrijving zelf, een aantal documenten aan te leveren ter bewijsvoering voor de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen die zijn beschreven in hoofdstuk 3. Een overzicht van alle documenten die u in het kader van deze aanbesteding in moet dienen vindt u in de onderstaande tabel. Een deel van deze documenten dient u al bij uw inschrijving in te dienen (zie paragraaf 2.5). Een ander deel vraagt HDSR pas op bij voorlopige gunning. Door in te schrijven geeft u aan dat u, indien de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, bereid en in staat bent om deze bewijsstukken aan te leveren binnen **vijf (5) werkdagen** na voorlopige gunning. De alsdan te overleggen bewijsstukken moeten overeenstemmen met de werkelijke situatie waarin uw onderneming zich op dat moment bevindt.

Het is toegestaan om de documenten die u pas bij voorlopige gunning hoeft in te dienen al bij uw inschrijving aan te leveren. Het is niet toegestaan om de documenten die u bij inschrijving in moet dienen later aan te leveren.

Document	Verwijzing	Ondertekend door rechtsgeldig bevoegd persoon	Moment van aanleveren	
			Bij inschrijving	Bij inschrijving (optioneel) of anders binnen 5 dagen na voorlopige gunning
Inschrijfbiljet	Bijlage 6, 2.5, 5.1.1, 5.2.1	X	X	
Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria	2.5, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.2.2, 5.2.3		X	
Volmacht (indien van toepassing)	Bijlage 7, 2.5, 5.1.1, 5.2.1	X	X	
UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument)	Bijlage 8, 2.5, 2.7, 3.1.1, 3.1.2	X	X	
Verklaring Verordening (EU) 2022/576 (Rusland-verklaring)	Bijlage 9, 2.5, 3.1.3	X	X	

Referenties voor kerncompetenties	Bijlage 10, 2.5, 3.4, 3.5	X	X	
Uitvoeringsverklaring onderaannemer (indien van toepassing)	Bijlage 11	X	X	
Gedragsverklaring aanbesteden (het bewijs mag niet ouder zijn dan twee jaar op het moment van indienen van de inschrijving)	3.1.1			X
Uittreksel KvK (het bewijs mag niet ouder zijn dan zes maanden op het moment van indienen van de Inschrijving)	3.2			X
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen (het bewijs mag niet ouder zijn dan zes maanden op het moment van indienen van de Inschrijving)	3.1.1			X
Kopie polis bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	3.3.1			X
Goedkeurende accountantsverklaring/ beoordelingsverklaring/ samenstellingsverklaring	3.3.2			X
Kwaliteitsmanagementsysteem, kwaliteitshandboek en/of ISO 9001:2015	3.5.1			X
Milieumanagementsysteem, milieuhandboek en/of ISO 14001:2015	3.6.2			X
Informatieveiligheid ISO 27001:2015	3.6.3			X
Concept SLA	4.5			X

## 2.7 Samenwerkingsverband en beroep op derden

Het is mogelijk om als samenwerkingsverband (waaronder een combinatie, consortium en joint venture) of met beroep op derden in te schrijven voor deze aanbesteding. U dient dan aan de volgende voorwaarden te voldoen:

### 2.7.1 Samenwerkingsverbanden

In het geval van een samenwerkingsverband is iedere deelnemer in het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Een samenwerkingsverband dient als één inschrijver één inschrijving in. U vult het UEA als volgt in:

- Alle deelnemers aan het samenwerkingsverband **dienen ieder afzonderlijk een UEA in.**

- Geef in deel II A van het UEA (wijze van deelneming) aan met welke partijen het samenwerkingsverband wordt gevormd en hoe de taakverdeling tussen de deelnemers is.
- Geef in deel II B van het UEA (informatie over vertegenwoordigers) aan wie van de partijen als aanspreekpunt zal fungeren voor HDSR. Deze partij is penvoerder en zal gedurende de aanbestedingsprocedure en gedurende de gehele uitvoering van de opdracht alle leden van het samenwerkingsverband rechtsgeldig vertegenwoordigen.
- Geef in deel II C van het UEA (beroep op draagkracht) aan voor welke geschiktheidseisen u een beroep doet op de onderneming van een andere deelnemer aan het samenwerkingsverband.

## 2.7.2 Beroep op derden

In het geval van een beroep op derden blijft u als hoofdaannemer jegens HDSR volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht, dat wil zeggen ook voor de werkzaamheden die u in onderaanneming laat verrichten. Een hoofdaannemer dient als één inschrijver één inschrijving in. Indien HDSR hierom vraagt, dient u na het voornemen tot gunning aan te kunnen tonen dat u daadwerkelijk over de bekwaamheden van de derde(n) kunt beschikken, en dat deze daadwerkelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. U vult het UEA als volgt in:

- Als u een beroep doet op een derde om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen en/of gunningscriteria, dan vult u in deel II C “ja” in, en vult u in voor welke geschiktheidseisen en/of gunningscriteria u een beroep doet op een derde. Beschrijf hierbij de taakverdeling en de betreffende werkzaamheden. De derde waar u een beroep op doet moet tevens **afzonderlijk een UEA indienen**.
- Als u geen beroep doet op een derde om te voldoen aan geschiktheidseisen, maar u geeft wel een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan een derde, dan vult u in deel II C “nee” in. In deel II D van het UEA (onderaannemers) vult u “ja” in, en beschrijft u de betreffende werkzaamheden. Deze derde hoeft geen afzonderlijk UEA in te dienen. HDSR kan wel voorafgaand aan definitieve gunning alsnog om een UEA vragen.

## 2.8 Eenmaal inschrijven

Om vervalsing van de mededinging tegen te gaan, kunt u zich slechts eenmaal zelfstandig (c.q. als hoofdaannemer) of als deelnemer in een samenwerkingsverband inschrijven. Het is niet toegestaan om zelfstandig of als lid van een samenwerkingsverband in te schrijven en tevens in te schrijven als onderaannemer bij een andere inschrijver. Ook is het niet toegestaan dat meerdere ondernemingen die onderdeel uitmaken van dezelfde groep in de zin van artikel 2:24b BW inschrijven op dezelfde aanbesteding.

U kunt zich wel meerdere malen inschrijven als onderaannemer.

## 2.9 Uitgangspunten bij de procedure

### 2.9.1 Algemeen

- Door in te schrijven gaat u akkoord met de gehele inhoud van alle aanbestedingsstukken.
- Door in te schrijven, verklaart u tevens bekend te zijn met de in de aanbestedingsstukken gehanteerde begrippen en vaktermen.
- HDSR behoudt zich het recht voor:

- (zover binnen juridische grenzen mogelijk) om de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- (delen van) de opdracht niet te gunnen bij veranderende omstandigheden (bijvoorbeeld van budgettaire of politieke aard).
- alle gevraagde gegevens op hun juistheid te controleren en zo nodig referenties op te vragen.

### 2.9.2 Vertrouwelijkheid

- HDSR zal de inschrijvingen met vertrouwelijkheid behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij HDSR daartoe in rechte wordt gedwongen en voor zover HDSR die gegevens niet in het kader van de motivering van haar (gunnings)beslissing(en) en voornemen tot gunning nodig heeft. Dit laatste uitsluitend ter beoordeling van HDSR.
- De inschrijvingen zullen uitsluitend worden getoond aan degenen die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken.
- De gegevens die HDSR in de aanbestedingsstukken ter beschikking stelt, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

### 2.9.3 Communicatie

Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal. Dit geldt voor zowel de inschrijving als alle overige correspondentie. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld. Voorbeelden hiervan zijn de technische omschrijving van materieel en getuigschriften van buitenlandse instanties. HDSR kan in voorkomend geval om een officiële vertaling verzoeken, die u binnen een daarvoor door HDSR gegeven termijn en op uw kosten dient te verstrekken.

### 2.9.4 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving moet minimaal vier (4) maanden geldig zijn, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van indiening. In verband met de mogelijkheid dat tegen de (gunnings-)beslissing(en) een civiel kort geding wordt ingesteld, dient u uw inschrijving tenminste gestand te doen tot acht (8) kalenderdagen na de uitslag van een eventueel aangespannen kort geding, inclusief hoger beroep. Dit kan inhouden dat de hierboven genoemde reguliere gestanddoeningstermijn overschreden wordt. Tijdens deze periode heeft de inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

### 2.9.5 Tenderkostenvergoeding

Er geldt voor deze aanbesteding geen vergoeding van de inschrijfkosten en enigerlei andere kosten.

### 2.9.6 Uitsluiting van de aanbesteding

In de onderstaande gevallen is HDSR verplicht u uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbesteding:

- U heeft contact met medewerkers van HDSR of partijen die betrokken zijn geweest bij de voorbereiding van de aanbesteding op een andere wijze dan voorgeschreven in dit aanbestedingsdocument en dit contact kan leiden tot onrechtmatige beïnvloeding van de aanbestedingsprocedure (zie paragraaf 2.1);
- U kunt niet aannemelijk maken dat de mededinging niet wordt vervalst door uw inschrijving;
- U heeft uw inschrijving niet tijdig of niet op de juiste wijze ingediend (zie paragraaf 2.5);

- Bij uw inschrijving ontbreken documenten die wel bijgevoegd hadden moeten worden (zie paragraaf 2.5 en 2.6);
- U heeft het UEA niet op de juiste wijze ingevuld of ondertekend (zie paragraaf 2.5, 2.7 en 3.1);
- U heeft de relevante documenten niet of niet op de juiste wijze ondertekend (zie paragraaf 2.5 en 2.6);
- Er zijn uitsluitingsgronden op u van toepassing (zie paragraaf 3.1);
- Uit uw referentieverklaring of uit verificatie van de referentie bij de opdrachtgever blijkt niet dat u aan alle aspecten van de geschiktheidseisen voldoet (zie paragraaf 3.4);
- Uw inschrijving voldoet niet aan de voorwaarden die zijn gesteld aan de prijs (zie paragraaf 5.1.1 en 5.2.1);
- Uw inschrijving bevat onjuistheden of tegenstrijdigheden die een eerlijke beoordeling onmogelijk maken;
- Uit het verificatiegesprek blijkt dat u in de inschrijving onjuiste informatie heeft verstrekt of dat u de gedane EMVI-beloften niet kunt nakomen (zie paragraaf 4.2);
- Na voorlopige gunning levert u niet tijdig de benodigde bewijsmiddelen aan of deze voldoen niet aan de gestelde eisen (zie paragraaf 2.6).

Voor zover wetgeving en jurisprudentie dit toelaten, zal HDSR u allereerst een herstelmogelijkheid bieden. HDSR biedt u dan een termijn waarbinnen u alsnog de gelegenheid krijgt om aan de eisen te voldoen. Is herstel niet toegestaan of voldoet u ook na het verlopen van de hersteltermijn niet, dan zal HDSR u uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

## 2.10 Beoordelingsprocedure en gunning

### 2.10.1 Controle

Als eerste wordt beoordeeld of uw inschrijving tijdig is ingeleverd en of alle gegevens die u moet overleggen aanwezig zijn en geldig zijn. Alleen als uw inschrijving voldoet aan alle eisen, worden de gunningscriteria beoordeeld.

### 2.10.2 Beoordeling gunningscriteria

Het beoordelingsteam, dat de beoordeling van de ontvangen inschrijvingen verzorgt, bestaat uit een aantal materiedeskundige medewerkers van HDSR. Verder begeleidt een adviseur van team inkoop de beoordeling procesmatig.

Ieder lid van het beoordelingsteam zal allereerst individueel de kwalitatieve onderdelen van de inschrijvingen beoordelen o.b.v. de kwalitatieve gunningscriteria. Deze zijn beschreven in hoofdstuk 5. Het beoordelingsteam bepaalt vervolgens in gezamenlijk overleg de definitieve scores voor de kwalitatieve gunningscriteria. Hierbij dient consensus over de scoretoekenning bereikt te worden. Er wordt dan ook geen gemiddelde van de individuele scores berekend. Bij de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria heeft het beoordelingsteam geen kennis van de aangeboden prijzen. De betrokken inkoopadviseur houdt deze achter tot na afronding van de kwalitatieve beoordeling. Vervolgens worden de prijzen bij de kwalitatieve scores gevoegd en wordt de eindscore per inschrijving berekend.

## 2.11 Gunningsbeslissing

HDSR informeert alle inschrijvers gelijktijdig over de gunningsbeslissing. De inschrijver aan wie HDSR het voornemen heeft de opdracht te gunnen, ontvangt een bericht van voornemen tot gunning. Dit

houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver en hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. De afgewezen inschrijvers ontvangen een deugdelijke motivering van de reden van afwijzing en de naam van de beoogde begunstigde. De inschrijvers kunnen nadere informatie inwinnen over de gunningsbeslissing via de eerdergenoemde contactpersoon.

Een partij die het niet eens is met de gunningsbeslissing kan bezwaar maken door middel van een kort geding bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. De termijn hiervoor is 20 (twintig) kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing (de standstill-termijn). Deze termijn is eveneens een vervaltermijn.

Indien er een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal HDSR in principe de uitkomst van dat kort geding afwachten voordat zij tot opdrachtverstrekking overgaat, tenzij er zwaarwegende overwegingen zijn om hiervan af te wijken. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt u dringend verzocht om HDSR zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen indien u een kort geding aanhangig maakt via [inkoop@hdsr.nl](mailto:inkoop@hdsr.nl).

Het is mogelijk dat inschrijvers zich inschrijven voor beide percelen en dat één inschrijver beide percelen gegund krijgt. HDSR behoudt zich het recht voor om ingeval slechts één inschrijver een inschrijving doet, op beide percelen, enkel één perceel aan de inschrijver te gunnen.

## 2.12 Opdrachtverstrekking

De inschrijver aan wie de opdracht voorlopig gegund is, kan worden uitgenodigd voor een gesprek over zijn inschrijving. Tijdens de bespreking worden onder andere gegevens gecontroleerd en afspraken gemaakt die in de opdracht worden opgenomen (zijnde niet-wezenlijke wijzigingen). Blijkt tijdens de besprekingen met een inschrijver dat in de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan kan de betrokken inschrijver alsnog afvallen. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden een bespreking met de als tweede en eventueel daaropvolgende geëindigde inschrijver te beleggen, dan wel de gehele procedure opnieuw te starten. Mocht de afgesloten overeenkomst vanwege rechterlijk ingrijpen gestopt worden, dan kunnen de kosten niet verhaald worden op HDSR.

***ONDERTEKENING VAN DE (RAAM)OVEREENKOMST VINDT DIGITAAL PLAATS VIA VALIDSIGN. HIERVOOR VRAAGT HDSR BIJ VOORLOPIGE GUNNING OM HET E-MAILADRES EN MOBIELE TELEFOONNUMMER VAN DE VOOR ONDERTEKENING VAN DE (RAAM)OVEREENKOMST RECHTSGELDIG BEVOEGD PERSOON. DEZE CONTACTGEGEVENS WORDEN ALLEEN GEBRUIKT VOOR HET ONDERTEKENEN VAN DE (RAAM)OVEREENKOMST EN ZULLEN NIET VERDER WORDEN VERSPREID. DOOR IN TE SCHRIJVEN GAAT U AKKOORD MET DEZE WERKWIJZE.***

## 3 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

### 3.1 Uitsluitingsgronden

#### 3.1.1 Verplichte uitsluitingsgronden

Iedere inschrijver dient in het UEA (deel III, A/B) te verklaren dat de aangevinkte verplichte uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn. Dit betreft:

- Deelneming aan een criminele organisatie;
- Corruptie;
- Fraude;
- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;
- Witwassen van geld of financiering van terrorisme;
- Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
- Het niet voldoen aan betalingsverplichtingen van belastingen of sociale premies.

#### 3.1.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

HDSR verklaart op deze opdracht geen facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing.

#### 3.1.3 Sanctiepakket Rusland

Verordening (EU) 2022/576 verbiedt aanbestedende diensten overheidsopdrachten te gunnen aan partijen waarop het onderstaande van toepassing is:

- personen met een (Wit-)Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in (Wit-)Rusland;
- rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een (Wit-)Russische partij zoals hierboven genoemd; en
- personen of rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde (Wit-)Russische partij, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

U dient te verklaren dat bovenstaande niet op u van toepassing is door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de verklaring in Bijlage 9 Verklaring inzake Verordening EU 2022/576.

### 3.2 Geschiktheidseisen: beroepsbevoegdheid

U dient in het UEA (deel IV) te verklaren dat uw onderneming, of ieder afzonderlijke onderneming van een samenwerkingsverband en de derden waar een beroep op wordt gedaan, volgens de eisen die gelden in het land waarin de betreffende onderneming is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.

### 3.3 Geschiktheidseisen: financiële en economische draagkracht

#### 3.3.1 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

U dient te beschikken over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop u

aan al uw verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan. Met adequaat wordt bedoeld dat u in het bezit bent van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van:

- **Voor Perceel 1 (netwerkverbindingen):** € 2.500.000,- per schadegeval en minimaal € 5.000.000,- per jaar, dan wel dat u onvoorwaardelijk bereid bent bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.
- **Voor Perceel 2 (Telefonie):** € 1.250.000,- per schadegeval en minimaal € 2.500.000,- per jaar, dan wel dat u onvoorwaardelijk bereid bent bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

### 3.3.2 Jaarrekening

Uw onderneming dient stabiel te zijn en haar continuïteit te kunnen garanderen. Indien uw onderneming controleplichtig is, toont u dit aan door middel van een meest recente goedkeurende accountantsverklaring zonder negatieve continuïteitsparagraaf. Indien uw onderneming niet controleplichtig is, verklaart u door ondertekening van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief een mogelijke verlenging, niet in gevaar komt.

## 3.4 Geschiktheidseisen perceel 1 Netwerkverbindingen: technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Binnen deze opdracht onderkent HDSR voor Perceel 1: Netwerkverbindingen de hieronder beschreven kerncompetentie. Voor elk van deze kerncompetenties dient u te beschikken over minimaal één referentie. Maak hiervoor gebruik van het format in Bijlage 10a. HDSR behoudt zich het recht voor de opgave te controleren bij de opgegeven referentie.

### 3.4.1 Kerncompetentie 1: Ervaring met het plaatsen van Netwerkverbindingen

U heeft in de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen tenminste één opdracht uitgevoerd waarbij:

- U aantoonbaar verantwoordelijk was voor het plaatsen van netwerkverbindingen, waarbij sprake was van de verbinding tussen IT en OT als onderdeel van de Vitale Infrastructuur, voor minimaal 50 locaties met een IP-VPN verbinding en minimaal 250 locaties met een 4G/5G verbinding;
- Bij één opdrachtgever;
- Met een opdrachtwaarde van minimaal € 180.000,- per jaar excl. BTW.

## 3.5 Geschiktheidseisen perceel 2 Telefonie: technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Binnen deze opdracht onderkent HDSR voor Perceel 2: Telefonie de hieronder beschreven kerncompetenties. Voor elk van deze kerncompetenties dient u te beschikken over minimaal één referentie. Maak hiervoor gebruik van het format in Bijlage 10b. HDSR behoudt zich het recht voor de opgave te controleren bij de opgegeven referentie.

### 3.5.1 Kerncompetentie 1: Ervaring met het migreren, leveren en beheren van mobiele telefonie

U heeft in de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen tenminste één opdracht uitgevoerd waarbij:

- U aantoonbaar verantwoordelijk was voor het migreren, leveren en beheren van mobiele telefonie, waarbij sprake was van de migratie van minimaal 450 medewerkers en de implementatie van priority calling ten behoeve van een crisisorganisatie binnen één organisatie;
- Bij één opdrachtgever;
- Met een opdrachtwaarde van minimaal € 80.000,- per jaar excl. BTW.

### **3.5.2 Kerncompetentie 2: Ervaring met het migreren, leveren en beheren van MS-Teams integraties**

U heeft in de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen tenminste één opdracht uitgevoerd waarbij:

- U aantoonbaar verantwoordelijk was voor het migreren, waaronder adoptie van vaste telefoniegebruikers naar MS-Teams, leveren en beheren van MS-Teams integraties van een vaste telefonievoorziening met callcenter voor een organisatie van minimaal 450 medewerkers;
- Bij één opdrachtgever;
- Met een opdrachtwaarde van minimaal € 80.000,- per jaar excl. BTW.

## **3.6 Geschiktheidseisen: overige minimumeisen**

Onderstaande geschiktheidseisen zijn van toepassing op **beide percelen**.

### **3.6.1 Kwaliteitsmanagementsysteem kwaliteitshandboek en/of ISO 9001:2015**

Uw onderneming dient te beschikken over een ISO 9001:2015 of gelijkwaardig systeem voor kwaliteitsborging. Indien u een gelijkwaardig alternatief voor ISO 9001:2015 gebruikt, kunt u de gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem waarin u aantoont dat uw onderneming maatregelen neemt om de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening te waarborgen. Door ondertekening van het UEA verklaart u dat aan deze eis is voldaan. Het certificaat moet op de datum van de aanbesteding geldig zijn en gedurende de uitvoering van de dienstverlening geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

### **3.6.2 Milieumanagementsysteem, milieuhandboek en/of ISO 14001:2015**

Uw onderneming dient te beschikken over een ISO 14001:2015 of gelijkwaardig systeem voor milieumanagement. Indien u een gelijkwaardig alternatief voor ISO 14001:2015 gebruikt, kunt u de gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een beschrijving van het milieumanagementsysteem waarin u aantoont dat uw onderneming maatregelen neemt om een bij de onderneming passend milieubeleid te ontwikkelen en de uitvoering ervan te borgen. Door ondertekening van het UEA verklaart u dat aan deze eis is voldaan. Het certificaat moet op de datum van de aanbesteding geldig zijn en gedurende de uitvoering van de dienstverlening geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

### **3.6.3 Informatieveiligheid ISO 27001:2015**

Uw onderneming dient te beschikken over een ISO 27001:2015 of gelijkwaardig systeem voor informatieveiligheid waaruit blijkt dat uw organisatie en haar storage(locaties) voldoen aan de daarin gestelde hoogwaardige beveiligingseisen. Indien u een gelijkwaardig alternatief voor ISO 27001:2015 gebruikt, kunt u de gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een

informatiebeveiligingsdocument waaruit blijkt dat u effectief informatiebeveiliging heeft geïmplementeerd en maatregelen neemt ter optimalisatie van informatiebeveiliging. Door ondertekening van het UEA verklaart u dat aan deze eis is voldaan. Het certificaat moet op de datum van de aanbesteding geldig zijn en gedurende de uitvoering van de dienstverlening geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

## 4 Uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht

### 4.1 Programma van eisen en Opdrachtomschrijving

Uw inschrijving dient te voldoen aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht zoals beschreven in de opdrachtomschrijving (zie Bijlage 1) en het Programma van Eisen (zie Bijlage 3). Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat uw inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

Door het invullen en ondertekenen en vervolgens indienen van het inschrijfbiljet (Bijlage 6) verklaart u volledig en zonder voorbehoud akkoord te gaan met en volledig te voldoen aan alle in de opdrachtomschrijving en het Programma van Eisen genoemde minimumeisen.

### 4.2 Maatschappelijk verantwoord inkopen: SROI

HDSR vindt Social Return on Investment (SROI) belangrijk vanuit haar rol als opdrachtgever. De bedoeling hiervan is om de kansen op werk te vergroten voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Als u inschrijft op deze opdracht dient u minimaal 1% van het gefactureerde bedrag exclusief BTW aan medewerkers uit de doelgroepen in te zetten. In Bijlage 13: Social Return bij HDSR vindt u meer informatie over dit onderwerp.

### 4.3 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

HDSR voorziet dat er sprake is van verwerking van persoonsgegevens in de uitvoering van de overeenkomst voor Perceel 2: Telefonie in verband met verwerking van persoons- en belgegevens. Daarom zijn er conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) nadere afspraken nodig tussen HDSR en de opdrachtnemer. HDSR heeft hiervoor een aparte verwerkersovereenkomst opgesteld. Deze is te vinden in Bijlage 15: Concept Verwerkersovereenkomst.

### 4.4 Informatiebeveiligingseisen

In het kader van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) dient HDSR eisen op het gebied van informatiebeveiliging te stellen aan haar opdrachtnemers. De voor deze opdracht relevante eisen staan opgenomen in Bijlage 3: Programma van eisen. Voor OT geldt de Cybersecurity Implementatie Richtlijn (CSIR). De voor deze opdracht relevante eisen staan opgenomen in Bijlage 2a, waarbij Bijlage 2b is toegevoegd ter verwijzing vanuit de relevante maatregelen.

### 4.5 Service Level Agreement (SLA)

De inschrijver aan wie de opdracht voorlopig gegund is, stuurt na voorlopige gunning HDSR een concept SLA toe, welke voldoet aan de minimale vereisten uit deze aanbesteding. In overleg tussen HDSR en inschrijver wordt deze na definitieve gunning verder ingevuld en door beide partijen vastgesteld.

## 5 Gunning en beoordeling

De opdracht wordt gegund op basis van de Economisch Meest Voordelige inschrijving (EMVI), waarbij gekozen is voor de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De beoordelingsmethodiek in deze aanbesteding is gewogen factor.

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteitverhouding worden de toegekende punten voor de subgunningscriteria bij elkaar opgeteld. Hoe hoger de totaalscore, hoe hoger de plek in de ranking.

### 5.1 Perceel 1 Netwerkverbindingen

Hierbij gelden de volgende subgunningscriteria:

Subgunningscriterium	Maximaal aantal punten
<b>Prijs</b>	30
<b>Kwaliteit</b>	
Subgunningscriterium 1: Transitieplan	35
Subgunningscriterium 2: Beheer, Onderhoud en Support	20
Subgunningscriterium 3: Toekomstbestendigheid	15
<b>TOTAAL</b>	<b>100</b>

Bij gelijke score geeft de score behaald op Subgunningscriterium 1 de doorslag. In het geval er dan nog steeds sprake is van een gelijke score wordt er gekeken naar de score behaald op Subgunningscriterium 2. Dit proces herhaalt zich bij gelijke scores met als laatste criterium de prijs. In het geval er dan nog steeds sprake is van een gelijke score, vindt loting plaats.

#### 5.1.1 Gunningscriterium Prijs

Voor het gunningscriterium Prijs dient u Bijlage 6: Inschrijfbiljet volledig in te vullen en rechtsgeldig ondertekend in te dienen. Maak indien relevant gebruik van Bijlage 7: Volmacht tekeningsbevoegdheid.

De prijs (Total Cost of Ownership) wordt beoordeeld aan de hand van de volgende formule:

$$Score = \frac{(Plafondbedrag - aangeboden\ prijs)}{(Plafondbedrag - bodemprijs)} \times Prijsscore$$

Hierbij gelden de volgende bodem -en plafondbedragen:

- Bodembedrag € 2.300.000,- excl. BTW (gehele looptijd van 10 jaar, inclusief transitie)
- Plafondbedrag € 3.400.000,- excl. BTW (gehele looptijd van 10 jaar, inclusief transitie)

#### 5.1.2 Subgunningscriterium 1: Transitieplan

##### Doelstelling

HDSR vindt het belangrijk dat de transitie van netwerkverbindingen van de huidige naar de nieuwe situatie zonder, of in ieder geval met minimale verstoringen in haar kritische bedrijfsprocessen en met minimale downtime plaatsvindt. Hiervoor verwacht HDSR een realistische aanpak die passend is voor de situatie van HDSR en waarmee risico's worden gemitigeerd.

## Aandachtspunten

HDSR vraagt u een transitieplan uit te werken met betrekking tot de dienstverlening, rekening houdend met de drie verschillende domeinen (IT, OT Waterbeheer en OT Zuiver). In uw uitwerking van dit transitieplan dient u minimaal in te gaan op de volgende elementen:

- De risico's die u identificeert binnen de opdracht en de beheersmaatregelen die u hierbij treft, en de restrisico's die eventueel overblijven;
- Uw werkwijze voor de transitie en vervanging van de netwerkverbindingen zonder of met minimale verstoring van kritische bedrijfsprocessen;
- De planning waarmee u ervoor zorgt dat alle locaties en objecten binnen de opdracht tijdig worden voorzien van de vernieuwde netwerkverbindingen. Ga hierbij ook in op uw werkwijze en de maatregelen die u treft wanneer u deze planning niet lijkt te halen/haalt;
- De concrete fasering en tijdsplan van de transitie en vervanging;
- De wijze waarop u HDSR meeneemt en informeert tijdens de transitie;
- Het communicatieplan dat ingaat na de transitie met de wijze waarop u beoogt te communiceren met HDSR gedurende de uitvoering van de opdracht.
- De middelen, kennis en capaciteit die u van HDSR nodig heeft voor de transitie en vervanging van de netwerkverbindingen.

## Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de mate waarin het voldoet aan de volgende aspecten:

- Volledigheid van beantwoording. Dat wil zeggen dat alle gevraagde elementen benoemd zijn in uw beantwoording.
- Realisme van uw voorstel. Uw aanpak is haalbaar, efficiënt en relevant. U geeft gericht en overtuigend antwoord op de vraag, waarbij uw beantwoording aansluit bij de doelen van HDSR.
- Concreetheid van de onderbouwing. Uw antwoord is niet voor meerdere uitleg vatbaar, waardoor interpretatieverschillen door de beoordelingscommissie worden uitgesloten. Het wordt duidelijk gemaakt waarom u de keuzes maakt die u maakt.
- Doelmatigheid van uw beantwoording. Het door u beschreven eindresultaat is een logisch en daadwerkelijk gevolg van de beschreven stappen, processen en de onderbouwing.
- Risicobeheersing in uw aanpak. U benoemt passende risico's en neemt hierbij adequate beheersmaatregelen op de risico's, en u beperkt de overblijvende restrisico's.

## Vorm

De beantwoording van dit subgunningscriterium mag uit maximaal 5 8 pagina's A4 (enkelzijdig) met een vergelijkbaar lettertype en lettergrootte als dit document bestaan. Dit aantal pagina's is exclusief voorpagina en eventuele inhoudsopgave, maar inclusief eventuele bijlagen, afbeeldingen, schema's etc. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

### 5.1.3 Subgunningscriterium 2: Beheer, Onderhoud en Support

#### Doelstelling

HDSR vindt het belangrijk een opdrachtnemer te contracteren die op proactieve, efficiënte en klantgerichte wijze invulling geeft aan het technisch beheer, onderhoud en support in de vorm van een Service Level Agreement (SLA). Voor HDSR is het cruciaal dat de continuïteit van de eigen

dienstverlening en de kritische bedrijfsprocessen wordt gewaarborgd. De netwerkverbindingen zijn een cruciale randvoorwaarde voor het waterbeheer binnen het werkgebied van HDSR.

### Aandachtspunten

HDSR vraagt u hierom een uitwerking te maken omtrent het beheer, onderhoud en de support die u biedt tijdens de uitvoering van de opdracht. In uw uitwerking dient u minimaal in te gaan op de volgende elementen:

- De garanties die u biedt dat de netwerkverbindingen binnen de afgesproken service levels blijven fungeren, en de wijze waarop u deze garanties en de continuïteit van de dienstverlening aan HDSR gaat waarborgen. Hierbij dient u ook specifiek in te gaan op de wijze waarop u invulling geeft aan de datacommunicatiescheiding van de drie domeinen (OT Zuiver, OT WB en IT).
- Welke consequenties u verbindt aan het niet behalen van de service levels, inclusief de wijze waarop u hierin communiceert richting HDSR;
- De fall-back en back-up scenario's die u hanteert binnen de opdracht.
- De wijze waarop u invulling geeft aan de 24x7 storing- en calamiteitendienst. Ga hierbij ook specifiek in op deze invulling ten aanzien van de onderscheidende netwerken (IT, OT Waterbeheer en OT Zuiver), met ieder een specifieke beheercapaciteit;
- Hoe u HDSR inzicht biedt in de status van de dienstverlening, bijvoorbeeld via een beheerportaal of periodieke rapportages. Voeg hierbij één pagina A4 toe waarop u in hoofdlijnen toont op welke onderwerpen u HDSR dergelijk inzicht biedt. Ga hierbij ook in op eventuele ondernomen vervolgstappen en maatregelen.

### Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de mate waarin het voldoet aan de volgende aspecten:

- Volledigheid van beantwoording. Dat wil zeggen dat alle gevraagde elementen benoemd zijn in uw beantwoording.
- Realisme van uw voorstel. Uw aanpak is haalbaar, efficiënt en relevant. U geeft gericht en overtuigend antwoord op de vraag, waarbij uw beantwoording aansluit bij de doelen van HDSR.
- Concreetheid van de onderbouwing. Uw antwoord is niet voor meerdere uitleg vatbaar, waardoor interpretatieverschillen door de beoordelingscommissie worden uitgesloten. Het wordt duidelijk gemaakt waarom u de keuzes maakt die u maakt.
- Doelmatigheid van uw beantwoording. Het door u beschreven eindresultaat is een logisch en daadwerkelijk gevolg van de beschreven stappen, processen en de onderbouwing.
- Proactiviteit. De mate waarin uw aanpak getuigt van proactiviteit. U neemt een proactieve houding aan in de communicatie en informatievoorziening richting HDSR.
- Zekerheid en continuïteit. De mate waarin u de continuïteit van uw dienstverlening kunt garanderen en de overtuiging en zekerheid kunt bieden dat HDSR bij storingen en calamiteiten adequaat en tijdig geholpen wordt.
- 

### Vorm

De beantwoording van dit subgunningscriterium mag uit maximaal 34 pagina's A4 (enkelzijdig) met vergelijkbaar lettertype en lettergrootte als dit document bestaan. Dit aantal pagina's is exclusief voorpagina, eventuele inhoudsopgave en de gevraagde bijlage, maar inclusief eventuele

afbeeldingen, andere bijlagen, schema's etc. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

#### 5.1.4 Subgunningscriterium 3: Toekomstbestendigheid

##### Doelstelling

De markt van netwerkverbindingen verandert snel en veelvuldig. Daarom zoekt HDSR een flexibele en innovatieve invulling aan de opdracht, waarbij de opdrachtnemer kansen krijgt om meerwaarde te bieden. Dit betekent dat de netwerkverbindingen niet alleen voldoen aan de huidige behoeftes van HDSR en de situatie in de markt, maar mee kunnen bewegen met relevante technologische ontwikkelingen.

##### Aandachtspunten

HDSR vraagt u een uitwerking te maken omtrent de toekomstbestendigheid van uw dienstverlening en geboden oplossing. In uw uitwerking dient u minimaal in te gaan op de volgende elementen:

- De toekomstbestendigheid van uw dienstverlening.
  - Ga hierbij onder andere in op de technologische ontwikkelingen die u voorziet.
  - Hoe uw dienstverlening meegaat met deze ontwikkelingen en hier proactief op inspeelt.
  - Hoe deze ontwikkelingen toepasbaar zijn voor HDSR.
- De wijze waarop u HDSR adviseert over upgrades en oplossingen om onder meer optimalisatie van kostenefficiëntie te bereiken.
- Uw voorgestelde aanpak voor de upgrade van de DSL-verbindingen, met een betaalbare en betrouwbare oplossing.

##### Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de mate waarin het voldoet aan de volgende aspecten:

- Volledigheid van beantwoording. Dat wil zeggen dat alle gevraagde elementen benoemd zijn in uw beantwoording.
- Realisme van uw voorstel. Uw aanpak is haalbaar, efficiënt en relevant. U geeft gericht en overtuigend antwoord op de vraag, waarbij uw beantwoording aansluit bij de doelen van HDSR.
- Concreetheid van de onderbouwing. Uw antwoord is niet voor meerdere uitleg vatbaar, waardoor interpretatieverschillen door de beoordelingscommissie worden uitgesloten. Het wordt duidelijk gemaakt waarom u de keuzes maakt die u maakt.
- Doelmatigheid van uw beantwoording. Het door u beschreven eindresultaat is een logisch en daadwerkelijk gevolg van de beschreven stappen, processen en de onderbouwing.
- Proactiviteit. De mate waarin u proactief zicht houdt op technologische ontwikkelingen en de mate waarin u HDSR hierin proactief meeneemt.

##### Vorm

De beantwoording van dit subgunningscriterium mag uit maximaal 2 pagina's A4 (enkelzijdig) met vergelijkbaar lettertype en lettergrootte als dit document bestaan. Dit aantal pagina's is exclusief voorpagina en eventuele inhoudsopgave, maar inclusief eventuele bijlagen, afbeeldingen, schema's etc. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

## 5.2 Perceel 2 Telefonie

Subgunningscriterium	Maximaal aantal punten
Prijs	30
Kwaliteit	
Subgunningscriterium 1: Transitieplan Centrale	45
Subgunningscriterium 2: Uw Oplossing	25
<b>TOTAAL</b>	<b>100</b>

Bij gelijke score geeft de score behaald op Subgunningscriterium 1 de doorslag. In het geval er dan nog steeds sprake is van een gelijke score wordt er gekeken naar de score behaald op Subgunningscriterium 2. In het geval er dan nog steeds sprake is van een gelijke score wordt er gekeken naar het criterium prijs. In het geval er dan nog steeds sprake is van een gelijke score, vindt loting plaats.

### 5.2.1 Gunningscriterium Prijs

Voor het gunningscriterium prijs dient u Bijlage 6: Inschrijfbiljet volledig in te vullen en rechtsgeldig ondertekend in te dienen. Maak indien relevant gebruik van Bijlage 7: Volmacht tekeningsbevoegdheid.

De prijs (Total Cost of Ownership) wordt beoordeeld aan de hand van de volgende formule:

$$Score = \frac{(Plafondbedrag - aangeboden prijs)}{(Plafondbedrag - bodemprijs)} \times Prijsscore$$

Hierbij gelden de volgende bodem -en plafondbedragen:

- Bodembedrag € 1.100.000,- excl. BTW (voor de gehele looptijd van 10 jaar, inclusief transitie)
- Plafondbedrag € 1.650.000,- excl. BTW (voor de gehele looptijd van 10 jaar, inclusief transitie)

### 5.2.2 Subgunningscriterium 1: Transitieplan Centrale

#### Doelstelling

HDSR vindt het belangrijk dat de transitie van telefonieverbindingen van de huidige naar de nieuwe situatie met minimale verstoringen in haar kritische bedrijfsprocessen en met minimale downtime plaatsvindt. Hierbij beoogt HDSR te starten met de implementatie op 1 juni 2025 en dient deze op 1 december 2025 afgerond te zijn. Hiervoor verwacht HDSR een realistische aanpak die passend is voor de situatie van HDSR en waarmee risico's worden beheerst.

#### Aandachtspunten

HDSR vraagt u een transitieplan uit te werken met betrekking tot de dienstverlening. In uw uitwerking van dit transitieplan dient u minimaal in te gaan op de volgende elementen:

- De risico's die u identificeert binnen de opdracht en de beheersmaatregelen die u hierbij treft, en de restrisico's die eventueel overblijven;
- Uw werkwijze voor de transitie en vervanging van de opdracht telefonie zonder of met minimale verstoring van kritische bedrijfsprocessen;

- De planning waarmee u ervoor zorgt dat de alle locaties en objecten binnen de opdracht tijdig worden voorzien van de vernieuwde oplossing. Ga hierbij ook in op uw werkwijze en de maatregelen die u treft wanneer u deze planning niet lijkt te halen/haalt;
- De concrete fasering en tijdspad van de transitie en vervanging;
- De wijze waarop u HDSR meeneemt en informeert in de transitie;
- De wijze waarop u adoptie van vaste telefonie bij medewerkers met de overgang van een vaste oplossing naar Teams Phone oplossing tot stand brengt, inclusief het beschikbaar stellen van passende hardware;
- Het communicatieplan dat ingaat na de transitie met de wijze waarop u beoogt te communiceren met HDSR gedurende de uitvoering van de opdracht;
- De middelen, kennis en capaciteit die u van HDSR nodig heeft voor de transitie en vervanging van de opdracht telefonie.

## Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de mate waarin het voldoet aan de volgende aspecten:

- Volledigheid van beantwoording. Dat wil zeggen dat alle gevraagde elementen benoemd zijn in uw beantwoording.
- Realisme van uw voorstel. Uw aanpak is haalbaar, efficiënt en relevant. U geeft gericht en overtuigend antwoord op de vraag, waarbij uw beantwoording aansluit bij de doelen van HDSR.
- Concreetheid van de onderbouwing. Uw antwoord is niet voor meerdere uitleg vatbaar, waardoor interpretatieverschillen door de beoordelingscommissie worden uitgesloten. Het wordt duidelijk gemaakt waarom u de keuzes maakt die u maakt.
- Doelmatigheid van uw beantwoording. Het door u beschreven eindresultaat is een logisch en daadwerkelijk gevolg van de beschreven stappen, processen en de onderbouwing.
- Risicobeheersing in uw aanpak. U benoemt passende risico's en neemt hierbij adequate beheersmaatregelen op de risico's, en u beperkt de overblijvende restrisico's.
- Adoptie digitalisering. De mate waarin de medewerkers van HDSR met mindere affiniteit met digitalisering worden meegenomen in de nieuwe oplossing, zodat zij gemotiveerd en getraind zijn om te werken met de beoogde oplossing en de mate waarin u zorgdraagt voor het voorzien van passende hardware.

## Vorm

De beantwoording van dit subgunningscriterium mag uit maximaal 5 pagina's A4 (enkelzijdig) met vergelijkbaar lettertype en lettergrootte als dit document bestaan. Dit aantal pagina's is exclusief voorpagina en eventuele inhoudsopgave, maar inclusief eventuele bijlagen, afbeeldingen, schema's etc. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

### 5.2.3 Subgunningscriterium 2: Uw Oplossing

#### Doelstelling

HDSR vindt het belangrijk dat de door u aangeboden oplossing de bestaande mogelijkheden zo goed mogelijk benut en inpast binnen de bestaande belgroepen van HDSR, de mogelijkheden benut voor de bestaande callcenters van HDSR en geen extra applicaties gebruikt wanneer dat niet noodzakelijk is binnen de bestaande oplossing. HDSR verkrijgt daarom graag inzicht in de door u geboden oplossing.

## Aandachtspunten

HDSR vraagt u een uitwerking te maken met betrekking tot de door u geboden oplossing. In uw uitwerking dient u minimaal in te gaan op de volgende elementen:

- De wijze waarop u de mogelijkheden binnen de bestaande Microsoft E5-licenties zo goed mogelijk benut binnen uw oplossing (zoals belgroepen, doorschakelingen en terugbelverzoeken);
- De wijze waarop u proactief inspeelt op nieuwe technologische ontwikkelingen en de wijze waarop u HDSR hierin meeneemt en adviseert;
- ~~De mogelijkheden en de door u aangeboden logische oplossing(en) met betrekking tot de potentiële upgrade van analoge koperlijnen gedurende de looptijd.~~

## Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de mate waarin het voldoet aan de volgende aspecten:

- Volledigheid van beantwoording. Dat wil zeggen dat alle gevraagde elementen benoemd zijn in uw beantwoording.
- Realisme van uw voorstel. Uw aanpak is haalbaar, efficiënt en relevant. U geeft gericht en overtuigend antwoord op de vraag, waarbij uw beantwoording aansluit bij de doelen van HDSR.
- Concreetheid van de onderbouwing. Uw antwoord is niet voor meerdere uitleg vatbaar, waardoor interpretatieverschillen door de beoordelingscommissie worden uitgesloten. Het wordt duidelijk gemaakt waarom u de keuzes maakt die u maakt.
- Doelmatigheid van uw beantwoording. Het door u beschreven eindresultaat is een logisch en daadwerkelijk gevolg van de beschreven stappen, processen en de onderbouwing.
- De mate van integratie waarbij u bestaande licenties en systemen zichtbaar en adequaat integreert in uw oplossing.
- De mate waarin uw oplossing voor de vervanging van de analoge koperlijnen gedurende de looptijd van het contract als passend en logisch wordt gezien.

## Vorm

De beantwoording van dit subgunningscriterium mag uit maximaal 2 pagina's A4 (enkelzijdig) met vergelijkbaar lettertype en lettergrootte als dit document bestaan. Dit aantal pagina's is exclusief voorpagina en eventuele inhoudsopgave, maar inclusief eventuele bijlagen, afbeeldingen, schema's etc. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

### 5.3 Beoordeling subgunningscriteria Kwaliteit

Per subgunningscriterium kent het beoordelingsteam een score toe op basis van onderstaande matrix.

Beoordeling	Toelichting	% van de maximale kwaliteitswaarde
Uitstekend	Er wordt op al het gevraagde antwoord gegeven. Daarnaast wordt er voor ieder onderdeel duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De genoemde prestaties dragen uitstekend bij aan de	100%

Beoordeling	Toelichting	% van de maximale kwaliteitswaarde
	genoemde doelstelling en bieden veel meerwaarde bovenop het gevraagde. De effectiviteit van de maatregelen is uitstekend en volledig onderbouwd.	
Goed	Er wordt op al het gevraagde antwoord gegeven. Daarnaast wordt er voor bijna ieder onderdeel duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De genoemde prestaties dragen goed bij aan de genoemde doelstelling en bieden meerwaarde bovenop het gevraagde. De effectiviteit van de maatregelen is goed en voor de meest genoemde zaken onderbouwd.	80%
Ruim voldoende	Er wordt op vrijwel al het gevraagde antwoord gegeven. Daarnaast wordt er voor meerdere onderdelen duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De genoemde prestaties dragen bij aan de genoemde doelstelling en bieden enige meerwaarde bovenop het gevraagde. De effectiviteit van de maatregelen is voldoende en voor de meest genoemde zaken onderbouwd.	50%
Voldoende	Er wordt niet op al het gevraagde antwoord gegeven. Daarnaast wordt er niet voor alle onderdelen duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De genoemde prestaties dragen bij aan de genoemde doelstelling, maar bieden niet of nauwelijks meerwaarde bovenop het gevraagde. De effectiviteit van de maatregelen is matig en wordt niet overal duidelijk en volledig onderbouwd.	20%
Onvoldoende	Er wordt de op meeste vragen geen antwoord gegeven. Daarnaast wordt er voor (bijna) geen enkel onderdeel duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De genoemde prestaties dragen niet bij aan de genoemde doelstelling. De effectiviteit van de maatregelen is onvoldoende duidelijk gemaakt en onvolledig onderbouwd.	0%

## 6 BIJLAGEN

- Bijlage 1: Opdrachtomschrijving netwerkverbindingen
- Bijlage 2a: Relevante CSIR maatregelen (OT)
- Bijlage 2b: CSIR bijlagen
- Bijlage 3: Programma van Eisen
- Bijlage 4a: Concept Overeenkomst Netwerkverbindingen
- Bijlage 4b: Concept Overeenkomst Telefonie
- Bijlage 5: AWBIT 2023
- Bijlage 6a: Inschrijfbiljet Netwerkverbindingen
- Bijlage 6b: Inschrijfbiljet Telefonie
- Bijlage 7: Volmacht tekeningsbevoegdheid
- Bijlage 8: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage 9: Verklaring inzake VERORDENING (EU) 2022/576
- Bijlage 10a: Referentieverklaring Netwerkverbindingen
- Bijlage 10b: Referentieverklaring Telefonie
- Bijlage 11: Uitvoeringsverklaring onderaannemer
- Bijlage 12: Klachtenregeling bij aanbesteden HDSR
- Bijlage 13: Social Return bij HDSR
- Bijlage 14: Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 15: Concept Verwerkersovereenkomst Telefonie
- Bijlage 16: Marktconsultatieverslag WAN en Telefonie
- Bijlage 17: Veiligheidsvoorschriften en procedures contractors ZUIVER 2024
- Bijlage 18: Veiligheidsvoorschriften en procedures contractors WATERBEHEER 2018

*Bijlages zijn separaat toegevoegd*