



# **DIGITALE WERKPLEK ALS DIENST**

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE  
OPENBARE AANBESTEDING**

**NAMENS REGIONAAL INKOOPBUREAU IJMOND  
EN KENNEMERLAND (RIJK)**

Datum : 27 maart 2025

Ons kenmerk : RIJK202503



# INHOUD

<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1	AANBESTEDENDE DIENST .....	5
1.2	HUIDIGE SITUATIE .....	5
1.3	GEWENSTE SITUATIE .....	8
1.4	OPDRACHT .....	13
1.5	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN .....	13
1.6	PERCELENVERDELING .....	14
1.7	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST .....	14
1.8	KOSTENVERGOEDING .....	14
1.9	GESTANDDOENING .....	14
1.10	VARIANTEN .....	15
1.11	TAAL.....	15
1.12	VERTROUWELIJKHEID.....	15
<b>2.</b>	<b>DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING .....</b>	<b>16</b>
2.1	PLANNING .....	16
2.2	COMMUNICATIE .....	16
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN .....	16
2.4	INLICHTINGEN.....	17
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN .....	17
2.5.1	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN.....	17
2.5.2	ONDERTEKENING DOCUMENTEN .....	18
2.5.3	DIGITAAL INSCHRIJVEN.....	18
2.5.4	INTREKKING.....	18
2.5.5	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN .....	19
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING .....	19
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN .....	19
2.8	VOORBEHOUD GUNNING.....	19
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING .....	20
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN .....	20
2.11	OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID .....	21
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT .....	21
2.13	WACHTKAMERREGELING .....	21
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND').....	21
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER.....	22
2.16	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN .....	22
2.17	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE .....	23
<b>3.</b>	<b>UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN .....</b>	<b>23</b>
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN .....	23
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN .....	23
3.2.1	HANDELSREGISTER.....	24
3.2.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT .....	24
3.2.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID .....	24
3.3	OVERIGE EISEN .....	25
3.3.1	INFORMATIEBEVEILIGING .....	25
3.3.2	UITSLUITINGSGRONDEN IN VERBAND MET HET SANCTIEPAKKET RUSLAND...26	
3.4	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN .....	27

<b>4.</b>	<b>EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT .....</b>	<b>28</b>
4.1	PROGRAMMA VAN EISEN .....	28
4.2	CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN.....	28
<b>5.</b>	<b>BEOORDELING EN GUNNING .....</b>	<b>29</b>
5.1	GUNNINGSCRITEIA .....	29
5.2	PRIJS.....	29
5.3	KWALITEIT .....	31
5.3.1	K1. IMPLEMENTATIEPLAN .....	31
5.3.2	K2. BEHEER EN ONDERSTEUNING .....	33
5.3.3	K3. INNOVATIE .....	35
5.3.4	K4. WERKPLEKCONCEPT – PRESENTATIE .....	36
5.4	BEOORDELINGSMETHODIEK .....	36
5.5	KPI'S .....	38
5.6	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN.....	38
5.7	INDEXERING.....	38
<b>6.</b>	<b>KLACHTENREGELING .....</b>	<b>38</b>
<b>7.</b>	<b>BIJLAGEN: .....</b>	<b>39</b>
7.1	BEGRIPPENLIJST .....	39
7.2	BIJLAGEN .....	41

## **LEESWIJZER**

### Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de aanbestedende dienst en de opdracht.

### De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

### Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

### Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

### Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

### Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

### Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

# 1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Digitale werkplek als dienst namens Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 (A-wet 2012).

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd 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. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

## 1.1 AANBESTEDENDE DIENST

Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding is Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland, hierna te noemen RUK.

RIJK is een organisatie van achttien gemeenten in Zuid- en Noord-Holland en Utrecht. Onze stichting is opgericht in 2008, door 8 gemeenten die gezamenlijk hun inkoop wilden professionaliseren. We werken zonder winstoogmerk; onze drijfveer is om gemeenten bij te staan op het gebied van inkoop. Hiermee dragen we zoveel mogelijk bij aan de tevredenheid van bestuur, medewerkers en inwoners. Met onze betrokkenheid en de impact die we met onze inkoop- en aanbestedingstrajecten konden maken, zijn we de afgelopen zeventien jaar fors gegroeid.

Onze organisatie bestaat uit 28 medewerkers, met een driekoppig MT en een kleine en krachtige staf die goed meedenkt en niet bang is om het roer te pakken. We zijn verder georganiseerd in de kennisteams Buurt, Burger en Bedrijfsvoering, elk met een eigen senior inkoopadviseur als teamleider.

Onze adviseurs werken vanuit deze kennisteams allemaal volgens dezelfde RIJK-methode. De meerwaarde van deze kennisteams is dat we het geleerde bij de ene gemeente gemakkelijk kunnen vertalen bij een volgende. Of dat we het aanbesteden van producten of diensten, bijvoorbeeld hulp in de huishouding, een op een kunnen overnemen.

Onze toegevoegde waarde ligt in een combinatie van doelgerichtheid, samenwerking en aandacht. Dit zie je binnen onze organisatie terug in intensieve opleidingstrajecten, oog voor ieders welzijn en ontwikkeling, collega's die elkaar bijstaan en een ruime mate van organisatiesensitiviteit. Richting onze opdrachtgevers hebben we alle aandacht voor hun doelstellingen en projecten en dragen we bij met actuele kennis en ervaring. Iedere gemeente heeft een vaste relatiebeheerder van RIJK.

Materiedeskundigheid wordt geleverd door M&I Partners.

## 1.2 HUIDIGE SITUATIE

### Applicaties

RIJK maakt gebruik van Hosted applicaties die bij Cobytes draaien en Software as a Service – (SaaS) applicaties. RIJK maakt gebruik van Microsoft 365-licenties.

De tabel toont de belangrijkste applicaties die RIJK gebruikt. De kolom *Hosted* geeft aan welke applicaties bij Cobytes draaien. Alle andere applicaties neemt RIJK als dienst af (Software as a Service - SaaS.) De kolommen *Win* en *MacOs* tonen respectievelijk of een applicatie beschikbaar is in de remote desktop en/ of in MacOs.

Applicatie	Functie	Hosted	Win	MacOs
RIS	Projecten-/ urenregistratie		✓	✓
Office 365*	Officepakket		✓	✓
Teams	Samenwerken		✓	✓
Teams	Videovergaderen			✓
Outlook	E-mail/ agenda	✓	✓	✓
G:/	Gedeelde opslag	✓	✓	
H:/	Individuele opslag	✓	✓	
TenderNed	Aanbestedingen		✓	✓
Intranet	Communicatie, werkplekken reserveren	✓	✓	
www.stichtingrijk.nl	Website	✓	✓	✓
Youforce	P&O applicatie		✓	

*(\*) Cobytes levert Office 365-licenties, maar geen hosting.*

Medewerkers werken veelal op locatie van de aangesloten gemeenten, vanuit huis of vanuit onze thuisbasis bij gemeente Heemstede. In onze kantooromgeving bij gemeente Heemstede bevindt zich een beperkt aantal werkplekken, dat door medewerkers gereserveerd moet worden. De hardware op deze werkplekken is eigendom van gemeente Heemstede. Op deze locatie maken we gebruik van de internetverbinding van gemeente Heemstede.

Alle medewerkers beschikken over een laptop in bruikleen van RIJK, op dit moment Apple MacBook. Alle medewerkers hebben een smartphone in bruikleen van RIJK, op dit moment Apple iPhone.

Medewerkers werken in Windows en in MacOs, afhankelijk van de applicaties en data die ze nodig hebben. De Windowsomgeving is in beheer bij serviceprovider Cobytes. Medewerkers krijgen toegang tot deze omgeving met Remote Desktop – een programma dat via internet contact maakt met de servers van Cobytes waarop de Windows-omgeving draait. Zo lijkt het (grotendeels) alsof de medewerker op een Windows computer werkt.

### Kengetallen huidige situatie

In onderstaand overzicht staan de kengetallen van de huidige situatie op basis van 30 medewerkers.

Licenties	Aantal
Office 365 E3	30
Office Exchange Online	1
MS Teams Rooms Pro	4
Copilot Pro	30
Adobe Acrobat Pro for Enterprise	1

Hardware	Aantal
Apple Macbook Air	30
Apple iPhone 13 (mini)	30
Apple Magic Mouse	30
HP OfficeJetPro 7740 series-Airprint	1

Data	Volume
Bestanden en documenten	1 TB

Hosting
www.stichtingrijk.nl

### Beheer van inkoopdossiers

Tijdens elk (aanbestedings)project wordt een inkoopdossier opgebouwd. Aan de documenten in dat dossier werkt RIJK samen met collega's bij haar opdrachtgevers. De plek (of plekken) waar het dossier tijdens het project wordt opgeslagen, bepaalt mede de manier van samenwerken aan die documenten. De keuze kan per project verschillen en hangt af van de voorkeur van de inkoopadviseur en van de projectleider bij de opdrachtgever. Dat leidt tot vier varianten.

- G-schijf plus e-mail

Sommige inkoopadviseurs werken het liefst op de G-schijf. RIJK heeft een standaard mappenstructuur ontwikkeld voor dossiervorming die goed werkt en ook goed nageleefd wordt. Samenwerken met collega's bij opdrachtgevers gebeurt dan door bestanden uit te wisselen via e-mail. Sommige gemeenten verzenden gevoelige of grote documenten via Zivver of WeTransfer. Het is in deze variant niet mogelijk om gelijktijdig samen aan één document te werken. Verschillende versies van een document worden elk apart opgeslagen, bijvoorbeeld met een versienummer in de bestandsnaam.

- Teams-omgeving van RIJK

Andere inkoopadviseurs maken voor elk project een Teams-omgeving aan, waarbij ze de standaard mappenstructuur van de G-schijf volgen. Dat is dan de plek waar alle projectleden samenwerken aan het inkoopdossier. Uitwisselen van documenten is daarmee niet nodig: meerdere mensen kunnen gelijktijdig aan een document werken. De inkoopadviseur bepaalt wie toegang krijgt tot welk document en op welk niveau: alleen lezen, wijzigingen voorstellen of direct wijzigingen aanbrengen.

Teams ondersteunt automatisch versiebeheer zodat verschillende versies van een document bekeken, vergeleken en indien nodig teruggezet kunnen worden.

- Teams-omgeving van RIJK plus e-mail

Als de inkoopadviseur in Teams werkt, maar de projectleider niet, is dit een mogelijke variant. Intern werkt RIJK dan in Teams, maar voor het delen van documenten is e-mail nodig.

- Teams-omgeving van de opdrachtgever

Sommige projectleiders van een gemeente maken al voordat ze RIJK betrekken een eigen (gemeentelijke) Teams-omgeving. In die gevallen past RIJK zich in de regel aan.

Het beheer van het inkoopdossier en de toegang tot documenten is dan in handen van de projectleider.

## **Knelpunten**

De huidige inrichting van het IT-landschap veroorzaakt verschillende knelpunten.

- De remote desktop is instabiel

De remote desktop valt regelmatig uit voor individuele gebruikers. Sommigen hebben hier zelden last van, anderen maken het meermaals per dag mee en natuurlijk vooral vlak voor belangrijke deadlines.

- Video vergaderen werkt niet in de remote desktop

Daarom gebruiken medewerkers noodgedwongen Teams in MacOS.

- Documenten zijn niet altijd en overal beschikbaar

Data en documenten op G: en H: zijn alleen te bereiken binnen de remote desktop en niet in MacOS. Medewerkers moeten daarom geregeld wisselen tussen Windows en MacOS, of hebben beide omgevingen tegelijk openstaan – elk op een ander beeldscherm – zodat ze bij hun documenten kunnen én video vergaderen tegelijk.

- Men moet vaak (opnieuw) inloggen

Op de laptop, op de remote desktop, soms meermaals per dag in Outlook en om toegang te krijgen tot Teams-sites van gemeenten. Daar hebben medewerkers soms niet alleen een wachtwoord nodig, maar ook hun mobiele telefoon (multi-factor authenticatie.)

- Outlook is instabiel

Medewerkers ervaren allerlei problemen met Outlook, waaronder niet kunnen inloggen en geen Teams-vergadering kunnen aanmaken.

- Licenties voor Adobe Acrobat zijn niet individueel toe te kennen

Het is alleen mogelijk om alle óf geen medewerkers toegang te geven tot een betaalde versie van Acrobat, terwijl lang niet iedereen die functionaliteit nodig heeft.

- Incidenten keren steeds terug

De serviceprovider lost problemen een voor een op, maar lijkt niet in staat te zijn ze structureel aan te pakken. Medewerkers hebben wisselende ervaringen met Cobytes. De kwaliteit van de geboden hulp lijkt steeds te variëren.

- Printopdrachten worden niet altijd (snel) uitgevoerd

De oorzaak zit in de omweg die te printen documenten moeten nemen: vanaf de externe remote desktopomgeving naar het netwerk van Heemstede/ RIJK.

## **1.3 GEWENSTE SITUATIE**

In de gewenste situatie voert RIJK de regie over haar ICT-omgeving, met ondersteuning van een opdrachtnemer.

Door middel van deze aanbesteding wil RIJK beschikken over moderne ICT-middelen voor de ondersteuning van haar bedrijfsvoering. Haar medewerkers moeten beschikken

over een werkplek waarmee ze plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken en toegang hebben tot hun applicaties en documenten. Deze applicaties en data moeten up-to-date, adequaat beveiligd, beschikbaar en betrouwbaar zijn.

Er moet optimaal kunnen worden samengewerkt met in- en externe partijen, waarbij onder meer documenten eenvoudig kunnen worden gedeeld.

De ICT-omgeving moet flexibel kunnen worden aangepast bij veranderingen in ICT-concepten en -technieken in de markt.

De opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid voor de ICT van RIJK op zich en adviseert RIJK op ICT-gerelateerde vraagstukken inclusief datamanagement en informatiebeheer.

De opdracht kent de volgende fasering:

1. Adviesfase: uitbrengen van een advies over de inrichting van de nieuwe ICT-omgeving in Microsoft 365. Dit deel van de opdracht is deels verwerkt in de gunningscriteria.
2. Implementatiefase: implementeren van de voorgestelde nieuwe ICT-omgeving, daarbij tevens de transitie uitvoerend, inclusief data-migratie en een adoptieprogramma voor de gebruikers.
3. Beheerfase: onderhoud en beheer van de nieuwe ICT-omgeving.
4. Optimalisatie en doorontwikkeling.

De opdrachtnemer neemt als onderdeel van de opdracht, gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, de volgende verantwoordelijkheden op zich:

### 1. Adviesfase

De adviesfase bestaat uit het uitbrengen van advies over de architectuur en samenstelling van de ICT-omgeving van RIJK in Microsoft 365, waaronder ook advisering over de benodigde licentievorm.

Bij deze fase hoort ook advisering (en als optie levering) van de aan te schaffen, dan wel te leasen laptops, smartphones, beeldschermen, toetsenborden, muizen en printers.

### 2. Implementatiefase

Deze fase bestaat uit het inrichten van de nieuwe ICT-omgeving, migratie en implementatie.

De opdracht bestaat uit het inrichten van de nieuwe ICT-omgeving van RIJK waarbij de transitie van de huidige naar de nieuwe omgeving een groot onderdeel is. Van de te contracteren opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de (technische) migratie van de huidige situatie naar de nieuwe situatie voor zijn rekening neemt, inclusief het migreren van data naar Microsoft 365. Bij de implementatie hoort ook het adviseren over de inrichting, het trainen van medewerkers van RIJK en het ondersteunen van de medewerkers bij vragen en/of problemen.

Dit deel van de opdracht omvat ook:

- Advies over het aan te schaffen Microsoft 365 abonnement.
- Het inrichten, beschikbaar stellen of anderszins faciliteren van het kunnen gebruiken van de Microsoft 365 applicaties of "apps".
- Het inrichten van Exchange voor e-mail.
- Het inrichten van OneDrive en SharePoint voor de opslag van documenten/bestanden. Uitgangspunt hierbij is dat de bestanden eenvoudig en snel te vinden zijn voor de medewerkers van RIJK en externen met de juiste

(lees- of schrijf)rechten.

- Het inrichten van Teams als geïntegreerde samenwerkingstool.
- Het migreren van de huidige accounts van de RIJK-medewerkers en de aan hen gekoppelde data (gegevens, bestanden, etc.) naar de nieuwe omgeving.
- Het migreren van overige bestanden naar de nieuwe omgeving.
- Het inrichten van een oplossing voor back-up en restore.
- Het aansluiten en bereikbaar maken en houden van de printers.
- Het implementeren van de nieuwe ICT-omgeving van RIJK. Onderdeel hiervan is de transitie van de huidige naar de nieuwe omgeving.
- Adoptie van de nieuwe omgeving en werkwijzen door de medewerkers door middel van een training. Hierbij wordt benadrukt dat dit geen 'knoppentraining' is, maar een gedegen adoptietraining, waarbij de medewerkers van RIJK worden getraind om het meest mogelijke uit de software te halen, zichzelf geen slechte gewoontes aanleren en daardoor uniform, efficiënt en prettig met de software leren werken.
- Training security awareness en phishing voor medewerkers.
- De aanschaf van software licenties voor eigen gebruik (Microsoft 365 en gebruikstoepassingen zoals Adobe Acrobat).

### 3. **Beheerfase: onderhoud en beheer van de nieuwe ICT-omgeving.**

- Werkplekbeheer is alles dat nodig is om medewerkers goed en veilig te laten functioneren in zijn of haar digitale werkomgeving. Een werkplekbeheerder houdt zich voornamelijk bezig met werkstations, randapparatuur en software. Ook wel kantoorautomatisering genoemd. De werkplekbeheerder probeert de problemen eerst op te lossen op afstand en als dit niet lukt moet de leverancier naar RIJK komen om het op te lossen.
- Door hardware en software te standaardiseren, proactief onderhoud uit te voeren, robuuste beveiligingsmaatregelen te implementeren, zonder daarbij de gebruiker te hinderen in het uitvoeren van zijn of haar werkzaamheden, goede technische ondersteuning te bieden, gebruik te maken van cloud technologie en regelmatig back-ups uit te voeren, kan de efficiëntie en productiviteit verbeteren. Met een goed georganiseerde en goed beheerde werkplek, en dus IT-partner, legt de opdrachtgever samen met de opdrachtnemer een basis voor groei en een goede ICT-ervaring.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het mechanisme dat ervoor zorgt dat alle uitgeleverde devices gestandaardiseerd uitgerold kunnen worden waarbij het mogelijk is om snel en eenvoudig wijzigingen te kunnen doorvoeren op specifieke devices of voor alle devices.
- Onderdeel van deze dienstverlening is het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen, die voortvloeien uit de onderdelen die beschreven zijn in dit document.
- Het onderhouden (correctief, preventief en innovatief) van de nieuwe ICT-omgeving van RIJK.
- Het beheren van accounts, toegangsrechten en rollen in alle applicaties door middel van single sign on.
- Het beheren van licenties.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Informatiebeveiliging rondom de ICT-omgeving van RIJK.
- De opdrachtnemer wordt daarnaast namens RIJK het Single Point of Contact (SPOC) met derden-leveranciers.

- Gebruikersondersteuning.
- Service desk voor medewerkers;
  - standaard gedurende kantoortijden (08.00 - 18.00 uur)
  - incidenteel in de avonduren. Inkoopadviseurs van RIJK begeleiden ook aanbestedingstrajecten die voor de gemeenteraden worden uitgevoerd, waardoor soms ook in de avond gewerkt wordt.
- Applicatie updates.
- Beveiliging van (werkplek)applicaties en data. Denk aan monitoring, incidenten oplossen, antivirus, etc.
- Het volledig installeren en configureren van laptops en smartphones, inclusief het aanmaken van toegangsrechten voor nieuwe gebruikers, en het uitgeven van de apparatuur aan de medewerker met bijbehorende instructies over de werkwijze.
- Het deactiveren van toegangsrechten bij vertrek van medewerkers en inname van de door deze medewerker gebruikte laptop en smartphone.
- Monitoren van de devices.

### **Regie**

Tijdens een inkoopproject is RIJK verantwoordelijk voor het juist doorlopen van het proces en voor het inkoopdossier dat daarbij wordt opgebouwd. Na afronding draagt RIJK het dossier over aan de gemeente waarvoor de begeleiding is uitgevoerd.

Om die verantwoordelijkheid te kunnen dragen, moet RIJK regie voeren over het proces én de (formele) documenten. RIJK bepaalt wie toegang heeft tot welke documenten, waar ze worden bewaard, hoe versiebeheer is ingericht, etc.

Het komt voor dat opdrachtgevers jaren later nog vragen stellen over afgesloten dossiers en RIJK levert dan documenten en informatie op basis van best effort, maar gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor gedegen informatiebeheer.

RIJK is geen overheidsorganisatie en valt niet onder de Archiefwet. Archiveren vergt specialistische kennis en systemen die RIJK niet in huis heeft.

### **Efficiënt en plezierig werken**

Medewerkers van RIJK werken voor meerdere opdrachtgevers. Ze doen dat vanuit huis, op kantoor of bij aangesloten gemeenten en ze zijn daarbij niet gebonden aan kantoortijden. Samenwerken is cruciaal: in elk inkoopproject trekken inkoopadviseurs op met medewerkers van opdrachtgevers. De digitale werkplek moet dit ondersteunen. Medewerkers van RIJK hebben, waar en wanneer ze ook werken, toegang nodig tot hun applicaties, documenten en data. Ze willen eenvoudig digitaal kunnen overleggen en met collega's en externen aan documenten werken.

### **Uniformiteit en flexibiliteit**

RIJK streeft naar een uniforme werkwijze voor haar inkoopprojecten. Dat maakt het voor collega's eenvoudiger om elkaars werk over te nemen, het is efficiënter en leidt tot minder fouten. Tegelijk kan en wil RIJK haar werkwijze niet aan opdrachtgevers opleggen. In voorkomende gevallen wijkt RIJK daarom af van de uniforme werkwijze. De digitale werkplek moet deze flexibiliteit mogelijk maken door de uniforme werkwijze optimaal te ondersteunen én ruimte te laten voor alternatieven als die nodig zijn.

### **Faciliteren**

Het beheer en onderhoud van IT kost tijd en inzet: er moet veel gebeuren om systemen veilig en beschikbaar te houden. RIJK is daar zelf niet toe in staat: zij is een kleine organisatie met een beperkte staf en beperkte kennis van IT. De digitale werkplek moet

het gewoon doen, zonder gedoe. Hij moet voor iedereen makkelijk te gebruiken zijn. En als er problemen zijn, moeten die snel worden opgelost, zodat RIJK zich op haar echte werk kan concentreren.

### **Vertrouwen**

IT is onmisbaar en RIJK moet erop kunnen vertrouwen dat haar data, documenten en applicaties beschikbaar zijn en beschermd. Naast goed beheer en onderhoud, is een goede informatiebeveiliging daarvoor essentieel. Informatiebeveiliging is nooit volledig uit te besteden: de mens is vaak de zwakste schakel en dus zal iedere organisatie aandacht moeten besteden aan kennis, houding en gedrag van haar medewerkers. Maar de digitale werkplek moet het mogelijk en makkelijk maken om veilig te werken. De onderliggende technologie moet goed beveiligd zijn zodat RIJK kan voldoen aan wet- en regelgeving zoals de AVG en de BIO.

### **Toekomstbestendig**

De wereld verandert snel. Technologie vernieuwt in hoog tempo en dat heeft gevolgen voor hoe organisaties werken. RIJK onderzoekt de kansen die technologie haar biedt: om processen te verbeteren met automatisering, om kennis te delen, wellicht om AI in te zetten. Ook de omgeving waarin RIJK werkt verandert. RIJK wil gecontroleerd groeien en moet nieuwe opdrachtgevers kunnen bedienen. Ook wil RIJK meer betekenen op het gebied van strategische adviesdiensten en opleidingen. Daarom heeft RIJK IT nodig die met haar mee kan bewegen. Toekomstbestendige IT betekent niet dat je een oplossing neerzet waar je vervolgens jarenlang geen omkijken naar hebt. Het doel is om op de golven van de technologische ontwikkelingen mee te surfen: niet te ver vooruit, en zeker niet achterop raken en overspoeld worden.

### **Microsoft 365 as a service**

De gewenste oplossing bestaat uit een Windows laptops met Microsoft 365 als basis.

Opslag in OneDrive en SharePoint, samenwerken in Teams

Om de efficiëntie en samenwerking binnen onze organisatie te verbeteren, is het essentieel om opslag in Microsoft 365 te realiseren. Dit omvat het gebruik van OneDrive voor persoonlijke opslag van documenten en gegevens, SharePoint voor gedeelde documenten en projectbestanden, en Teams als het centrale platform voor samenwerking en communicatie. Door deze integratie kunnen we de huidige G:- en H:- schijven uit faseren.

### **Intranetoplossing binnen Microsoft 365**

Door middel van een door de opdrachtnemer te adviseren applicatie binnen Microsoft 365, beschikt RIJK over een platform om formele en informele nieuwsberichten binnen de organisatie te delen en erop te reageren.

### **Werkplekken reserveren binnen Microsoft 365**

Het reserveren van werkplekken dient ingericht te worden in Outlook of een andere, door opdrachtnemer te adviseren applicatie in Microsoft 365.

### **Opties**

In deze aanbesteding is als optie opgenomen:

- De levering dan wel op advies van de leverancier leasen van laptops, smartphones, monitoren, toetsenborden en muizen (op de kantoorlocatie en

thuiswerkplekken) en overige hardware.

- Hiervoor dient opgenomen te worden dat de prijzen marktconform moeten zijn, te bepalen door het raadplegen van Tweakers.

#### **1.4 OPDRACHT**

De opdracht betreft op hoofdlijnen:

Het komen tot een overeenkomst met een leverancier die een dienst kan leveren om de toekomstige werkplek op basis van Microsoft 365 in te richten, implementeren incl. datamigratie en ondersteuning, levering (optioneel), installatie en onderhoud van de benodigde randapparatuur. De dienst wordt mede geleverd met een skilled servicedesk en een single point of contact (SPOC). De leverancier is tevens sparringpartner voor toekomstige ontwikkelingen.

De opdracht beperkt zich tot de digitale werkplek van de medewerkers van RIJK, niet van de achttien gemeenten die bij RIJK aangesloten zijn.

Aan de aantallen genoemd in de opdrachtschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.

#### **1.5 SAMENVOEGEN EN SPLITSEN**

Er is sprake van een samengevoegde opdracht, die bestaat uit het adviseren over de inrichting van de ICT-omgeving, het implementeren daarvan en het beheer en ondersteuning van de ICT-omgeving en de medewerkers.

Een gemeente voegt opdrachten niet onnodig samen. Alvorens samenvoeging plaatsvindt, wordt in ieder geval acht geslagen op:

a. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.

*Er zijn in de markt voldoende partijen die een combinatie van de gevraagde diensten kunnen leveren. Door de samenvoeging wordt de toegang van het MKB niet beperkt.*

b. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de gemeente en de ondernemer.

*De opdrachtnemers die adviseren over de inrichting van een ICT-omgeving en het beheer daarvan hebben alle expertise in huis om de samengevoegde onderdelen uit te voeren. Voor de uitvoering van het beheer van de ICT-omgeving is het van belang dat de beherende opdrachtnemer het advies en de geïmplementeerde omgeving kan ondersteunen. Dat kan het best als advies, implementatie en beheer door dezelfde opdrachtnemer worden uitgevoerd.*

*In het geval de onderdelen los op de markt zouden worden gezet ontstaat het risico dat RIJK verschillende aanbieders moet coördineren om tot een goed resultaat te komen. De kosten, inzet van personeel en verlies aan efficiëntie komen daarmee op een disproportioneel niveau en komt een doelmatige uitvoering in het gedrang. Tevens tracht RIJK hiermee te voldoen aan artikel 1.6 AW dat stelt dat de aanbestedende dienst de administratieve lasten van een aanbestedingsprocedure voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zoveel mogelijk probeert te beperken. De samenvoeging van de opdracht maakt dat er slechts één aanbestedingsprocedure nodig is in plaats van drie.*

c. De mate van samenhang van de opdrachten.

*Zoals hierboven al beschreven is er strikt genomen dan wel sprake van een samenvoeging maar in de praktijk zijn de opdrachten onlosmakelijk met elkaar verbonden.*

Conclusie: Er is geen sprake van onnodige samenvoeging.

## **1.6 PERCELENVERDELING**

Artikel 1.5 lid 3 AW stelt verder dat de aanbestedend dienst een opdracht dient op te delen in percelen tenzij hij dit niet passend acht in welk geval dit moet worden gemotiveerd in de aanbestedingsstukken.

Zoals uit de argumentatie van de samenvoeging al duidelijk naar voren komt is er strikt gesproken misschien sprake van een samenvoeging maar is deze niet onnodig. Er is sprake van een dermate hoog niveau van verbondenheid dat opdelen van de opdrachten in percelen de kosten en administratieve lasten dermate zal laten stijgen dat dit niet proportioneel wordt geacht. Er zal dan ook geen gebruik gemaakt worden van percelen.

## **1.7 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST**

Het doel van deze aanbesteding is om een dienstverleningsovereenkomst te sluiten.

De initiële duur van de overeenkomst bedraagt 4 jaar exclusief de implementatie die circa 4-5 maanden in beslag zal nemen. De startdatum van de initiële overeenkomst ligt naar verwachting op 1 februari 2026.

De overeenkomst wordt vanaf 31 januari 2030 jaarlijks stilzwijgend verlengd voor de duur van maximaal zeven (7) maal een (1) jaar onder dezelfde voorwaarden en condities, behoudens het geval dat RIJK vóór 1 oktober van enig jaar schriftelijk aan de wederpartij mededeelt, geen prijs te stellen op verlenging van de overeenkomst. De expiratedatum van de overeenkomst is 30 januari 2037.

Wanneer de overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

## **1.8 KOSTENVERGOEDING**

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

## **1.9 GESTANDDOENING**

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 6 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

RIJK kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

#### **1.10 VARIANTEN**

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

#### **1.11 TAAL**

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

#### **1.12 VERTROUWELIJKHEID**

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK zal alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door inschrijver verstrekte gegevens.

## 2. DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

### 2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. RIJK is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	27 maart 2025
Uiterste datum voor 1 <sup>e</sup> ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	18 april om 10:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	02 mei 2025
Mogelijkheid voor het stellen van 2 <sup>e</sup> vragen ronde	16 mei 2025 om 10:00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers (10 dagen voor inschrijving)	23 mei 2025
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	10 juni 2025 om 10:00 uur
Beoordeling van inschrijvingen door RIJK	periode van 2-3 weken
Presentaties	03 juli 2025
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	18 juli 2025
Uiterlijke datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	25 juli 2025
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Bericht einde standstill-termijn	11 augustus 2025
<b>ICT omgeving live (streefdatum)</b>	31 december 2025

### 2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Edwin Verdonk van RIJK.  
De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van RIJK of externe adviseurs - die betrokken zijn namens RIJK bij deze aanbesteding - contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u RIJK de mogelijkheid nog

tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van de inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze RIJK heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

## **2.4 INLICHTINGEN**

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan RIJK een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

## **2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN**

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze dan TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig. Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

### **2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN**

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap onderneming van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien ondernemingen die tot één 'concern' behoren en/of anderszins verbonden ondernemers zijn, een inschrijving willen doen, dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Inschrijven is toegestaan, vermits zij op verzoek van de aanbesteder (kunnen) aantonen, dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de (vereiste) vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen (Assitur-Arrest). De betrokken

ondernemingen dienen aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen manipulatieve inschrijvingen e.d.). Ondernemingen kunnen immers een vergaande zelfstandigheid bezitten en van elkaar gescheiden zijn (zgn 'Chinese Walls').

Indien dit niet afdoende kan worden aangetoond door een van de ondernemingen leidt dit tot uitsluiting bij deze aanbesteding van alle tot de betreffende groep en/of concern behorende en/of van alle anderszins verbonden ondernemingen.

(N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderaannemersrelatie betreft).

### **2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN**

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage B, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

### **2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN**

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

#### Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van de inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver de inschrijving tijdig te doen, opdat de inschrijver bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van de inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan RIJK om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email [edwin.verdonk@stichtingrijk.nl](mailto:edwin.verdonk@stichtingrijk.nl).

Indien er gegronde reden bestaat voor RIJK om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal RIJK tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

### **2.5.4 INTREKKING**

Een inschrijver kan - wanneer de inschrijving al eerder is ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn de inschrijving intrekken.

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.11.

### **2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN**

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn').

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

### **2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING**

Een inschrijver kan inschrijving na sluiting van de inschrijfstermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij RIJK daartoe een verzoek heeft gedaan. RIJK gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan RIJK een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. RIJK kan in dat geval verlangen dat de inschrijver de inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat RIJK een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van RIJK de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

### **2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN**

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verboden. RIJK behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

### **2.8 VOORBEHOUD GUNNING**

RIJK behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

## **2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING**

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. RIJK kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

RIJK zal gedurende de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde standstill-termijn (ingående de dag na verzending van het voornemen tot gunning) geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de overeenkomst en/of tot opdrachtverlening voor de opdracht overgaan, teneinde inschrijvers gedurende die 'standstill-termijn' gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het voornemen tot gunning.

Een kort geding dient op straffe van verval van rechten binnen de standstill-termijn daadwerkelijk aanhangig te worden gemaakt, hetgeen ondermeer betekent dat de betreffende dagvaarding binnen de standstill-termijn aan RIJK daadwerkelijk betekend dient te worden/zijn.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

De opdracht/overeenkomst komt tot stand na ondertekening hiervan, maar niet eerder dan na het verstrijken van de standstill-termijn. Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

### Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar RIJK gevestigd is.

## **2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN**

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de overeenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 (GIBIT 2023) van toepassing. Leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

### **2.11 OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID**

Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten in verband met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In de verwerkersovereenkomst wordt de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker geregeld ten aanzien van verwerking van privacygevoelige informatie maakt onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument. De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de overeenkomst ondertekend te worden.

### **2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISEMENT**

Na voorafgaand verkregen toestemming van RIJK is opdrachtnemer ingeval van faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van RIJK om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de GIBIT 2023.

### **2.13 WACHTKAMERREGELING**

In geval de in de Aanbestedingsprocedure gegunde opdrachtnemer onverhoopt niet in staat blijkt de thans aanbestede overheidsopdracht (overeenkomst) na te komen en de overheidsopdracht dientengevolge beëindigd moet worden, kan de Aanbestedende dienst de opdracht geven aan de 'nummer 2' in ranking (bijlage G Overeenkomst volgens de wachtkamerregeling). Wil 'nummer 2' dit niet, dan kan de Aanbestedende dienst de 'nummer 3' in ranking de opdracht geven. Enzovoort in ranking.

### **2.14 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')**

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant:

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeld voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- de Algemene Verklaring (bijlage B) volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij RIJK daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

### **2.15 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))**

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) moet de hoofdaannemer in het UEA (deel IID) aangeven voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht de inschrijver onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.4 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan RIJK en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA (deel III) zijn ook van toepassing op de onderaannemer(s) waar hoofdaannemer zich niet wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer. De hoofdaannemer overlegt de bewijsstukken om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op de onderaannemer van toepassing zijn conform het bepaalde in <paragraaf 3.4>.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan RIJK en RIJK de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van RIJK en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht.

Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

### **2.16 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN**

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan RIJK om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

## **2.17 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE**

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

Inschrijver dient bij inschrijving een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' in. Door het uitbrengen van de inschrijving met een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' verklaart inschrijver onvoorwaardelijk ingestemd te hebben met de inhoud van de aanbestedingsstukken, alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en bij het indienen van de bewijzen en verklaringen, geen valse gegevens te hebben verstrekt.

De ondertekening van de algemene verklaring geldt tevens als ondertekening van alle door inschrijver ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

## **3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN**

### **3.1 UITSLUITINGSGRONDEN**

RIJK zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij RIJK dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA.

### **3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN**

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven. Daarnaast moet de inschrijver ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door inschrijver zelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie.) Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791> Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

(De pdf versie kan gebruikt worden door organisaties waarmee gezamenlijk een inschrijving wordt gedaan.)

### **3.2.1 HANDELSREGISTER**

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar de inschrijver is gevestigd.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar inschrijver is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

### **3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT**

#### **Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering**

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al de verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering conform de GIBIT 2023 dan wel moet inschrijver onvoorwaardelijk bereid zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

### **3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID**

#### **Referenties**

Het is van belang dat de inschrijver door het overleggen van (een) referentieopdracht (-en) aantoonbaar voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Om in aanmerking te (kunnen) komen voor de opdracht, dient een inschrijver te beschikken over aantoonbare ervaring met de uitvoering én oplevering van tenminste één (1) 'opdracht' in de afgelopen drie (3) jaar (voorafgaande aan datum inschrijving) die betrekking heeft (had) op:

#### **Kerncompetentie 1: Digitale werkplek beheerdiensten**

Gegadigde dient aan te tonen middels een referentieopdracht dat hij kennis van en ervaring heeft met (de) beheerdiensten voor een digitale werkplek op basis van Microsoft 365 producten.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- tenminste twaalf (12) maanden in uitvoering, en;
- tenminste 18 werkplekken, en;
- werkplek op basis van Microsoft 365 producten, en;
- het inspoelen, uitgeven en innemen van laptops, tablets en smartphones (devices), en;
- het beheer van Intune om alle devices te voorzien van de juiste configuratie, installatie en via Intune het beheren van eventuele policies en andere configuratie items, en;
- het technisch applicatiebeheer van Intune, Teams, SharePoint, Exchange Online, Microsoft 365 applicaties, 365 Admin center en OneDrive, en;
- het beschikbaar maken en doorvoeren van alle benodigde updates en security updates, en;
- het uitvoeren van gevraagde wijzigingen in relatie tot de inrichting en het gebruik van de devices;

- met (key) gebruikers inrichten van Microsoft 365 + begeleiden van de organisatie in het gebruik (adoptie) van alle nieuwe mogelijkheden - rekening houdend met de aanwezige verschillen in kennis van en ervaring met Microsoft 365 software.

### **Kerncompetentie 2: Migratie van gegevens vanuit een fileserver naar Microsoft SharePoint**

Gegadigde dient aan te tonen middels een referentieopdracht dat hij kennis van en ervaring heeft met de migratie van gegevens vanuit een fileserver naar Microsoft 365.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- het opstellen van een migratieplan voor de migratie van gegevens vanuit een fileserver naar Microsoft 365, en;
- het maken van back-ups, en;
- het beschermen tegen gegevensverlies, beschadiging, onopzettelijke verwijdering en andere potentiële risico's.

### **Kerncompetentie 3: Skilled Servicedesk dienstverlening**

Gegadigde dient aan te tonen middels een referentieopdracht dat hij kennis van en ervaring heeft met Nederlandstalige Skilled Servicedeskdiensten.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- tenminste 80% opgeloste meldingen in de aaneengesloten periode van 12 maanden, en;
- klanttevredenheid over de periode van 12 maanden minimaal 7.5, en;
- het ITSM pakket/applicatie/software van een referent (opdrachtgever van de referentieopdracht) is gebruikt, en;
- technisch advies en ondersteuning aan gebruikers;
- Single Point of Contact: de Servicedesk monitort voortgang en zet meldingen door die bedoeld zijn voor andere oplosgroepen (en externe leveranciers) en een centraal aanspreekpunt waar medewerkers terecht kunnen voor het oplossen van problemen, het verkrijgen van informatie, het aanvragen van diensten en het melden van incidenten of verzoeken;
- omvang van de organisatie van de referent (opdrachtgever van de referentieopdracht) van tenminste 18 medewerkers.

Dezelfde referentieopdracht mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden. Het is toegestaan een derde in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die derde ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

Bijlage C 'Referentieopdracht verklaring' moet hiertoe volledig ingevuld bij het verzoek tot aanmelding ingediend worden. Bij beoordeling kan de Aanbestedende dienst de referentieopdracht verklaringen controleren en verifiëren.

## **3.3 OVERIGE EISEN**

Gegadigde dient de volgende documenten te overleggen met betrekking tot eisen waar de inschrijver aan moet voldoen in het kader van (vak)technische bekwaamheid.

### **3.3.1 INFORMATIEBEVEILIGING**

Gegadigde beschikt over een informatiebeveiligingssysteem en is ten aanzien hiervan in het bezit van een geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001. De certificering moet geldig zijn

op het moment van de aanmelding en tijdens de uitvoering van de opdracht. Het leveren van ICT-beheerdiensten, servicedeskdiensten, back-up diensten moet minimaal binnen de scope van de certificering vallen. De certificering is voorzien van een VVT (verklaring van toepasselijkheid).

Inschrijvers dienen een kopie van ISO 27001 certificaat en de verklaring van toepasselijkheid bij de aanmelding in.

### **3.3.2 UITSLUITINGSGRONDEN IN VERBAND MET HET SANCTIEPAKKET RUSLAND**

De sancties tegen Rusland betreffen een verbod op het gunnen van opdrachten aan alle Russische ondernemingen, zowel ondernemingen die in Rusland gevestigd zijn als in de Europese Unie (EU) of elders gevestigde dochterondernemingen.

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke Inschrijver in de hoedanigheid van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 22 juli 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a) Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b) Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c) Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d) Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer (s), opdrachtnemer (s) of entiteit (-en) die als Russische entiteit (-en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke combinatie (een samenwerkingsverband van ondernemers) waar één of meer van de deelnemers/combinanten in de hoedanigheid verkeert / verkeren van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 22 juli 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a) Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b) Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c) Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d) Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer (s), opdrachtnemer (s) of entiteit (-en) die als Russische entiteit

(-en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

### **3.4 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN**

De inschrijver aan wie RIJK voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van RIJK de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden (zoals vermeld in het UEA) en de geschiktheidseisen binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek,. Daarbij aanvaardt RIJK voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

#### **1. Gedragsverklaring Aanbesteden:**

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA), een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

*Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen*

#### **2. Verklaring Belastingdienst:**

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA) een verklaring van de Belastingdienst (die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden).

#### **3. Bewijs van een verzekering:**

Gelet op artikel 2.91 lid 1 sub a van de A-wet 2012, financieel-economische draagkracht aantonen door een kopie van een recent polis blad en/of een recent bewijs van betaling van een verzekering tegen beroepsrisico's, en/ of een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat de verzekering gedurende de gehele uitvoering van de opdracht van kracht is. Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekering is afgesloten geldt een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan RIJK wordt overhandigd als bewijsstuk.

#### **4. Inschrijving beroeps- of handelsregister:**

Inschrijver moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de overeenkomst te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander persoon dan vermeld in het uittreksel KVK dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd;

## **5. Informatiebeveiliging:**

Inschrijver moet een kopie van geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001 kunnen overleggen.

## **6. Russische betrokkenheid/sanctiepakket:**

Ten behoeve van het bepaalde in de paragraaf 3.3.2 voornoemd vult de inschrijver de als bijlage I aan dit Aanbestedingsdocument gehechte Eigen verklaring nader in, ondertekent deze en voegt deze toe aan de inschrijving.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van RIJK de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

# **4.EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT**

In dit hoofdstuk vindt u de uitvoeringseisen die aan de inschrijving worden gesteld. De uitvoeringseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding (en de te sluiten overeenkomst) zijn opgenomen in het Programma van eisen (Bijlage A).

## **4.1 PROGRAMMA VAN EISEN**

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

## **4.2 CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN**

Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning minimaal 5% van de totale waarde van de Opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dat kan op vele manieren, onder andere: door het bieden van een werkplek, door het bieden van een werkervarings- en/of opleidingsplek of het inhuren van/opdracht geven aan SW-bedrijven of sociale firma's. Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond'.

## 5. BEOORDELING EN GUNNING

De beoordeling van de tijdig ontvangen inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door RIJK gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door RIJK gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de door RIJK gestelde eisen en normen.
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door RIJK gestelde gunningscriteria.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die niet is uitgesloten en de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteit heeft ingediend.

### 5.1 GUNNINGSCRITERIA

GUNNINGSCRITERIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs	30
Kwaliteit	70
K1. Implementatieplan	20
K2. Beheer en ondersteuning	25
K3. Innovatie	15
K4. Werkplekconcept - presentatie	10
Totaal	100

### 5.2 PRIJS

De inschrijver vult in het Tarievenblad zijn vergoeding in voor zijn eenmalige en zijn structurele werkzaamheden.

RIJK past prijsplafonds toe:

Plafondbedragen	Eenmalig	Jaarlijks	10 jaar	Totaal
Adviesfase	€ 7.500			€ 7.500
Implementatiefase	€ 40.000			€ 40.000
Beheerfase		€ 75.000	€ 750.000	€ 750.000
Optimalisatie en doorontwikkeling		€ 15.000	€ 150.000	€ 150.000
Opslag van data *		€ 9.000	€ 90.000	€ 90.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 47.500</b>	<b>€ 99.000</b>	<b>€ 990.000</b>	<b>€ 1.037.500</b>

\* (op dit moment hebben we 1,85 TB, voor de beoordeling hanteren we 2 TB)

LET OP: Inschrijvingen die een van de aangegeven prijsplafonds overschrijden worden terzijde gelegd.

Daarnaast vult hij zijn uniforme uurtarief voor consultancy in, voor het geval RIJK consultancy wenst op onderwerpen die niet binnen de standaard opdracht vallen. De consultancykosten worden niet beoordeeld, maar geven RIJK wel inzicht in de kosten indien gebruik zal worden gemaakt van extra consultancy.

### **Beoordeling prijs: lineaire methode**

Voor het gunningscriterium 'Prijs' wordt de lineaire beoordelingsmethodiek toegepast. De score voor 'Prijs' verloopt lineair en is absoluut bepaald. De prijs van inschrijvers wordt van euro's naar scores vertaald. De toegepaste lineaire grafiek wordt als bijlage gepubliceerd.

Voor de lineaire grafiek wordt de totale inschrijfprijs van 10 jaar gehanteerd. Een grafiek met alleen de jaarlijkse kosten is niet mogelijk, omdat ook de eenmalige kosten in de prijsbeoordeling moeten zijn opgenomen.

RIJK past een plafondbedrag toe gebaseerd op de raming en heeft een maximumprijs vastgesteld van € 1.037.500,- en kent daar 0 punten aan toe. De maximale prijs is de begrenzing van de bovenkant. Een inschrijfprijs boven het plafondbedrag leidt tot uitsluiting van de betreffende inschrijver. Een inschrijfprijs onder de ondergrens is toegestaan maar leidt niet tot het toekennen van meer punten.

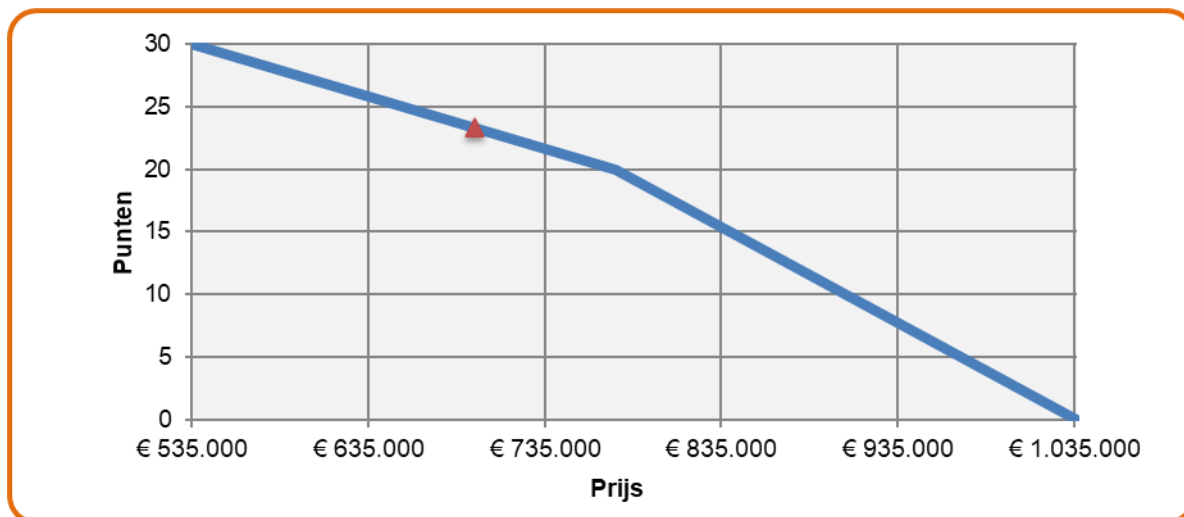
Het toekennen van de punten gaat aan de hand van een lineaire grafiek. Hierbij geldt een plafondbedrag van **€ 1.037.500,-** (0 punten) en een ondergrens van € 535.000,- (30 punten).

De ondergrens is bepaald door het gemiddelde te nemen van:

- de hoogste waarde van de laagste opgave per onderdeel
- de ondergrens van de op een-na-laagste opgave per onderdeel

Voorbeeld:

- voor de implementatie geeft de goedkoopste leverancier uit de marktconsultatie een bandbreedte op van € 10.000 - € 15.000,-
  - Wij hanteren de bovengrens: € 15.000,-
- voor de implementatie geeft de de op een-na goedkoopste leverancier een bandbreedte op van € 20.000 - € 30.000,-
  - Wij hanteren de ondergrens: € 20.000,-
- Het gemiddelde van deze twee bedragen is € 17.500,-
  - Voor de ondergrens van deze grafiek is daardoor voor de implementatiekosten € 17.500,- opgenomen.
- Hierdoor geldt voor de totale raming een ondergrens van € 535.000,-



Hieronder een voorbeeld van puntentoekening bij een inschrijfprijs van € 695.000,-.

Puntentoekening	Prijs	Punten
<b>Prijs bij <u>minimum</u> aantal te behalen punten</b>	€ 1.037.500,00	0
Omslagpunt	€ 775.000,00	20
<b>Prijs bij <u>maximum</u> aantal te behalen punten</b>	€ 535.000,00	30
Score voor waarde van inschrijver	€ 695.000,00	<b>23,3</b>

## 5.3 KWALITEIT

### 5.3.1 K1. IMPLEMENTATIEPLAN

RIJK wil het vertrouwen krijgen dat de opdrachtnemer de transitie van de bestaande naar de nieuwe ICT-omgeving op beheerste manier kan realiseren. De nieuwe ICT-omgeving moet in productie zijn op de door de inschrijver geadviseerde datum, aan de hand van de ingediende planning in het implementatieplan, maar uiterlijk op 1 januari 2026.

De inschrijver levert een implementatieplan op, waarin hij aangeeft hoe hij de volgende zaken realiseert:

1. Inventarisatie van de bestaande data in de huidige omgeving. Hierbij worden onder andere de omvang, type, locatie, en eigendom van data vastgesteld. Advies over welke data opgeschoond of gearchiveerd moet worden voordat de migratie plaatsvindt.
2. Het ontvlechten (weghalen bij onze huidige leverancier) van de ICT-omgeving en -voorzieningen van RIJK uit de huidige, bredere ICT-omgeving.
3. De implementatie, migratie van data en inrichting van Microsoft 365 voor RIJK.
4. Het aansluiten, configureren en gebruiksklaar maken van de door RIJK te leveren multifunctional.
5. De instructie en training van gebruikers, om goed om te kunnen gaan met de nieuwe ICT-omgeving van RIJK.

De inschrijver besteedt in zijn implementatieplan bijzondere aandacht aan:

1. Een nadere specificatie van de ontvlechtingswerkzaamheden, dat wil zeggen de werkzaamheden die nodig zijn om de data te migreren en archiveren vanaf de huidige omgeving naar de nieuwe ICT-omgeving in Microsoft 365.

2. Het veiligstellen van de huidige data: hoe zorgt inschrijver ervoor dat de huidige data beschikbaar blijft tijdens de implementatiefase en indien noodzakelijk ook daarna als back-up voor het geval de migratie problemen oplevert.
3. Volledigheid van de data: Alle relevante data moet worden geïdentificeerd en voorbereid voor migratie. Dit omvat niet alleen de bestanden zelf, maar ook de bijbehorende metadata zoals bestandsnamen, aanmaak- en wijzigingsdata, en toegangsrechten.
4. De risico's: welke risico's ziet u en welke maatregelen treft u om deze risico's te beheersen?
5. Een inschatting of alle data geschikt is om naar SharePoint overgebracht te worden, bijvoorbeeld:
  - a. Bestanden van een bepaalde grootte
  - b. Bestanden met ongeldige tekens in de naam
  - c. Bestanden met een te lange padlengte
  - d. Specifieke bestandstypen met beperkingen.
6. In samenwerking met key-users opstellen van een functioneel ontwerp voor de SharePoint-omgeving. Dit ontwerp bepaalt hoe de data in de nieuwe omgeving wordt georganiseerd, inclusief de structuur van sites, mappen, en toegangsrechten.
7. Advisering over (wettelijke) archiveringstermijnen. RIJK is niet verplicht te voldoen aan de Archiefwet of het beleid van de gemeenten te volgen. Wij verwachten van inschrijvers wel dat in het implementatieplan aandacht wordt besteed aan termijnen, structuur, inrichting van archivering van voor ons belangrijke documenten voor hergebruik of het beantwoorden van toekomstige vragen van gemeenten.
8. De planning. Hierbij verwachten wij tevens een advies voor de datum van livegang van de nieuwe ICT-omgeving van RIJK, waarbij ons doel voor de uiterste datum van livegang 1 januari 2026 is.

In het implementatieplan dient in ieder geval te zijn opgenomen (conform Gibit 2023 artikel 6):

- i. gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen van de Implementatie inclusief de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse;
- ii. de projectorganisatie inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement;
- iii. de werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid;
- iv. een overzicht van de benodigde Koppelingen, de functionele specificaties daarvan en de eventuele medewerking van derde partijen die voor het aanleggen daarvan vereist is;
- v. de relatie tussen de ICT Prestatie en de andere onderdelen van het Applicatielandschap en de eventuele medewerking van derde partijen die gelet op die relatie voor de Implementatie vereist is;
- vi. de deelleveringen ('milestones') van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan;
- vii. het tijdschema van de Implementatie (inclusief de deelleveringen);
- viii. de wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd;
- ix. de wijze waarop de Acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd;
- x. de wijze waarop de Conversie zal plaatsvinden;
- xi. de wijze waarop Opdrachtgever middels opleidingen/trainingen vertrouwd zal worden gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van de ICT Prestatie.

Beoordeeld wordt in welke mate het implementatieplan RIJK het vertrouwen geeft dat de inschrijver de implementatie beheerst en succesvol kan afronden op of voor de aangegeven datum van livegang.

Er wordt een hogere score toegekend, naarmate:

1. het implementatieplan de afzonderlijke trajecten apart benoemt en per traject een volledig beeld schetst van de uit te voeren acties om het beschreven resultaat te bereiken;
2. de planning – de fasering en de omschreven acties – in de ogen van RIJK getuigt van een realistische, haalbare en niet onnodig lange inschatting van het uit te voeren werk.
3. de taakverdeling over de opdrachtgever en de opdrachtnemer logisch verdeeld lijkt en de implementatie geen onevenredig grote belasting vormt voor het personeel van RIJK.
4. De medewerkers van RIJK goed worden voorbereid om met de nieuwe omgeving te kunnen werken.

Op dit onderdeel zijn maximaal 20 punten te behalen

Inschrijver beantwoordt bovenstaande in maximaal zes (6) pagina's A4 met lettertype Verdana 10 pt. Daarnaast zijn 6 pagina's screenshots of afbeeldingen toegestaan, mits deze geen informatie bevatten die als tekst in de beantwoording van dit gunningscriterium thuishoren. Links naar websites en internetpagina's zijn niet toegestaan. Indien inschrijver het aantal genoemde pagina's overschrijdt, worden de laatste extra pagina's door opdrachtgever ongelezen en onbeoordeeld terzijde gelegd. Dit kan leiden tot een mindere beoordeling van het antwoord van inschrijver.

### **5.3.2 K2. BEHEER EN ONDERSTEUNING**

RIJK wil dat de nieuwe ICT-omgeving adequaat beheerd wordt, volgens de standaarden die de opdrachtnemer aanbiedt aan (brede secties van) zijn klantenkring. De opdrachtnemer draagt tijdens de beheerfase ook nadrukkelijk de verantwoordelijkheid voor advies en gebruikersondersteuning. RIJK wil graag weten hoe de inschrijver deze verantwoordelijkheden invult. Hierin verwachten wij ook een beschrijving van de manier van beschikbaar stellen ("uitrollen") van een nieuwe werkplek en hoe deze een lagere belasting vormt voor de RIJK-organisatie. Hierin wordt ook de doorlooptijd van aanvraag tot het beschikbaar zijn van een nieuwe werkplek (laptop en smartphone) voor een nieuwe medewerker meegenomen (waarbij geldt: korter is beter).

De inschrijver levert een of meerdere documenten aan waarin hij de diensten specificeert die hij in de beheerfase aan RIJK levert. Eén van deze documenten is de concept-SLA (servicelevel agreement).

De aangeboden diensten houden verband met de diensten die genoemd worden in het aanbestedingsdocument en het programma van eisen en belegd zijn bij de "ICT-dienstverlener". Door middel van een tabel, matrix of een verwijzing geeft de inschrijver aan hoe de diensten die hij aanbiedt corresponderen met de gevraagde diensten uit de beide documenten.

De inschrijver moet in het in te dienen document of de documenten in elk geval (onderstaande punten zijn dus geen complete opsomming) specificeren hoe hij zijn verantwoordelijkheden invult voor:

1. Beheer.

- Hoe zorgt u ervoor dat RIJK geen omkijken heeft naar de ICT-omgeving?
2. Gebruikersondersteuning.
    - Onder meer: hoe borgt u dat wij worden ondersteund door medewerkers met kennis van zaken?
    - Hoe zorgt u ervoor dat medewerkers van RIJK zonder problemen in de ICT-omgeving kunnen werken?
  3. Advies.
    - Advies over de manier waarop RIJK een stabiele up-to-date ICT-omgeving krijgt en behoudt.
    - De manier van verzamelen, verwerken en rapporteren van gebruikersfeedback.
  4. Informatiebeveiliging.
    - Hoe zorgt de inschrijver ervoor dat de data alleen door geautoriseerde gebruikers kan worden gebruikt?
    - De verwachting is dat we meer gebruik zullen gaan maken van AI, zoals CoPilot. Dit levert vraagstukken op het gebied van data en dataveiligheid op. Hoe zorgt u ervoor dat onze data veilig blijft?
    - Hoe regelt u endpoint beveiliging: welke maatregelen worden er genomen om endpoints (zoals laptops en smartphones) te beveiligen tegen bedreigingen?
    - Hoe regelt u continuïteitsplanning en disaster recovery om ervoor te zorgen dat de ICT-omgeving snel kan herstellen van storingen of rampen?

De SLA bevat het minimale niveau van dienstverlening, verankerd in service levels. De service levels die de inschrijver aanbiedt moeten minimaal gelijk zijn aan de service levels die zijn opgenomen in het aanbestedingsdocument en het programma van eisen. De SLA mag geen bepalingen bevatten die strijdig zijn met dit aanbestedingsdocument en zijn bijlagen.

De SLA wordt als concept aangeboden en als zodanig beoordeeld. Na gunning van de opdracht wordt de SLA nader besproken met RIJK. Op basis van dit overleg kunnen er wijzigingen worden doorgevoerd. De SLA is pas definitief na de expliciete goedkeuring door RIJK.

Let op: Documenten als "dienstenboek" en "productendienstencatalogus" (pdc) lijken zich prima te lenen voor de beantwoording van dit gunningscriterium. Vaak bevatten deze catalogi echter meerdere opties, waar de klant een keuze uit kan maken. Denk aan een "brons", "zilver" of "goud" serviceniveau. Omdat het bij aanbesteden niet mogelijk is later in gesprek te gaan over deze opties, dient de inschrijver een eenduidig en passend aanbod samen te stellen. Dit aanbod moet corresponderen met de vergoeding die hij opneemt in het inschrijfbiljet.

Op dit onderdeel zijn maximaal 25 punten te behalen.

Inschrijver beantwoordt bovenstaande in maximaal vier (4) pagina's A4 met lettertype Verdana 10 pt. Daarnaast zijn 2 pagina's screenshots of afbeeldingen toegestaan, mits deze geen informatie bevatten die als tekst in de beantwoording van dit gunningscriterium thuishoren.

Tevens dient u uw concept SLA in, waarvoor geen maximaal aantal pagina's is voorbehouden.

Links naar websites en internetpagina's zijn niet toegestaan. Indien inschrijver het aantal genoemde pagina's overschrijdt, worden de laatste extra pagina's door opdrachtgever ongelezen en onbeoordeeld terzijde gelegd. Dit kan leiden tot een mindere beoordeling van het antwoord van inschrijver.

Beoordeeld wordt in hoeverre tegemoet is gekomen aan de optimale invulling van het beheer en de dienstverlening.

Er wordt een hogere score toegekend naarmate:

1. De aangeboden beheerdiensten in hogere mate corresponderen met de dienstverlening die in paragraaf 3.3 ("Gewenste dienstverlening") van het Programma van Eisen (PvE) (bijlage A) wordt genoemd, of de verwachtingen van RIJK op dit punt overtreffen.
2. De inschrijver meer verantwoordelijkheid op zich neemt met betrekking tot de instandhouding, beveiliging en ontwikkeling van de ICT-omgeving van RIJK en zich in hogere mate opstelt als partner voor RIJK voor alle zaken die ICT raken.

### **5.3.3 K3. INNOVATIE**

De wereld verandert snel door technologie, die organisaties dwingt zich aan te passen. RIJK wil gecontroleerd groeien, nieuwe klanten bedienen en meer strategisch advies en opleidingen bieden. Daarom heeft RIJK flexibele IT nodig die meegaat met technologische ontwikkelingen zodat we niet achterblijven.

Wij zijn op zoek naar een partner die goed op de hoogte is van de huidige technologische ontwikkelingen, zowel op het niveau van de gevraagde dienstverlening als op productniveau van Microsoft 365. Voor onze organisatie is het belangrijk om te kijken naar kansen en risico's en welke maatregelen getroffen kunnen worden om risico's te reduceren. De ontwikkeling van artificial intelligence (AI) is daar een voorbeeld van, een voorbeeld dat volop in beweging is en zich in rap tempo verder ontwikkelt. Tevens denken wij na over (bij voorkeur geautomatiseerd) hergebruik van data in de verwerking van onze documenten ten behoeve van aanbestedingen.

Van u wordt verwacht dat u beschrijft hoe uw organisatie inspeelt op snelle ontwikkelingen en hoe u de scholing van uw medewerkers verzorgt, zodat zij volledig op de hoogte zijn van alle details.

Daarnaast geeft u aan hoe u RIJK en haar medewerkers begeleidt bij deze ontwikkelingen en hoe u onze organisatie adviseert over het al dan niet adopteren van nieuwe, passende ontwikkelingen.

Concreet en actueel is op dit moment het gebruik van CoPilot. Beschrijf in ieder geval in een casus hoe u onze medewerkers informeert over de mogelijkheden, stimuleert in het gebruik en ondersteunt bij vragen.

Geef een overzicht van de stappen die zullen worden genomen om ervoor te zorgen dat wij blijven innoveren op het gebied van ICT. Voorbeelden van innovatieve oplossingen die geïmplementeerd zijn in andere organisaties kunnen uw verhaal illustreren.

Op dit onderdeel zijn maximaal 15 punten te behalen

Inschrijver beantwoordt bovenstaande in maximaal twee (2) pagina's A4 met lettertype Verdana 10 pt. Daarnaast zijn 2 pagina's screenshots of afbeeldingen toegestaan, mits deze geen informatie bevatten die als tekst in de beantwoording van dit gunningscriterium thuishoren. Links naar websites en internetpagina's zijn niet toegestaan. Indien inschrijver het aantal genoemde pagina's overschrijdt, worden de laatste extra pagina's door opdrachtgever ongelezen en onbeoordeeld terzijde gelegd. Dit kan leiden tot een mindere beoordeling van het antwoord van inschrijver.

Punten worden toegekend op het beschrijven van hetgeen is uitgevraagd. De mate waarin u ontwikkeling en educatie heeft geborgd en RIJK daarin kan laten meeprofiteren zorgt voor de bepaling van het aantal punten.

### **5.3.4 K4. WERKPLEKCONCEPT – PRESENTATIE**

Elke inschrijver wordt verzocht een presentatie te geven die de volgende onderwerpen behandelt:

#### **1. Creëren van partnership**

- Beschrijf de strategieën en methodes die zullen worden ingezet om een sterk partnerschap met onze organisatie op te bouwen.
- Geef aan welke stappen ondernomen zullen worden om een wederzijds voordelige samenwerking te waarborgen.
- Geef enkele voorbeelden van succesvolle partnerships met andere klanten en de geleerde lessen daaruit.

#### **2. Ondersteuning van onze medewerkers**

- Toon aan hoe uw organisatie onze medewerkers zal ondersteunen tijdens en na de transitie naar de nieuwe ICT-werkplekken.
- Deel informatie over trainingen en ontwikkelingsprogramma's die beschikbaar zullen zijn voor onze medewerkers.
- Beschrijf de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de ondersteuningsdiensten (bijvoorbeeld helpdesk, on-site ondersteuning).
- Laat zien hoe u ervoor zorgt dat u de taal van onze medewerkers spreekt, hoe u met hen communiceert zonder in technische details te verzanden, hoe u hen helpt met praktische oplossingen. Geef voorbeelden van hoe u dat bij andere relaties doet.

#### **3. Voorkomen van ICT-Knelpunten**

- Beschrijf de maatregelen die getroffen zullen worden om te voorkomen dat wij tegen nieuwe ICT-knelpunten aanlopen.
- Vertel welke voorzieningen voor proactieve monitoring en probleemoplossing u hanteert.
- Presenteer uw plan voor continue verbetering en evaluatie van de ICT-werkplekken om ervoor te zorgen dat ze voldoen en blijven voldoen aan onze veranderende behoeften.

De presentatie moet gegeven worden door de medewerker van uw bedrijf die gedurende de opdracht onze contactpersoon zal worden. De tijdsduur is maximaal 1 uur, met daarin ruimte voor het stellen van vragen. Voor de presentatie zijn maximaal 10 punten te behalen.

### **5.4 BEOORDELINGSMETHODIEK**

Het beoordelingsteam bestaat uit ter zake kundige werknemers van RIJK en onze materiedeskundige.

#### **Proces**

De inschrijvingen die niet zijn uitgesloten zullen door het beoordelingsteam in verschillende fases worden beoordeeld. De fasering heeft als doel de transparantie en objectiviteit te bewaken.

#### **Fase 1**

In de eerste fase beoordelen de leden van het beoordelingsteam eerst individueel de schriftelijk ingediende stukken. Alle individuele scores worden verzameld door de procesbegeleidende inkoop van RIJK en in het dossier opgeslagen.

## Fase 2

Deze fase wordt gevormd door de presentatie. Iedere beoordelaar zal van iedere demonstratie een individueel scoreformulier invullen en deze inleveren bij de procesbegeleidende inkoper van RIJK.

## Fase 3

Tijdens het consensus-overleg worden de eindscores van de subgunningscriteria per inschrijver bepaald. Alle cijfers worden afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Fase 3 wordt afgesloten door de berekening van de score per inschrijver op het gunningscriterium "Prijs". Ook de score voor de prijs wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma. De prijzen worden pas aan het eind van het consensus-overleg aan het beoordelingsteam bekend gemaakt.

Gezamenlijk vormen de totaalscores op prijs en kwaliteit de eindscore die gebruikt zal worden om een voorlopige ranking te maken. Mocht er sprake zijn van een gelijke score dan geeft de score op het gunningscriterium "kwaliteit", subgunningscriterium Plan van aanpak implementatie en support de doorslag. Mocht er in dat geval nog steeds sprake zijn van een gelijke score wordt de doorslag gegeven op basis van loting.

De voorlopige gunning wordt verstuurd aan de inschrijver die op dat moment op de eerste plaats in de ranking staat en de inschrijver is met de economisch meest voordelige inschrijving. Tegelijkertijd worden de afgewezen inschrijvers gemotiveerd op de hoogte gesteld.

De gunningscriteria worden beoordeeld aan de hand van onderstaand beoordelingskader.

Waardering	Score	Basisbeoordelingscriteria
<b>Uitstekend</b>	<b>100%</b> van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een uitstekend antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord. Het antwoord geeft meer inzicht dan gevraagd en/of is uitstekend onderbouwd. De wijze van invulling is overtuigend en/of bevat creatieve/innovatieve elementen.
<b>Goed</b>	<b>80%</b> van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een goed antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed beantwoord. Het antwoord past bij de vraag. De beschrijving is concreet, realistisch en werkwijze wordt goed onderbouwd.
<b>Voldoende</b>	<b>50%</b> van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. Beschreven werkwijze is realistisch, maar is matig concreet, en/of is matig onderbouwd. En/of er ontbreekt tenminste één belangrijk onderdeel in het antwoord.

<b>Onvoldoende</b>	<b>20%</b> van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver onvoldoende of een minimaal antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk, onvoldoende of minimaal beantwoord. Geen beschrijving en/of is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft geen/nauwelijks of gebrekkig inzicht in de wijze van invulling.
<b>Geen</b>	<b>0%</b> van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver geen antwoord gegeven.

## 5.5 KPI'S

Samen met de opdrachtnemer geven we invulling aan de onderstaande KPI's (kritieke prestatie indicatoren) die ervoor zorgen dat de digitale werkplek betrouwbaar, veilig en gebruiksvriendelijk is en de dienstverlening op het gewenste niveau blijft. De KPI's zijn gericht op:

- Beschikbaarheid en performance
- Beveiliging en compliance
- Incidentbeheer en probleemoplossing
- Gebruikersondersteuning
- Klanttevredenheid

## 5.6 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

## 5.7 INDEXERING

Indexering vindt plaats op basis van artikel 11.8 van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij ICT-opdrachten (GIBIT 2023). De eerste indexering is mogelijk per 1 januari 2027.

# 6. KLACHTENREGELING

RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: [klachten@stichtingrijk.nl](mailto:klachten@stichtingrijk.nl)

In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: dit betekent dat de personen die de klacht behandelen niet inhoudelijk betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.

## 7. BIJLAGEN:

### 7.1 BEGRIPPENLIJST

<b>aanbestedende dienst</b>	Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK)
<b>aanbestedingsstukken</b>	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
<b>Aanbestedingswet 2012</b>	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
<b>combinatie</b>	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
<b>derde</b>	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
<b>hoofdaannemer</b>	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
<b>inschrijver</b>	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
<b>inschrijving</b>	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
<b>onderaannemer</b>	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
<b>opdracht</b>	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
<b>opdrachtnemer</b>	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
<b>percelen</b>	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.

<b>RIJK</b>	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland
-------------	--

## 7.2 BIJLAGEN

Nr.	Document	Te vinden	Retour in offerte
Bijlagen bij het aanbestedingsdocument			
A	Programma van Eisen	TenderNed	Nee
B	Algemene Verklaring met checklist in te dienen documenten	TenderNed	Ja
C	Referentie verklaring	TenderNed	Ja
D	Tarievenblad	TenderNed	Ja
E	Concept overeenkomst	TenderNed	Nee
F	Concept verwerkersovereenkomst	TenderNed	Nee
G	Concept overeenkomst volgens wachtkamerregeling	TenderNed	Nee
H	GIBIT 2023	TenderNed	Nee
I	Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland	TenderNed	Nee (alleen winnende inschrijver)
J	Scoregrafiek Prijs lineair	TenderNed	Nee
K	Prototcol SROI Arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en IJmond	TenderNed	Nee
L	Verslag Marktconsultatie	TenderNed	Nee
Inschrijving			
	UEA	Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie.) Zie ook de instructie op TenderNed <a href="https://www.tenderned.nl/cms/node/791">https://www.tenderned.nl/cms/node/791</a>	Ja
	Uitwerking SgC K-1	TenderNed	Ja
	Uitwerking SgC K-2 inclusief concept SLA	TenderNed	Ja
	Uitwerking SgC K-3	TenderNed	Ja