

**Aanbestedingsleidraad
Technisch beheer IT**

**ten behoeve van
Spaarnelanden N.V.**

Colofon:	
Contactpersoon:	Johan Baars – AevesBenefit j.baars@aevesbenefit.com
Vervangend contactpersoon	Luc Peeters – AevesBenefit l.peeters@aevesbenefit.com
Datum:	17 Maart 2025
Versie	1.0

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
BEGRIPSBEPALING	3
1. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	5
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST	5
1.2 DE OPDRACHT	6
2. PROCEDURE	17
2.1 ALGEMEEN	17
2.2 TENDERNED	17
2.3 CONTACTPERSOON	17
2.4 AANBESTEDINGSSTUKKEN	18
2.5 PLANNING	18
2.6 VRAGENRONDEN	18
2.7 VOORWAARDEN	19
2.8 INSCHRIJVINGEN INDIENEN	22
2.9 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	23
3. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	24
3.1 HOEDANIGHEID INSCHRIJVER	24
3.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	26
3.3 UITSLUITINGSGRONDEN	27
3.4 GESCHIKTHEIDSEISEN	28
3.5 UITVOERINGSVOORWAARDEN	32
4. GUNNING	33
4.1 GUNNINGSMETHODIEK	33
4.2 BEOORDELING	33
4.3 GUNNINGSBESLISSING	36
5. CHECKLIST INSCHRIJVING	38
6. BIJLAGEN	39

Begripsbepaling

De definities zoals beschreven in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 (hierna: Aw 2012) zijn van toepassing tenzij er een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.

Aanbestedende dienst: Spaarnelanden N.V. na het moment van gunning te noemen: Opdrachtgever.

Aanbestedingsleidraad: Het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

Aanbestedingsstukken: Alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, prijslijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op TenderNed ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

Implementatieperiode/-fase: Periode die loopt vanaf definitieve gunning tot de ingangsdatum van de overeenkomst, waarin de uitvoering van de diensten wordt voorbereid.

Inschrijving: Alle documenten die een Inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.

Kantooruren (kantoortijden): Alle uren op werkdagen tussen 07.30 uur en 17.00 uur CET.

Kalendermaand: Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

Nota van inlichtingen: Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers, alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de Aanbestedingsstukken zijn opgenomen

Opdracht: De op basis van de overeenkomst te verzorgen diensten ten behoeve van de Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Overeenkomst: Het door de Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen. De Aanbestedingsstukken en de verwerkingsovereenkomst maken integraal onderdeel uit van overeenkomst.

Prijsblad: Het document waarin Inschrijver de prijzen en/of percentages m.b.t de opdracht dient op te geven.

Prijslijst: De gegevens met betrekking tot het financieel gunningscriterium en het daarbij behorende prijsblad op het TenderNed platform.

Vragenlijsten: De op TenderNed gepubliceerde overzichten bestaande uit o.a. procedure-eisen, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, uitvoeringsvoorwaarden, programma van eisen, en gunningcriteria. De vragenlijsten maken integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

Interpretatie

- Daar waar definities in de aanbestedingsstukken luiden in het meervoud respectievelijk enkelvoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld.
- Het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode.
- Het gebruik van woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot'.
- Een aanhaling van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving wordt geacht om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

1. Inleiding en beschrijving opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding 'Technisch beheer IT'. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 De aanbestedende dienst

Spaarnelanden

Spaarnelanden is een integraal onderhoudsbedrijf en zorgt voor een prettige, leefbare en goed bereikbare openbare ruimte in de gemeenten Haarlem en Zandvoort. Het takenpakket omvat onder meer afvalinzameling, technisch onderhoud, integraal onderhoud en beheer- en parkeermanagement. Vanuit ons klimaat-neutrale pand in de Waarderpolder organiseren we deze taken professioneel en klantgericht.

Spaarnelanden is maatschappelijk partner van overheden, burgers en bedrijven bij het creëren én duurzaam onderhouden van veilige en schone leefomgevingen.

Ze ziet een samenleving waarin een overheid burgers stimuleert om te participeren in en betrokken te zijn bij de kwaliteit van hun leefomgeving. Daarbij is het noodzakelijk dat er een partner is die de overheid op dit punt ontzorgt en tegelijkertijd samen met burgers werkt aan een optimale beleving van die omgeving. Spaarnelanden wil graag deze partner zijn. En op die manier tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten bijdragen aan een duurzame ontwikkeling van de samenleving

Missie

De missie van Spaarnelanden is om een fijne en duurzame leefomgeving te creëren. Vandaag én in de toekomst.

Visie

Spaarnelanden zorgt voor een leefomgeving waar inwoners van Haarlem en Zandvoort blij van worden. Verduurzaming staat op nummer 1. Kortom, jouw leefomgeving in goede handen.

Duurzame toekomst

Duurzame ontwikkelingsdoelen (SDG's) zijn zeventien doelen om van de wereld een betere plek te maken in 2030. De doelen zijn opgesteld door de Verenigde Naties en gaan o.a. over:

- Verbetering van de leefbaarheid van onze planeet.
- Het welzijn van mensen.
- Duurzame productie.
- Consumptie.

Deze doelen gelden wereldwijd, maar natuurlijk ook voor onze lokale omgeving. Spaarnelanden maakt, samen met de gemeenten Haarlem en Zandvoort, onderdeel uit van het netwerk aan organisaties die zich dagelijks voor deze doelen inzetten.

AevesBenefit

AevesBenefit begeleidt voor Spaarnelanden deze aanbestedingsprocedure. Voor meer informatie zie www.aevesbenefit.com

1.2 De opdracht

Spaarnelanden is voornemens een nieuwe Europese Aanbesteding uit te voeren en opnieuw het technisch beheer van haar IT-infrastructuur te contracteren, zoals verwoord in deze Aanbestedingsleidraad 'Technisch beheer IT'. Dit behelst de Diensten zoals beschreven in paragraaf 1.2.5 'Scope'.

De CPV code van toepassing op deze aanbesteding: 72000000-5.

1.2.1 Achtergrond van de aanbesteding

De afgelopen jaren zijn erop hoofdlijnen 3 grote ontwikkelingen op de organisatie afgekomen die dit onderbouwen:

1. Afhankelijkheid van IT voor de primaire processen in de dagelijkse operatie is in korte tijd enorm toegenomen. Dat maakt dat een snelle respons noodzakelijk is, met name ook op werkdagen van 07.00 – 08.00 uur wanneer de operatie opstart.
2. Het hebben van applicaties in een SaaS omgeving zorgt ervoor dat er steeds minder lokaal beheer plaatsvindt en de werkzaamheden van de huidige IT-afdeling veranderen.
3. Toenemende complexiteit van het IT-landschap o.a. op het gebied van security en privacy vraagt om andere en nieuwe kennis binnen de IT-afdeling.

Ad 1). De beperkte omvang van de huidige IT-afdeling maakt de organisatie te kwetsbaar om de continuïteit te kunnen waarborgen bij ziektes, vakanties en plotseling vertrek van medewerkers. Daarnaast is het lastig om op alle vlakken voldoende kennis in huis te hebben met de snelle ontwikkelingen en toegenomen complexiteit.

Ad 2). Doordat steeds meer applicaties op basis van een SaaS-Dienst worden afgenomen zijn de investeringen in het op orde krijgen en houden van de serverruimtes steeds minder rendabel. Het verhuizen van de applicaties naar de Cloud lost deze kwetsbaarheid op en vereenvoudigt het uitbesteden van het steeds minder lokaal technisch systeembeheer. Spaarnelanden heeft hierom reeds haar applicaties volledig in Microsoft Azure Cloud.

Ad 3). Met de komst van SaaS en Cloud is de complexiteit van IT-infrastructuur toegenomen, o.a. op het gebied van applicatie- en data-integratie, security-eisen, hybride werken, hybride Cloud en IoT-toepassingen. Daarnaast zijn de gevaren op het gebied van virussen en ransomware de afgelopen jaren flink toegenomen. De technologische wedloop met (cyber) criminelen zorgt ervoor dat we snel en adequaat moeten kunnen reageren op steeds geraffineerdere hackpogingen.

Technologisch vragen de ontwikkelingen om steeds meer inhoudelijke kennis. We ervaren een grote belasting door frequent patchmanagement en andere technische hardeningsmaatregelen en analyses. Daarnaast worden er om de beschikbaarheid van bedrijf kritische applicaties te kunnen waarborgen steeds hogere eisen gesteld aan de lokale Serverruimtes waardoor de complexiteit toeneemt.

Tenslotte heeft het toenemend belang van communicatie en de bijbehorende datastromen binnen de organisatie in de afgelopen jaren de LAN/WAN-infrastructuur ook complex gemaakt.

Naast een hybride infrastructuur (on-premises en Cloud) en 2 gekoppelde vestigingen vindt er naast het beheren van de LAN/WAN infrastructuur ook beheer plaats op o.a. de local outbreak en managed VOIP.

Kijkende hiernaar heeft Spaarnelanden een aantal jaren geleden een outsource partner gevonden die het Technisch Beheer op dit moment op zich neemt. Tevens onderkent Spaarnelanden het belang van aandacht voor security en continuïteit, zowel van de afzonderlijke applicaties als van de Point-to-Point oplossingen, in balans met een prettige, gebruikersvriendelijke werkomgeving en korte responsetijden.

1.2.2 Huidige situatie

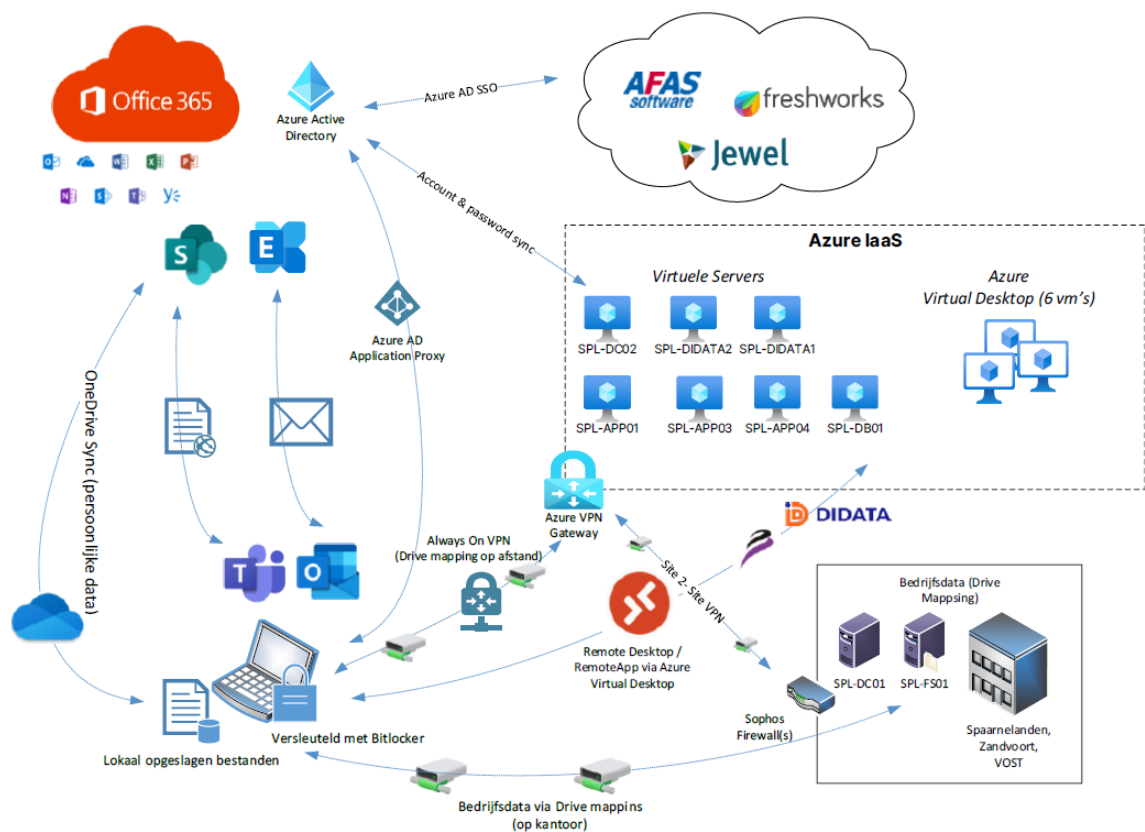
In de huidige situatie is het technisch beheer van Spaarnelanden uitbesteed en neemt Spaarnelanden de volgende dienstverlening af van de huidige leverancier:

- Werkplekondersteuning op locatie (ma-vrij 07.30 – uiterlijk 16.00 uur);
- Beheer van server en netwerk infrastructuur;
- Telefonische ondersteuning bij calamiteiten buiten kantoor tijden (ma-vrij 16.00 – 23.00 uur & zaterdag 7.30 – 16.00 uur)

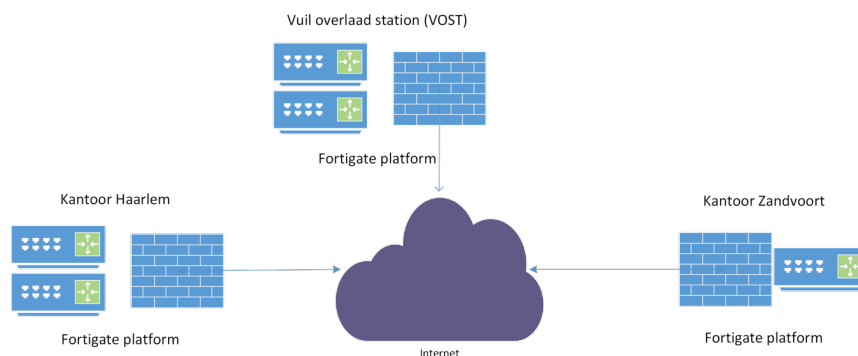
Op dit moment is er vanuit de huidige leverancier 1 medewerker op locatie gedurende bovenstaande werktijden. Deze medewerker wordt aangestuurd door Spaarnelanden en pakt verschillende IT-gerelateerde zaken op; van werkplekondersteuning, telefonie en IT-vraagstukken vanuit de uitvoering (storingen in camera's, afvalweegschalen en dergelijke). Door de hoge bezetting en zichtbaarheid van de medewerker binnen de Spaarnelanden organisatie, is de binding met Spaarnelanden medewerkers groot. Ook zorgt deze constructie ervoor dat er flexibel omgegaan kan worden met klantvragen en verzoeken. De huidige leverancier werkt middels een roulatie-systeem voor deze medewerker, hierdoor is geborgd dat hij/zij vervangen kan worden wegens verlof of ziekte door een collega welke kennis heeft van de organisatie.

Spaarnelanden heeft verder een interne medewerker die zich bezighoudt met telefonie en de registratie van assets. Tickets en incidenten worden geregistreerd in het systeem van Spaarnelanden (FreshService). Verder ligt het eigendom van hard- en software bij Spaarnelanden en is Spaarnelanden gestandaardiseerd op Microsoft. Spaarnelanden hanteert een cloud-first beleid bij de keuze voor applicaties.

Functionele Netwerktekening



Technische Netwerktekening



Kerncijfers huidige situatie

Organisatie:

- +/- 395 medewerkers (incl. Uitzendkrachten, zzp'ers, etc.)
- 3 locaties (locatie Haarlem, locatie Zandvoort, vuiloverlaadstation)

Bedrijf kritische primaire applicaties

- 10 bedrijf kritische applicaties die specifieke bedrijfsprocessen ondersteunen

Ondersteunende applicaties

- +/- 150 overige applicaties

Netwerk

- 34 wifi-access punten
- 14 switches
- 5 Internetlijnen

Back-up

- Huidige situatie omhelst een fysieke server, gedurende de looptijd van de overeenkomst zal gemigreerd worden naar een SaaS back-up oplossing tbv MS365 omgeving.

Server en Storage

- Huidige situatie omhelst een fysieke server, gedurende de looptijd van de overeenkomst zal gemigreerd worden naar een Microsoft Azure Cloud omgeving

Workspace & Collaboration

- 204 M365 E3 licenties
- 175 M365 F3 licenties

End User Management

- 491 named accounts
- 126 laptops/desktops

1.2.3 Beschrijving van de opdracht (gewenste situatie)

Hieronder wordt de scope van de gevraagde Diensten nader beschreven en toegelicht. Voor deze Diensten voert opdrachtnemer minimaal de volgende activiteiten uit:

- Proactieve monitoring (beschikbaarheid, performance, security & compliance);
- Identificeren, plannen, afstemmen met de delivery manager, communiceren en uitvoeren van planbare patches en updates;
- Operationele ITIL-processen (incident-, problem-, change- en configuration-management) inclusief actief prioriteren, afstemming en communicatie met de incident manager en de melder van het incident;
- Tactische ITIL-processen (capaciteit-, performance-, availability- en security-management) en regelmatige (standaard) rapportage aan de IT-manager.

Beheer IT-infrastructuur

Server

Opdrachtnemer levert het technisch beheer van de Azure serveromgeving.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het proactief beheer, optimalisatie van de serveromgeving en het zorgdragen dat alle noodzakelijke services op de servers optimaal functioneren en up-to-date (incl. patchen, updating) zijn en dienen uitgevoerd te worden door gecertificeerde medewerkers.

Storage en backup

Opdrachtnemer beheert de storage omgeving in Azure. Opdrachtnemer controleert en beheert alle back-up oplossingen die het mogelijk maakt om enerzijds in geval van incidenten data (met mogelijk verschillende aanmaakdata) terug te zetten, conform het retentiebeleid van Spaarnelanden. Met name het beheer van alle backup oplossingen vergt extra aandacht o.a. vanuit bestrijding van cybercriminaliteit.

Netwerk ((W)LAN)

Opdrachtnemer voert het beheer van alle netwerk gerelateerde componenten uit voor Spaarnelanden. Dit behelst onder meer het beheren van de (core) switches, wifi-access points en netwerken op een veilige manier en het zorgdragen dat alle noodzakelijke services op de netwerk gerelateerde componenten optimaal functioneren en up-to-date (incl. patchen, updating) zijn. Deze Dienst behelst alleen het beheer van de netwerkcomponenten, aangezien deze eigendom zijn van Spaarnelanden.

Beheer Werkplekken

Hardware (Device-as-a-Service)

Spaarnelanden heeft recent geïnvesteerd in het opzetten en inrichten van een standaard IT-werkplek op basis van voornamelijk laptops. Spaarnelanden is bereid om na afloop van de levensduur van de huidige standaard werkplek elk ander soort/merk hardware te overwegen, met name als blijkt dat een overgang naar de hardware van de Opdrachtnemer een positieve business case oplevert. In principe geldt dit ook voor alle overige (netwerk) systemen die nu in gebruik zijn. Initieel is de Spaarnelanden policy bepalend, zolang dat niet in het geding is, is de TCO sturend voor de keuze van de hardware.

Client front-end

De Leverancier beheert de werkplekken van Spaarnelanden, gebaseerd op Microsoft365 waarmee beoogd wordt dat de medewerkers van Spaarnelanden altijd en overal op een veilige en geïntegreerde manier (samen) kunnen werken.

Leverancier is verantwoordelijk voor inname, wijzigingen, uitgifte en juiste registratie van laptops, desktops, bijbehorende hardware (muis, voeding, etc.) en telefonie aan medewerkers (inclusief uitleg en support)

Office back-end

Leverancier beheert de centrale componenten van de werkplekomgeving voor het uitvoeren van beheer, het publiceren en distribueren van de applicaties op de werkplek, veilige toegang voor medewerkers conform de security policy van Spaarnelanden.

Beveiliging

Voor alle Diensten geldt dat beveiliging een integraal onderdeel hiervan is. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzetten, uitvoeren en beheren van alle benodigde beveiligingscomponenten die nodig zijn om de medewerker altijd en overal veilig te kunnen laten werken en ervoor te zorgen dat de data van Spaarnelanden en haar cliënten veilig blijft. Opdrachtnemer beschikt over een SIEM en SOC om proactief het netwerk van Spaarnelanden te beveiligen. Deze monitort 24/7 de netwerkomgeving van Spaarnelanden waarbij directe opvolging bij calamiteiten plaatsvindt.

Beheer Applicaties

Technisch applicatiebeheer

Opdrachtnemer levert technisch applicatiebeheer voor alle applicaties, inclusief het koppelen en/of integreren van applicaties en data. Dit heeft als resultaat dat alle applicaties technisch optimaal werken en de eindgebruikers geen latency of andere problemen ervaren. Het functioneel beheer van de applicaties wordt uitgevoerd door Spaarnelanden.

Opdrachtnemer levert als onderdeel van technisch applicatiebeheer ook het technisch beheer van de databases (MS SQL, Oracle). Opdrachtnemer zorgt dat alle databases te allen tijde optimaal functioneren en back-ups goed verlopen en uitgevoerd worden door gecertificeerde medewerkers van Opdrachtnemer.

Periodiek wordt de uitwijk van applicaties en databases getest en wordt hierover gerapporteerd.

Servicedesk

Leverancier levert supportdiensten in de vorm van een servicedesk en on-site gebruikersondersteuning. De servicedesk is het aanspreekpunt voor alle IT gerelateerde vragen vanuit de organisatie. De servicedesk borgt ook dat alle incidenten end-to-end worden opgelost onafhankelijk van de verschillende leveranciers. Een groot aantal van de vragen en meldingen van storingen worden door de servicedesk direct verholpen. Over de aantallen meldingen per periode (dag, week, maand, ...), de first level solution rate en de back-log wordt (standaard) gerapporteerd, absolute aantallen zowel als trends per aandachtsgebied aan Spaarnelanden. Daarnaast houdt de servicedesk de melder van een incident, met een vastgesteld interval, op de hoogte over de status van zijn/haar issue. Dat geldt ook voor functionele issues die doorgegeven zijn aan de betreffende functioneel beheerder.

Bovendien krijgt elke in- en externe leveranciers elke [periode] een overzicht van nog openstaande incidenten op zijn/haar naam.

De servicedesk dient telefonisch bereikbaar te zijn op werkdagen van 07.00 uur tot 18.00 uur. Voor prioriteit 1 meldingen is de servicedesk 24 x 7 telefonisch bereikbaar. De wens van Spaarnelanden is dat er tijdens werkdagen van 07.30 uur tot 16.00 uur gegarandeerd minimaal een mobiele servicedesk medewerker on-site aanwezig is bij Spaarnelanden of op hoofdlocatie (Haarlem), of in het werkgebied (Haarlem en Zandvoort).

De servicedesk is bereikbaar via telefoon en mail. Daarnaast kunnen gebruikers zelf incidenten aanmelden via een ITSM-portal. Hiervoor maakt Spaarnelanden op dit moment gebruik van FreshService.

De servicedesk is verantwoordelijk voor uitgifte, aannname en registratie van laptops en andere devices.

Telefonie

Telefonie omvat het beheer inclusief het incident management van de op het Spaarnelanden netwerk geïntegreerde VOIP-Cloudbased telefooncentrale en de mobiele telefonie.

Op dit moment verzorgt Opdrachtnemer in samenwerking met de provider:

- Het toevoegen en verwijderen van medewerkers en toestellen en het aanvragen van simkaarten. Daarnaast worden de externe binnenkomende en uitgaande lijnen bewaakt op functioneren.
- Het verwerken, beantwoorden en waar mogelijk oplossen (of doorzetten naar de tweede lijns-support bij de leverancier) van meldingen.
- Het doorvoeren van systeemupdates op basis van de aanbevelingen van de leverancier, standaard zijn de beschikbare doorvoertijden bepaald aan de hand van het updatevenster (buiten kantooruren).
- Het bewaken van de capaciteit van de telefooncentrale (aantallen lijnen, aantallen binnenkomende calls), inclusief regelmatig advies over de status en noodzakelijke aanpassingen.

Bovengenoemde activiteiten met betrekking tot telefonie zijn in scope van de aanbesteding.

Printing

Voor elke locatie van Spaarnelanden is kunnen printen een vereiste, voor de operationele locaties is het zelfs een onderdeel van het primaire proces omdat de print-outs de wettelijke vervoersdocumenten zijn. Zonder deze documenten mogen de ingezamelde materialen niet vervoerd worden. Het gaat daarbij om printers die print-outs produceren en gekoppeld zijn aan de back-office ERP waarmee de processen aangestuurd worden. Naast deze specifieke documentprinters staat er altijd minstens een netwerk laserprinter op elke vestiging waar alle medewerkers gebruik van kunnen maken.

Binnen locatie kantoor Haarlem en locatie Zandvoort zijn MFP's aanwezig die technisch beheerd worden (lease) door de leverancier van deze MFP's. Het beheer van de toegang tot de printers wordt nu nog intern gecontroleerd en ingericht. Systeem updates op basis van leveranciers aanbevelingen worden doorgevoerd binnen het update schedule en buiten kantooruren, het vervangen van de desbetreffende print-driver(s) op de Werkplek en het vervangen van (lege) toners en drum units is binnen de scope van de Aanbesteding.

Omvang van de aantallen printers per afdeling (aantallen print-outs per periode) wordt bewaakt, regelmatig advies over de status en noodzakelijke aanpassing maakt deel uit van de regiefunctie van IT, welke niet wordt uitbesteed.

Pin-apparatuur

Verschillende locaties van Spaarnelanden zijn voorzien van (mobiele) betaalapparatuur waarmee PIN betalingen worden verwerkt. Onderdeel van de Opdracht is het beheren hiervan en het afwikkelen van storingen (zelfstandig of met ondersteuning/regie van de leverancier)

1.2.4 Doelstellingen

De uitbestedingsdoelstellingen van Spaarnelanden zijn afgeleid van de bedrijfsdoelstellingen en de IT-strategie voor de komende jaren:

IT-doelstellingen

De IT-doelstellingen zijn als volgt gedefinieerd:

Visie IT: “Excellente Dienstverlening en bedrijfsvoering door een digitaal ontsloten wereld” door de volgende maatregelen:

- Alle data worden digitaal verzameld en uitgewisseld, zowel intern als extern.
- Alle data worden eenmalig geregistreerd en vastgelegd.
- Data wordt vertaald naar waardevolle informatie voor toepassing in geautomatiseerde procesafhandeling en als stuurmiddel om processen efficiënter uit te kunnen voeren, voor zowel het eigen bedrijf als ondersteunend aan ketenintegratie met klanten en partners.
- Klanten, gemeenten, bedrijven en burgers, worden digitaal bediend.
- De operatie is goed geïnformeerd en werkt digitaal en integraal.
- Een security framework waarin o.m. privacy bewaking is geborgd (informatiebeveiliging).
- Informatiemanagement creëert meerwaarde door samenwerking business en IT.
- Robuuste, stabiele en overal beschikbare IT-Dienstverlening met een hoge beschikbaarheid om de operatie van Spaarnelanden optimaal te ondersteunen.

Uitbesteding doelstellingen

Op basis van de business en IT-doelstellingen zijn de volgende uitbestedingsdoelstellingen geformuleerd die Spaarnelanden wenst te bereiken:

Business doelstellingen	
IT doelstellingen	
Sourcing doelstellingen	Onderbouwing
Standaardisatie	Het versimpelen van de infrastructuur omgeving door <u>legacy</u> uit te faseren en gebruik te maken van gestandaardiseerde toepassingen.
Toegang tot resources	Vernieuwen technische kennis en competenties omdat ontwikkelingen elkaar snel opvolgen en deze bijvoorbeeld in de huidige situatie niet toereikend zijn.
Verbetering kwaliteit en klanttevredenheid	Verbeteren kwaliteitsniveau van de dienstverlening: robuust, stabiel en overal beschikbaar.
Business transformatie	Kortere time-to-market implementeren nieuwe informatievoorzieningen.

Spaarnelanden hanteert hierbij de volgende uitbestedingsprincipes:

Sourcing principes	
Beheerbaarheid	Applicatieontwikkeling doen we niet zelf. Wij schrijven geen code en wijzigen die ook niet. Technisch beheer (incl. technisch applicatie beheer) doen we alleen als het echt moet (het is bedrijf kritisch én we hebben het beheer nog niet op orde). Daarnaast kiezen wij voor SaaS tenzij deze niet volwassen genoeg is om Spaarnelands hierop aan te passen.
Governance	Implementatie van (nieuwe) functionaliteiten en functioneel beheer doen we altijd zelf tenzij dit specifieke programmakennis vraagt waar wij de schaal niet voor hebben.
Outsourcing/Inkoop	Als wij diensten uitvragen op de markt, dan: • doen we dat zoveel mogelijk functioneel • hanteren we onze architectuurprincipes • hanteren we de geldende inkoopbeleid • doen we dat op de beste prijs/kwaliteitsverhouding waarbij naast functionaliteit de circulariteit, <u>social return</u>, betrekken van lokale leveranciers en innovatie een beoordelingsaspect kan zijn.

Met het uitbesteden van het beheer van de IT-infrastructuur wil Spaarnelands bovendien de volgende risico's en praktische knelpunten aanpakken om de continuïteit te waarborgen:

1. De bezetting van de servicedesk (5 dagen x 8 uur) is een continue uitdaging. In geval van vakanties en ziekte is de continuïteit van de Dienstverlening lastig te borgen.
2. Afhankelijkheid van individuele IT-medewerkers op specifieke inhoudelijk kennisgebieden.
3. Door de werkdruk staan de doorlooptijden van planbare wijzigingen, het bewaken van de voortgang en de oplostijden van incidenten onder druk.
4. Tenslotte staat door de hoge werkdruk de ruimte voor innovatie (richting o.a. een data-gedreven organisatie) en het ondersteunen van nieuwe digitale initiatieven vanuit de business onder druk. Met het uitbesteden van de commodity's "Servicedesk" en "IT-beheer" ontstaan er direct mogelijkheden om de toegevoegde waarde van de IT-afdeling te vergroten als de IT-partner voor de business.

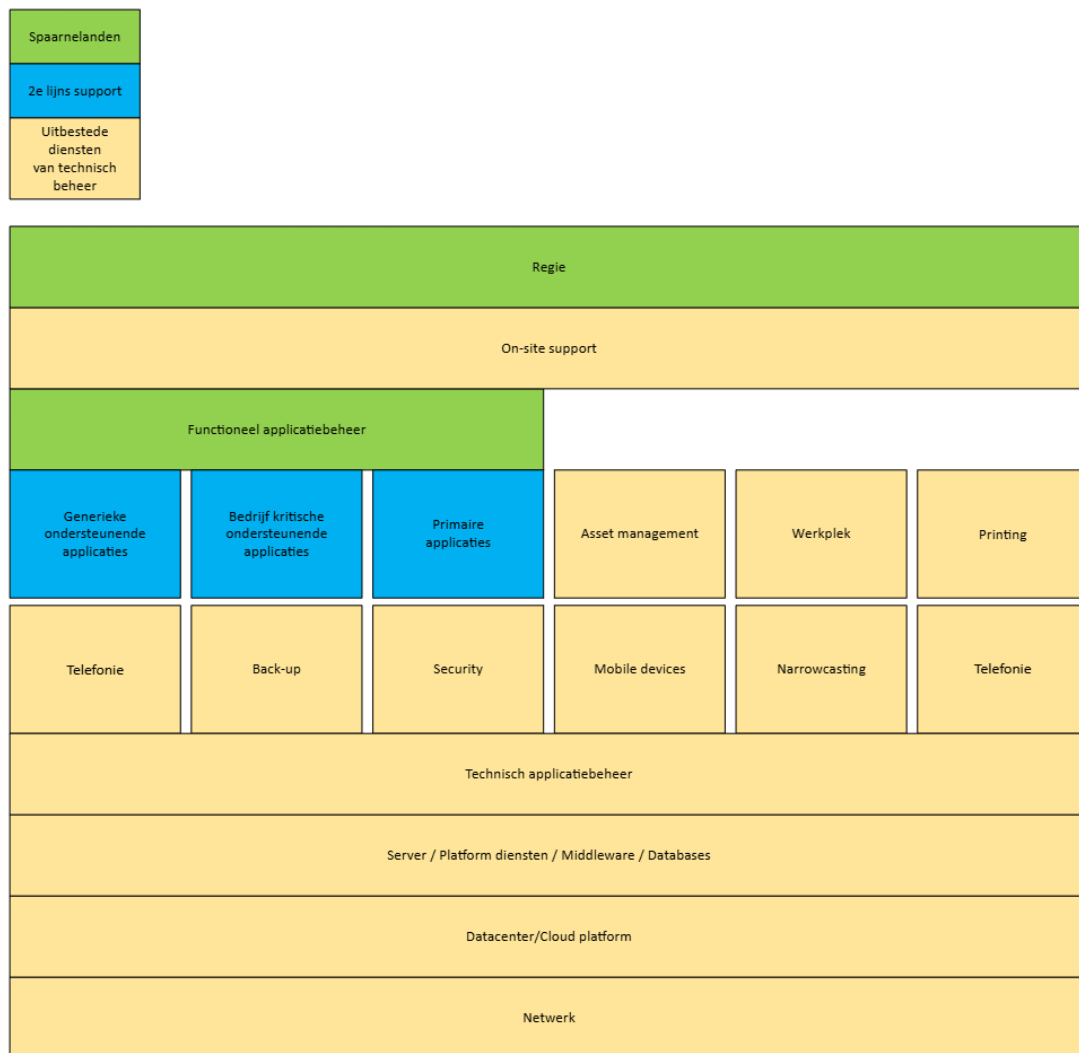
1.2.5 Scope

De scope van de gevraagde dienstverlening bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Het beheer van de volledige IT-infrastructuur, inclusief netwerk, datacenter/platform technologie, servers, toegang en storage en back-up omgevingen, etc.
2. Het beheer van de werkplekomgeving, inclusief beveiliging, werkplek front-end, werkplek backend, applicatie-packaging en distributie, beheer van de AV-middelen en het beheer van Narrow-Casting applicatie/middelen.
3. Het technisch applicatiebeheer van de volledige niet-SaaS applicatielandschap, inclusief databases en middleware.
4. Het beheer van de interfaces tussen de diverse (SaaS en niet SaaS) applicaties van Spaarnelands
5. Het leveren van eindgebruikersondersteuning (servicedesk en on-site support)
6. Het beheren, inrichten en ondersteunen van de gehele Spaarnelands Microsoft Azure Cloud omgeving incl. Sharepoint, Teams, Microsoft 365, ASB/ESB, DWH, Datafactory, etc.
7. (Vervangings)bestellingen o.b.v. bestaande contracten van Spaarnelands
8. Advies (aanschaf nieuwe hardware, optimalisatie van performance, kansen- en risicoanalyse)
9. Het registreren en rapporteren op de in gebruik zijnde assets en middelen.

10. Het beheren van de telefonieomgeving, inclusief dataverbindingen, beheer mobiele telefonie, etc.

De voorgestelde scope is vastgelegd in het volgende overzicht.



De volgende onderdelen vormen geen onderdeel van de scope van de opdracht:

- Functioneel applicatiebeheer (belegd bij Spaarnelanden)
- Technisch applicatiebeheer van SaaS applicaties (belegd bij de diverse SaaS leveranciers)
- Aanschaf van hard- en software. Spaarnelanden stelt de hard- en software die noodzakelijk is voor uitvoering van de opdracht beschikbaar aan Inschrijver.
- Aanschaf van apparatuur voor eindgebruikers. Spaarnelanden stelt de apparatuur die noodzakelijk is voor uitvoering van de opdracht beschikbaar aan Inschrijver.
- Afsluiten van contracten voor o.a. het gebruik van (mobiel) internet, glasvezelverbindingen en/of telefonie

1.2.6 Omvang

De geschatte omvang van de opdracht betreft € 300.000 exclusief btw per jaar.

De geraamde waarde voor de gehele looptijd van de overeenkomst is naar schatting €1.500.000,- exclusief btw. Omdat het moeilijk is een inschatting te maken over de mogelijke groei van de omvang van de dienstverlening voor de komende vier jaar en derhalve enige flexibiliteit in de overeenkomst te hebben, zet Aanbestedende dienst de maximale waarde van de overeenkomst op €2.500.000,- exclusief btw.

Aan voornoemde raming kunnen geen rechten ontleend worden voor de toekomst. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, die gebaseerd is op historische cijfers. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger of lager uitkomt. Uitzondering hierop vormt de aangegeven maximale omvang van de opdracht die niet zal worden overschreden. De Aanbestedende dienst behoudt zich daarnaast het recht voor om gebruik te maken van een herzieningsclausule.

1.2.7 Contractvorm

Het doel van de aanbesteding is te komen tot een overeenkomst met één (1) opdrachtnemer.

De overeenkomst heeft een looptijd van drie (3) jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om ééNZijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van één (1) jaar. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1 september 2025.

1.2.8 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de opdracht behoudt Spaarnelanden zich het recht voor om de opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 als volgt te wijzigen:

- Aanvullende opdrachten die nauw verband houden met de opdracht, onder de overeenkomst rechtstreeks te gunnen aan de opdrachtnemer, met een maximum van 25% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde.
- De overeenkomst, naast de reguliere verlengingen, eenmalig tegen gelijkblijvende voorwaarden te verlengen voor een periode van maximaal twaalf (12) maanden indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de overeenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt.

2. Procedure

2.1 Algemeen

De opdracht wordt in de markt gezet op basis de Aanbestedingswet 2012 (hierna: Aw 2012), zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 28 juli 2017, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, waarbij gebruik gemaakt wordt van de Europese openbare aanbestedingsprocedure.

2.2 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het online platform van TenderNed (hierna: TenderNed).

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed én dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Ondernemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan ondernemer vinden in de supportomgeving van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/help>). Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

2.3 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Johan Baars. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met personen van de aanbestedende dienst, anders dan deze contactpersoon. Indien een ondernemer hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van de schijn van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is de aanbestedende dienst gerechtigd de betrokken ondernemer uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden bij de aanbestedende dienst is uiteraard wel toegestaan.

2.4 Klachtencommissie

Indien Gegadigde een klacht heeft met betrekking tot de Aanbestedingsprocedure, of met betrekking tot de handelswijze van Spaarnelanden NV, dient Gegadigde gemotiveerd en onderbouwd aan te geven met welke punten/onderdelen van de aanbesteding hij het niet eens is. Deze klacht kan worden ingediend bij: Emailadres: info@spaarnelanden.nl met in de onderwerp regel: de naam van de betreffende aanbesteding, Spaarnelanden NV en contactpersoon.

De klacht zal in behandeling genomen worden en de klager zal per omgaande in kennis worden gesteld van de verwachte termijn voor afhandeling van de klacht. Indien klager een klacht

indient verzoekt opdrachtgever de klager een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de contactpersoon van deze aanbesteding. Een ingediende klacht heeft geen opschortende(vertragende) werking voor deze Aanbestedingsprocedure.

2.5 Aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

2.6 Planning

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	Maandag 17 Maart 2025
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen eerste vragenronde	Maandag 31 Maart 2025, uiterlijk 10:00 uur
Streefdatum publicatie eerste nota van inlichtingen	Donderdag 10 April 2025
Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde	Donderdag 17 April 2025, uiterlijk 10:00 uur
Streefdatum publicatie tweede nota van inlichtingen	Maandag 28 April 2025
Uiterste datum voor het indienen van een inschrijving	Maandag 12 Mei 2025, uiterlijk 10:00 uur
Streefdatum verzenden (voorlopige) gunningsbeslissing	Donderdag 12 Juni 2025
Einde opschortende termijn	Donderdag 3 Juli 2025
Streefdatum verzenden definitieve gunningsbeslissing	Vrijdag 4 Juli 2025
Ingangsdatum overeenkomst	Maandag 1 September 2025

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en indien nodig verwerkt in de planning op TenderNed.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit document prevaleert de planning in dit document.

2.7 Vragenronden

Inhoudelijke en procedurele vragen omtrent en/of suggesties voor de aanbestedingsprocedure en de opdracht kunnen uitsluitend via de vraag & antwoord module van TenderNed gedurende de vragenronden worden gesteld/gedaan.

Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de aanbestedingsstukken onderling, of tussen

de aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient ondernemer dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan de aanbestedende dienst.

Indien na sluiting van de inschrijftermijn blijkt dat de aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door ondernemer(s) zijn gemeld via TenderNed, zijn deze voor rekening en risico van de ondernemer.

Planning

De planning van de vragenronden en de publicatie van de nota's van inlichtingen is opgenomen in bovenstaande planning alsmede op TenderNed.

Voorschriften stellen van vragen

De voorschriften die worden gehanteerd voor het stellen van vragen zijn opgenomen in de toelichting bij de vraag & antwoord module op TenderNed.

Vragen kunnen uiterlijk tot de in de genoemde datum en tijd met betrekking tot de betreffende vragenronden worden ingediend. De datum en het tijdstip waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt is hiervoor leidend.

Let op: Vragen gesteld tijdens een tweede, of volgende vragenronde mogen enkel betrekking hebben op de antwoorden die gegeven zijn in de voorgaande vragenronde. Van ondernemers wordt dan ook een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Nota's van inlichtingen

De vragen inclusief de antwoorden worden uiterlijk op de in de planning genoemde datum behorende bij de betreffende vragenronde (geanonimiseerd), in de vorm van een nota van inlichtingen gepubliceerd middels de vraag & antwoord module op TenderNed. Ondernemers worden geacht van de inhoud van de nota('s) van inlichtingen kennis te nemen.

De laatste nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor de sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving middels de vraag & antwoord module op TenderNed gepubliceerd.

Indien ondernemer van mening is dat een antwoord in een nota van inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via TenderNed.

Voorgaande geldt onverkort het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten.

2.8 Voorwaarden

2.8.1 Juridische voorwaarden

Op de overeenkomst zijn de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten van Gemeente Haarlem voor de aanbestedende dienst van toepassing (**Bijlage 2- Algemene Inkoopvoorwaarden Spaarnelanden_model VNG.pdf**). De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere

voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

2.8.2 Voldoen aan de eisen

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden). Inschrijver verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld en zal blijven voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2.8.3 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende tenminste negentig (90) kalenderdagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kortgeding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch verlengd tot dertig (30) kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.8.4 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte verstrekt mogen worden, tenzij de taal van afgifte Engels betreft. Gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht dienen alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, die zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht en in dat kader in direct contact staan met de aanbestedende dienst, de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

2.8.5 Gebruik merknamen, typen of octrooien

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden “of gelijkwaardig”.

Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient deze dit op eerste verzoek van de aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

2.8.6 Voorbehouden aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadelijktig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

2.8.7 *Wijzigingen inschrijver*

Inschrijver houdt de aanbestedende dienst gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van haar organisatie die van belang kunnen zijn voor de aanbestedende dienst bij de beoordeling van de door inschrijver verstrekte informatie. Met dergelijke ontwikkelingen wordt bijvoorbeeld bedoeld een materiële negatieve wijziging in de door inschrijver verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

2.8.8 *Mededinging*

Ondernemer onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen ondernemers (kunnen) beperken. In het bijzonder: ondernemer wisselt geen informatie over haar inschrijving uit met andere inschrijvers, of derden.

2.8.9 *Vergoeding kosten*

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden vanwege de eenvoudige aard van deze aanbestedingsprocedure en de geringe kosten van de inschrijver om een daadwerkelijke inschrijving te doen niet vergoed door de aanbestedende dienst, ook niet ingeval van stopzetten van de aanbestedingsprocedure als bedoeld in de paragraaf met betrekking tot de voorbehouden van de aanbestedende dienst.

2.8.10 *Toepasselijk recht en geschillen*

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten overeenkomst worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te Amsterdam.

2.8.11 *Intrekken en/of aanvullen inschrijving*

Een inschrijver kan haar inschrijving na sluiting van de inschrijvingstermijn niet meer intrekken. Ook het aanvullen van de inschrijving is dan niet meer mogelijk, tenzij de aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

De aanbestedende dienst kan verlangen dat de inschrijver haar inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er in dat geval geen sprake is van een herkansing. Een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver haar inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de aanbestedende dienst een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

2.8.12 *Manipulatieve inschrijvingen*

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Als volgens van de aanbestedende dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van de aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen

in het gegeven dat op andere prijzen een hogere prijs is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd.

Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer door de inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren.

Indien uit de inschrijving en/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd is er sprake van een ongeldige inschrijving.

2.8.13 Ongeldige inschrijving

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- Niet voldaan wordt aan de inschrijvingsvereisten, waaronder het niet tijdig indienen van de inschrijving. Dit laatste is alleen mogelijk in de situatie dat de aanbestedende dienst toestemming heeft gegeven om de inschrijving vanwege een storing via een andere weg dan TenderNed in te dienen. Indien de inschrijving via TenderNed moet worden ingediend is het vanwege de digitale kluissluiting niet mogelijk om een inschrijving niet tijdig in te dienen.
- De inschrijving niet voldoet aan alle door de aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken.
- De inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig, of onjuist is.

Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft de aanbestedende dienst daarentegen het recht om de inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen.

Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitingssanctie staat.

2.9 Inschrijvingen indienen

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip dient de inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Ondernemer dient hiertoe de inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijvingen die niet via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij ondernemer.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving wordt de digitale kluis door de aanbestedende dienst geopend. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening van de kluis. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, die aan alle inschrijvers wordt toegestuurd.

2.9.1 Storing TenderNed

Bij een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Ondernemer dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan

j.baars@aevesbenefit.com onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding Technisch beheer IT'.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de reeds binnengekomen inschrijvingen. Ondernemer blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving. Indien de aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle ondernemer in kennis gesteld van de verlenging. De inschrijvers welke een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen en/of aan te vullen.

2.10 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd conform de onderstaande beschrijving. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Als een inschrijving op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan de aanbestedende dienst besluiten om voorafgaand aan de gunningsbeslissing verificatievragen te stellen aan de inschrijver wiens inschrijving in aanmerking komt voor gunning van de opdracht. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog terzijde gelegd.

2.10.1 Onvoorwaardelijk en volledig

De aanbestedende dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de inschrijvingen uit. Ingediende inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de inschrijving geen voorwaarden en/of voorbehouden verbonden mogen zijn. Een voorwaardelijke inschrijving is een ongeldige inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de inschrijving zijn ingediend en waar voorgeschreven door een uit de bij inschrijving ingediende bewijsstukken blijkende rechtsgeldige functionaris zijn ondertekend. Een onvolledige inschrijving is een ongeldige inschrijving, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van een verplicht document in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

2.10.2 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringvoorwaarden

Vervolgens worden de geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen, en de uitvoeringvoorwaarden.

2.10.3 Gunningscriteria

Tenslotte worden alle geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

3. Eisen aan de inschrijver

3.1 Hoedanigheid inschrijver

Een geïnteresseerde ondernemer (inschrijver) kan in één van de onderstaande hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. De hoedanigheid van de inschrijver geldt gedurende de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verleningen.

Zelfstandig individueel inschrijver:

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Individueel inschrijver als hoofdaannemer

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Opdrachtnemer begeleidt de onderaannemer naar de werkzaamheden en legt uit wat van hem verwacht wordt. Alleen de opdrachtnemer als hoofdaannemer factureert aan Spaarnelanden, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.

Werkzaamheden in onder aanneming is alleen toegestaan voor branchevreemde en/of zeer specialistische werkzaamheden en alleen na expliciete goedkeuring vanuit Spaarnelanden.

Zelfstandig samenwerkingsverband

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Samenwerkingsverband als hoofdaannemer

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Let op: de deelname van een samenwerkingsverband dient in overeenstemming te zijn met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische

Zaken van 31 maart 2013, nr. WJZ / 12354959, met betrekking tot de toepassing door de Autoriteit Consument en Markt van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013)).

3.1.1 Onderaannemers

Onder een onderaannemer wordt verstaan, een derde partij, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver, die een deel van de opdracht (werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onder aanneming zal gaan uitvoeren. Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten) uit te voeren is een toeleverancier en geen onderaannemer

In het kader van deze aanbesteding worden twee typen onderaannemers onderscheiden:

Onderaannemer type I

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de technische bekwaamheid.

Indien er sprake is van een onderaannemer type I, dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. In de vragenlijsten is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een onderaannemer type I.

Let op: De onderaannemer type I dient tijdens de uitvoering van de opdracht de betreffende werkzaamheden waarvoor een beroep gedaan is op deze onderaannemer ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Onderaannemer type II

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, zonder dat hij deze ondernemer nodig heeft om aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen.

Indien sprake is van een onderaannemer type II, dient dit op het UEA (Deel II D) aangegeven te worden.

3.1.2 Beroep op derde

Inschrijver kan een beroep doen op een derde, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen inzake de financiële en economische draagkracht.

Indien inschrijver zich beroept doet op een derde inzake de financiële en economische draagkracht dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. In de vragenlijsten is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een derde waarop inschrijver een beroep doet inzake de financiële en economische draagkracht.

Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake van

het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

3.1.3 Aantal inschrijvingen per onderneming

Een ondernemer mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als individuele inschrijver, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer, waarbij in de hoedanigheid van individuele inschrijver, of samenwerkingsverband gebruik gemaakt kan worden van onderaannemers en een beroep gedaan kan worden op derden. Het meerdere malen deelnemen als onderaannemer, zonder in te schrijven als individueel inschrijver of samenwerkingsverband is wel toegestaan.

Indien een onderneming meerder keren inschrijft hetzij als individueel inschrijver hetzij, als samenwerkingsverband al dan niet zelfstandig of als hoofdaannemer zijn al deze inschrijvingen ongeldig.

Indien een onderneming zowel als individueel inschrijver, of samenwerkingsverband inschrijft, als in de hoedanigheid van onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht, voor een andere inschrijver, of samenwerkingsverband deelneemt aan de aanbestedingsprocedure dan beoordeelt de aanbestedende dienst slechts de inschrijving waarin de onderneming als onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht deelneemt en is de individuele inschrijving, of de inschrijving als samenwerkingsverband ongeldig.

Moedermaatschappij, of holding

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven zijn de inschrijvingen van al deze rechtspersonen ongeldig, tenzij bij inschrijving naar genoegen van de aanbestedende dienst wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

- aan elkaar gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
- met elkaar verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- aan elkaar gelieerd in aan artikel 2:24a of 2:24b BW vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver dient de Bijlage 4- UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. In het geval van een samenwerkingsverband geldt dit voor alle deelnemende ondernemingen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in de Bijlage UEA leidt tot een ongeldige inschrijving.

Onderaannemers type I en type II, alsmede derde(n) waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f BW wordt overlegd) dienen eveneens de Bijlage 4 - UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.

Het niet rechtsgeldig ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot een ongeldige inschrijving.

Onderaannemers type I, alsmede derde(n) waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f BW wordt overlegd) dienen eveneens de Bijlage 4 - UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.

Het niet rechtsgeldig ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot een ongeldige inschrijving.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken inschrijver

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 4 - UEA**

In te vullen onderdelen inschrijver:

- Deel II A, B, C en D (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken onderaannemer type I:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 4 - UEA**

In te vullen onderdelen onderaannemer type I:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 4 - UEA**

In te vullen onderdelen derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

3.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht geen van de daarin geselecteerde uitsluitingsgronden op haar van toepassing zijn. Een onderaannemer type I, en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f BW wordt overlegd) verklaart dit eveneens middels het UEA.

Indien één of meer uitsluitingsgronden op de inschrijver, op een onderaannemer type I, een onderaannemer type II, of een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht van toepassing zijn stelt de aanbestedende dienst inschrijver in de gelegenheid te bewijzen dat er voldoende vertrouwenwekkende maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de aanbestedende dienst dat bewijs toereikend acht, is er sprake van een geldige inschrijving. In alle andere gevallen is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Inschrijver dient voor alle ondernemers waarvoor een UEA, of een 403-verklaring wordt ingediend de volgende bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen:

Ondernemer(s) waarvoor een UEA wordt ingediend:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Ondernemer(s) waarvoor een 403-verklaring wordt ingediend

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

- Gedragsverklaring aanbesteden: Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het Ministerie van Justitie en Veiligheid via <http://www.justis.nl/producten/gva//gva-aanvragen>. Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
- Verklaring betaling belastingen en sociale premies: Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst. Indicatie behandeltermijn: 1 week.

Wanneer ondernemer niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede, of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaan van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

Bij een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht aan de in deze paragraaf opgenomen geschiktheidseisen te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle geschiktheidseisen, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht voor wat betreft de geschiktheidseis(en) waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze onderaannemer. Alsmede voor de geschiktheidseisen waarbij nadrukkelijk is aangegeven dat deze ook voor een onderaannemer type I gelden.

3.4.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister

Alle ondernemingen waarvoor een UEA ingediend wordt dienen ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar zij is gevestigd.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de beroepsbevoegdheid afgeven!

- Bewijs van inschrijving (uittreksel) handels- of beroepsregister: Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel. Indicatie behandeltermijn: 1 werkdag.

Bij een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4.2 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver, of indien van toepassing de derde waarop zij een beroep doet inzake de financiële en economisch draagkracht, beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van de aanbestedende dienst adequaat dekt, in ieder geval tot een bedrag van € 500.000 euro per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van € 1.000.000 voor directe en/of indirecte schade.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid. Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Bij een samenwerkingsverband, geldt deze geschiktheidseis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, of individueel voor elke ondernemer indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering

3.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver dient, al dan niet door inzet van een onderaannemer type I, te beschikken over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht. De volgende kerncompetenties dienen daarom door middel van een referentie aangetoond te tonen:

- Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het technisch beheren van minimaal 120 IT werkplekken bij één opdrachtgever.
- Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring van het faciliteren en bemensen van on-site support voor minimaal 24 uur per week bij één opdrachtgever op locatie, waarbij gebruikersondersteuning in ieder geval onderdeel van de werkzaamheden was.

Gevraagd wordt om per kerncompetentie met één referentie aan te tonen dat er wordt voldaan aan de kerncompetentie.

Indien er binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring is opgedaan met meerdere kerncompetenties dan mag deze referentie voor alle kerncompetenties waaraan wordt voldaan gebruikt worden. Het is dus niet nodig om voor elke kerncompetentie een andere referentie te overleggen.

Voorwaarden referentieopdracht:

- Indien een inschrijver voor een kerncompetentie een beroep doet op een onderaannemer type I, dient dit duidelijk te blijken uit de referentie. Deze onderaannemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien de referentieopdracht samen met (een) andere ondernemer(s) is uitgevoerd, dient duidelijk aangegeven te worden welk deel door inschrijver, of onderaannemer type I is uitgevoerd en welk deel door (een) andere ondernemer(s). Alleen het daadwerkelijk door inschrijver, of onderaannemer type I uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentieopdracht dien(t)en de andere ondernemer(s) als onderaannemer type I ingezet te worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht en als zodanig ook opgenomen te worden in de inschrijving.
- Bij een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie voor een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- De referentieopdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentieopdracht niet langer dan drie (3) jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren bij de referent en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij inschrijver, zoals het bewijs van de duur en omvang van de referentieopdracht.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Per referentie een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format **Bijlage 6 - referentieformat**.

Kwaliteitsborging

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat ze voldoet aan de beveiliging van informatie volgens de Europese normenreeks:

- ISO 27001:2022 of een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem; waaruit blijkt dat haar organisatie en haar storage(locaties) voldoen aan de daarin gestelde hoogwaardige beveiligingseisen.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende ISO 27001:2022 kwaliteitscertificaat inclusief Verklaring van Toepasselijkheid, met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012,

of;

- Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingsysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 27001:2022. Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-27001:2022 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Visie op informatiebeveiliging;
 - Informatiebeveiligingssystemen;
 - Procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - Procedure voor de afhandeling van klachten;
 - Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - Een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit van informatiebeveiliging.

of;

- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de informatiebeveiliging. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Er is een informatiebeveiligingsdocument waaruit blijkt dat de directie verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging en deze verantwoordelijkheid ook neemt;
 - Er is een risico-inventarisatie op het gebied van informatiebeveiliging;
 - In het beleidsdocument zijn concrete beleidsuitgangspunten gedefinieerd. Voor processen waarvoor een hoger beveiligingsniveau noodzakelijk is, zijn op basis van de risico-inventarisatie aanvullende maatregelen gedefinieerd;
 - Er is een rapportage over de interne beoordeling van de informatiebeveiliging. Hiervoor is intern een functie gedefinieerd, die de naleving van het beleid en de maatregelen beoordeelt;
 - Er zijn gedragscodes;
 - Procedures moeten uitgewerkt zijn en werkend gemaakt worden en de naleving wordt getoetst;

- Overeenkomsten met derden (toeleveranciers en onderaannemers) zijn in lijn met bovenstaande.

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor alle combinanten.

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

Inschrijver verklaart middels het UEA gedurende de uitvoering van de opdracht aan de op Tendered vermelde uitsluitingsgronden te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle uitvoeringsvoorwaarden, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I.

4. Gunning

De overeenkomst wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (beste PKV).

4.1 Gunningsmethodiek

4.1.1 Sub-gunningscriteria

Ter bepaling van de beste PKV heeft de aanbestedende dienst de in onderstaande tabel weergegeven (sub-)gunningscriteria vastgesteld met elk een eigen gewicht.

Gunningscriterium	Maximale omvang	Punten
K1 Continuïteit van dienstverlening	3 A4	350
K2 Advies	2 A4	350
Totaal kwaliteit		700
Prijs		300
Totaal kwaliteit + prijs		1000

4.2 Beoordeling

4.2.1 Kwalitatief gunningscriterium

Het kwalitatief gunningscriterium is opgebouwd uit de volgende kwalitatieve sub-gunningscriteria, die allemaal afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld.

Sub-gunningscriterium 1: Continuïteit van dienstverlening

Zoals omschreven in paragraaf 1.2.2. en 1.2.3. ondervindt Spaarnelanden op dit moment uitdagingen met het borgen van kennis en continuïteit van de dienstverlening en wenst op dit punt een verbeterslag te maken bij het opnieuw contracteren van de dienstverlening.

Inschrijver wordt gevraagd een beschrijving te geven over hoe de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt geborgd. In deze beschrijving dienen in ieder geval de volgende zaken te worden toegelicht:

- Capaciteit en beschikbaarheid van Inschrijver op locatie;
- Bemensing van het team vanuit Inschrijver;
- Kennisborging binnen het team van Inschrijver.

Sub-gunningscriterium 2: Advies

De IT-dienstverlening is continue in ontwikkeling. Spaarnelanden wenst, zoals beschreven in paragraaf 1.2.3 geadviseerd te worden over de ontwikkeling van de IT-dienstverlening binnen Spaarnelanden om medewerkers zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen in hun werkzaamheden.

Inschrijver wordt gevraagd een beschrijving te geven over hoe Inschrijver een pro-actieve rol zal nemen in het partnerschap met Spaarnelanden op het gebied van advisering, kennisdeling, innovatie en ontwikkeling. Uit deze beschrijving dient in ieder geval duidelijk te worden;

- a) Wat is de werkwijze van Inschrijver zal zijn op dit gebied en waarom deze werkwijze succesvol is;
- b) Hoe genoemde werkwijze toegepast zal worden binnen Spaarnelanden.

Voor de beoordeling van sub-gunningscriterium 1 en 2 wordt onderstaand beoordelingsschema gehanteerd.

Waardering	Score	Toelichting
Slecht	0 (knock-out)	Geen antwoord gegeven dan wel de beantwoording is niet goed, en is niet in overeenstemming met de wens(en) van Spaarnelanden
Matig	2 (10% van max. punten)	Beantwoording is niet toereikend, niet bevredigend, en is niet volledig in overeenstemming met de wens(en) van Spaarnelanden.
Voldoende	6 (50% van max. punten)	Beantwoording is toereikend, en sluit voldoende aan bij wens(en) van Spaarnelanden.
Goed	8 (80% van max. punten)	Beantwoording is goed, het antwoord overtreft op enkele punten de wens(en) van Spaarnelanden.
Uitstekend	10 (100% van max. punten)	Beantwoording is uitstekend, het antwoord overtreft ruimschoots de wens(en) van Spaarnelanden en bevat verrassende en/of vernieuwende elementen en sluit optimaal aan.

Een knock-out score leidt tot een ongeldige inschrijving. De inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en wordt uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure.

4.2.2 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningscriteria geschiedt anoniem door het beoordelingsteam. Dit beoordelingsteam bestaat uit tenminste drie personen die op basis van hun professionaliteit de gegeven antwoorden inhoudelijk kunnen beoordelen.

De beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningcriteria vindt als volgt plaats:

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve sub-gunningscriterium op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningscriterium vermelden mogelijke waarderingen.
- Verschillen tussen de individuele waardering worden besproken tijdens de beoordelingsvergadering en kunnen aanleiding zijn om een individuele waardering aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van inschrijver te vragen op het desbetreffende aspect, ten einde zeker te stellen dat de toegekende waardering op juiste informatie is gebaseerd.
- Vervolgens vindt er een beoordeling per inschrijving en per kwalitatief sub-gunningscriterium plaats waarbij het beoordelingsteam op basis van consensus één eindscore vaststelt.
- Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere inschrijvers dezelfde waardering behalen.

Inschrijver gaat door inschrijving akkoord met de voorwaarden die gehanteerd worden voor de beantwoording van open vragen (sub-gunningscriteria). Indien inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft de Aanbestedende dienst het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningscriterium.

- Er dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, corpsgrootte minimaal tien en regelafstand minimaal één. Uitzondering hierop vormen figuren en andere grafische uitingen (niet zijnde tabellen) waarin een kleinere corpsgrootte en/of kleiner regelafstand gehanteerd mag worden mits de oppervlakte van al deze figuren en andere grafische uitingen samen niet meer dan 30% van de totale oppervlakte van het ingediende document bedragen. Inschrijver dient er hierbij rekening mee te houden dat het document afgedrukt wordt op A4-formaat en dat alleen de leesbare tekst beoordeeld zal worden.
- Indien het ingediende document (incl. figuren, tabellen, bijlagen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Voorbladen en inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.
- Het is niet toegestaan om in het ingediende document te verwijzen naar andere bronnen (documenten, al dan niet ingediend bij inschrijving, internetsites etc.).

4.2.3 Financieel gunningscriterium

De beoordeling van het financieel gunningscriterium vindt plaats op basis van de totale inschrijfprijs voor de uit te voeren opdracht. Deze totaalprijs volgt uit het prijsblad (Bijlage 5 - Prijzenblad).

All inclusive prijzen

De inschrijfprijs en alle onderliggende prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot administratiekosten, advieskosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.. Andere kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Voorwaarden invullen prijsblad

Het Prijzenblad en de inschrijfprijs worden uitsluitend beoordeeld, indien deze voldoen aan onderstaande eisen en voorwaarden. Indien er niet wordt voldaan aan onderstaande eisen en voorwaarden leidt dit tot een ongeldige inschrijving.

- Prijzen zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw;
- Op elk gevraagd onderdeel is een prijs aangeboden, dus alle licht rood cellen zijn volledig ingevuld (voorzien van alle gevraagde gegevens);
- Het Prijzenblad is op geen enkele wijze aangepast;
- De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de Aanbestedingsstukken zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen;
- Het Prijzenblad is rechtsgeldig ondertekend;
- Het Prijzenblad wordt in Excel-format ingediend en mag t.b.v. de ondertekening daarnaast in PDF-format ingediend worden. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de ondertekende versie van het Prijzenblad.

4.2.4 Economisch meest voordelige inschrijving

Op basis van de inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningsmethodiek de ranking van de inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaalt welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

Gelijk eindigende inschrijvingen

Indien meer dan één inschrijver in ranking op de eerste plaats eindigt, wordt de inschrijver met de hoogste score voor het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt van de gelijk geëindigde inschrijvers, de inschrijver met de hoogste score op het zwaarst wegende kwalitatieve sub-gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces herhaald met het daarop volgende zwaarst wegende kwalitatieve sub-gunningscriterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende inschrijvers voor alle kwalitatieve sub-gunningscriteria gelijk zijn wordt de ranking bepaald door loting.

4.3 Gunningsbeslissing

Alle inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via Tendered geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen inschrijvers een motivatie bevattende reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie. Dit betekent dat de inschrijfprijs van andere inschrijvers niet bekend gemaakt wordt.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW, van het aanbod van inschrijver.

Na ontvangst van de gunningsbeslissing kan een afgewezen inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de gunningsbeslissing bij Rechtbank Noord-Holland, Haarlem. Dit dient te gebeuren binnen twintig (20) kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgeding schort de aanbestedende dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

4.3.1 Verificatie

De aanbestedende dienst gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende inschrijver. Hiertoe dient inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid om deze inschrijver te verzoeken de inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

4.3.2 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle vereisten voldoen én binnen twintig (20) kalenderdagen na het

verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de aanbestedende dienst, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de overeenkomst getekend.

In het geval dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan de aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle inschrijvers verzonden en de opschortende termijn (tevens vervalttermijn) van twintig (20) kalenderdagen is opnieuw van toepassing.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgeding aanhangig is gemaakt, dan gaat de aanbestedende dienst niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

4.3.3 *Wachtkamervereenkomst*

Met de inschrijver die op de tweede plaats eindigt sluit Spaarnelanden een zogenoemde Wachtkamervereenkomst. Deze wachtovereenkomst loopt gedurende de initiële looptijd van de raamovereenkomsten en kan worden ingezet indien de raamcontractant zijn raamovereenkomst om welke reden dan ook niet kan voortzetten. Spaarnelanden is dan gerechtigd om zonder aanbestedingsprocedure de wachtkamercontractant het restant van de raamovereenkomst van de vertrekkende raamcontractant te gunnen. De wachtkamercontractant conformeert zich aan dezelfde voorwaarden als de raamcontractant.

5. Checklist inschrijving

Inschrijvers dienen de volgende documenten in te dienen voor hun inschrijving.

Document	Format	Wanneer indienen?
Bijlage 4 – UEA	Pdf	Bij Inschrijving
Bijlage 6 – Referentieformat (1 per kerncompetentie)	Pdf	Bij Inschrijving
Beantwoording gunningscriteria (1 document per criterium)	Pdf	Bij Inschrijving
Bijlage 5 - Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Prijzenblad	Pdf	Bij Inschrijving
Gewaarmerkt uittreksel inschrijving handelsregister	Pdf	Bij Inschrijving
Kopie ISO 27001 of vergelijkbaar	Pdf	Bij verificatie
Kopie verzekeringspolis	Pdf	Bij verificatie
Verklaring betalingsgedrag Belastingdienst	Pdf	Bij verificatie
Gedragsverklaring Aanbesteden	Pdf	Bij verificatie

6. Bijlagen

Bijlage 1: Concept overeenkomst
Bijlage 2: Algemene Inkoopvoorwaarden Spaarnelanden_model VNG
Bijlage 3: Programma van Eisen
Bijlage 4: Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 5: Prijzenblad
Bijlage 6: Referentieformat
Bijlage 7: Overzicht Technische omgeving

De bijlagen zijn opgenomen in separate documenten.