



Beschrijvend document t.b.v. de aanbesteding Identity and Access Management (IAM) Shared Service Centrum Ons en haar partners

Openbare Europese aanbestedingsprocedure

Aanbestedende dienst: Shared Service Centrum Ons

Ons referentienummer	24.ON.055
Versie	1.0
Status	Definitief
Datum	22-10-2024

Inhoud

1	De Opdrachtgever en de opdracht	4
1.1	Informatie over de organisatie.....	4
1.2	Aanleiding, inhoud en omvang van de opdracht.....	4
1.2.1	Aanleiding.....	4
1.2.2	De opdracht in het kort.....	5
1.2.3	Uitgangspunten dienstverlening.....	5
1.2.4	Scope	5
1.2.5	Architectuur	6
1.2.6	Gewenste situatie.....	6
1.2.7	Resultaat	7
1.2.8	Implementatie	7
1.2.9	Buiten scope van de Opdracht.....	8
1.2.10	Planning implementatie	8
1.3	Looptijd en Type van de Overeenkomst	8
1.4	Herzieningsclausule	9
1.5	Wachtkamervereenkomst	9
1.6	Procedure en de onderbouwing	9
1.7	Verificatiegesprek.....	10
1.8	Inspiratiesessies.....	10
1.9	Planning aanbesteding.....	10
2	Voorwaarden aan Inschrijving	12
2.1	Voorwaarden aan Inschrijving.....	12
2.2	Algemene Inkoopvoorwaarden, Overeenkomst, Service Level Agreement (SLA) en Verwerkersovereenkomst.....	18
2.3	Contractvorming	18
3	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	20
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	20
3.2	Uitsluitingsgronden.....	20
3.3	Geschiktheidseis Financiële en economische draagkracht	21
3.3.1	Bedrijfsaansprakelijkheid	21
3.3.2	Financiële goedgeheid	21
3.4	Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid	21
3.4.1	Kerncompetenties	21
3.4.2	Kwaliteitsnormen	22
3.4.3	Informatiebeveiliging	22

3.5	Verklaringen	23
4	Beoordelingsprocedure en gunningscriteria	24
4.1	Beschrijving van de beoordelingsprocedure	24
4.2	Gunningscriteria	25
4.2.1	SG1. Prijs	25
4.2.2	SG 2. Programma van Eisen en Wensen	26
4.2.3	SG3. Implementatieplan.....	26
4.2.4	SG4. Kwaliteit van de dienstverlening	28
4.2.5	SG4. Casussen en een demo	28
4.2.6	Beoordelingsmethodiek.....	29
5	Eisen	32
5.1	Programma van eisen en wensen.....	32
5.2	Service Level Agreement (SLA), Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en Exit-plan.....	32
5.3	Social Return on Investment	33
5.4	Digitale toegankelijkheid	33
6	Overzicht van de bijlagen	34
	BIJLAGE A Checklist overzicht in te dienen documenten	35

1 De Opdrachtgever en de opdracht

1.1 Informatie over de organisatie

Shared Service Centrum Ons

De Opdrachtgever c.q. Aanbestedende dienst in deze aanbesteding is het Shared Service Centrum Ons (hierna SSC Ons).

SSC Ons is een rechtspersoonlijkheid bezittende bedrijfsvoering organisatie in de zin van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen.

De uitvoering van deze aanbesteding gebeurt door SSC Ons, team Inkoop en Contractmanagement. Binnen Ons I&C zijn de inkoopafdelingen (de adviseurs) van de gemeente Kampen, gemeente Zwolle, gemeente Westerveld, gemeente Dalfsen, gemeente Zwartewaterland, gemeente Ommen en provincie Overijssel ondergebracht. SSC Ons voert taken uit in opdracht van de deelnemende organisaties (partners). Het aantal deelnemende organisaties kan in de toekomst uitbreiden.

Meer informatie betreffende SSC Ons treft u aan op de website: www.ssc-ons.nl.

De aanbesteding wordt namens SSC Ons begeleid door de heer T.C.M. de Heer,
Email: t.de.heer@ssc-ons.nl

Deze aanbesteding verloopt geheel digitaal via het aanbestedingsplatform Tenders.nl (<https://www.tenders.nl>).

1.2 Aanleiding, inhoud en omvang van de opdracht

1.2.1 Aanleiding

SSC Ons is een shared serviceorganisatie die het dagelijks ICT beheer uitvoert voor haar partners en haar eigen organisatie. De technisch applicatie, netwerk en infrastructuur beheer is belegd bij SSC Ons en het functioneel beheer bij de partnerorganisaties. Het geheel is een complexe hybride infrastructuur met meer dan 800 applicaties die in de eigen datacenters, Azure Cloud, SaaS of elders als private hosted worden gehost.

De ICT-omgeving van SSC Ons is de afgelopen jaren uitgebreid met een aantal nieuwe domeinen (partnerorganisaties) en maakt de transitie naar SaaS (Cloud applicaties) en Azure Cloud services. Dit kan betekenen dat de doorwerking van het proces voor een partner in de vorm van maatwerk is geïmplementeerd. Dit heeft tot gevolg dat het proces niet is gestandaardiseerd en daarmee de foutgevoeligheid, het aantal handelingen en te onderhouden applicaties zich uitbreidt. De toegang tot deze applicaties wordt soms handmatig beheerd, met soms per applicatie een 'eigen' proces voor het aanleveren van gebruikersmutaties. Deze verscheidenheid aan processen en formulieren werkt in de hand dat over de applicaties heen geen eenduidig overzicht is van medewerkers c.q. gebruikers. Daarnaast heeft SSC Ons en haar partners al een aantal jaren behoefte aan verbeterde, uniforme en gestandaardiseerde IDU processen met een IAM oplossing die SSC Ons met haar partners ondersteunt in de secundaire (bedrijfsvoering-) processen. In de organisatie ligt de behoefte om het autorisatieproces te verbeteren en dichter naar de business te brengen.

1.2.2 De opdracht in het kort

SSC Ons wil een overeenkomst afsluiten met één Opdrachtnemer voor de levering, onderhoud, beheer en implementatie van een SaaS-oplossing (zijnde een standaardoplossing zonder maatwerk) voor een IAM systeem. In de standaardoplossing dienen de voor SSC Ons noodzakelijke functionaliteiten te zijn ondergebracht, zoals onder 'scope' staat beschreven.

1.2.3 Uitgangspunten dienstverlening

- SSC Ons biedt IAM-oplossing aan met een basisinrichting aan de partners.
- De IAM basisinrichting wordt geïmplementeerd bij alle partners, inclusief SSC Ons..
- De basisinrichting is een IAM-oplossing met 5 koppeling naar de volgende systemen:
 - Beaufort/Youforce
 - Active directory (partner)
 - Azure/Entra (partner)
 - Topdesk SSC Ons
 - Topdesk SSC (partner)
- Gemeente Zwolle werkt met een Microsoft 365 (E5) licentie.
- Structureel beheer bij partners is out-of-scope.
- Uitgaande van ruim 5000 AD-accounts en 7 tenants.
- Techniek wordt gehost in de cloud bij de leverancier en wordt daar technisch beheerd.

1.2.4 Scope

SSC Ons heeft al een aantal jaren behoefte aan verbeterde, uniforme en gestandaardiseerde IDU processen met een IAM oplossing die SSC Ons met haar partner ondersteunt in de (bedrijfsvoering-) processen.

De behoefte om het autorisatieproces te verbeteren werd o.a. ingegeven door audits en accountantscontroles waaruit herhaaldelijk naar voren kwam dat medewerkers te veel autorisaties hebben. Dit doet zich voor bij het aanmaken van accounts (instroom), alsook bij het doorstromen van een medewerker naar een andere functie (doorstroom). Ook blijven autorisaties (of accounts) te lang beschikbaar terwijl de medewerker al vertrokken is (uitstroom). Dit geeft risico's op het gebied van informatieveiligheid en fraude en tevens kunnen hier kosten aan verbonden zijn.

De ICT omgeving van SSC Ons is de afgelopen jaren uitgebreid met een aantal nieuwe domeinen (partnerorganisaties) en maakt de transitie naar SaaS (Cloud applicaties). De doorwerking van het proces is voor elke partner in de vorm van maatwerk geïmplementeerd. Dit heeft tot gevolg dat het proces niet is gestandaardiseerd en daarmee de foutgevoeligheid, het aantal handelingen en te onderhouden applicaties zich uitbreidt. Op dit moment wordt de toegang tot al deze applicaties veelal handmatig beheerd, met soms per applicatie een 'eigen' proces voor het aanleveren van gebruikersmutaties. Deze verscheidenheid aan processen en formulieren werkt in de hand dat over de applicaties heen geen eenduidig overzicht is van medewerkers c.q. gebruikers.

Door IAM op orde te brengen en te voorzien in rapportages, wordt betrouwbaarheid en veiligheid verhoogd. Daardoor kan voldaan worden aan de (in- en externe) wet- en regelgeving. Door het invoeren van uniforme en gestandaardiseerde processen met IAM oplossing ontstaat er een efficiëntere werkwijze met een hoger gebruikersgemak en eventuele kostenbesparing (op termijn).

Huidig aantal identiteiten

Momenteel worden door SSC Ons ruim 5.000 identiteiten beheerd voor de verschillende partnerorganisaties. De aantallen variëren sterk per organisatie, waarbij de kleinste 130 identiteiten kent en de grootste ruim 1800. In de IAM-oplossing moet rekening gehouden worden met de sterk variërende omvang en complexiteit en daarmee ook het verschillende gebruik per organisatie.

Organisatie	Aantal identiteiten*
Gemeente Zwolle	1830
Provincie Overijssel	1340
Gemeente Kampen	780
Gemeente Dalfsen	340
Gemeente Zwartewaterland	280
Gemeente Westerveld	260
SSC Ons	220
Gemeente Ommen	130
Eindtotaal	5180

*Dit is een indicatie, hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.

1.2.5 Architectuur

In bijlage XVI IAM Architectuur en ontwerp SSC Ons is een nadere uitwerking met meer context over doelen, (toekomstig) organisatieontwerp, de relatie tussen informatie en applicaties en de technische architectuur. Deze bijlage is **niet** toegevoegd aan de gepubliceerde documenten!

Dit geldt ook voor de bijlagen:

- XVII IAM Technische architectuur onderlegger in te vullen door inschrijver:
- XVIII H6 Technisch Informatiebeveiligingsbeleid en
- XIX Potentiële bron en of doelsystemen.

Deze 4 bijlagen (vertrouwelijke documenten) zijn voor inschrijvers op te vragen, indien zij een geheimhoudingsverklaring hebben getekend. Hiervoor dient inschrijver een verzoek in te dienen, via de berichten module in Tendered.

Na verzoek zal aanbestedende dienst de te ondertekenen geheimhoudingsverklaring toesturen. Na retour ontvangst van de getekende geheimhoudingsverklaring door aanbestedende dienst, worden de bijlagen beschikbaar gesteld.

Het formulier dient door Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkens het handelsregister, of een volmacht van degene die blijkens het handelsregister, bevoegd is om Inschrijver te vertegenwoordigen en om namens Inschrijver dit formulier te ondertekenen.

1.2.6 Gewenste situatie

In bijlage XVI IAM Architectuur en ontwerp SSC Ons is een nadere uitwerking te vinden van de gewenste situatie.

Een paar kaders belangrijk voor de uitvraag:

- In de basisarchitectuur geldt: geen maatwerkoplossingen per partner. Er wordt geüniformeerd en gestandaardiseerd. Dat wil zeggen, de dienstverlening die voor elke partner hetzelfde is, wordt gestandaardiseerd opgeleverd. Elke partner heeft echter zijn eigen applicatielandschap die zoveel mogelijk standaard, maar op veel plekken ook specifiek is.
- De partners zijn zelf verantwoordelijk voor de uitrol in hun eigen organisatie. Dit betekent het opschonen van onnodige autorisaties, het aanmaken van rollen/regels (RBAC/ABAC), het

aansluiten van extra doelsystemen die specifiek voor de partner zijn, het aanmaken van extra workflows of specifieke rapportages. Wensen die partnerbreed zijn, worden door SSC Ons opgepakt.

- Voor het opschonen van onjuiste en onnodige toegangsrechten wordt tijdelijke projecttooling ingezet vanuit SSC Ons en aangeboden aan en gebruikt door de partners. Dit valt niet in scope van deze aanbesteding.

1.2.7 Resultaat

De Opdrachtnemer zorgt voor de oplevering van de IAM basisinrichting bij alle partnerorganisaties. Verwacht wordt dat per partnerorganisatie de volgende resultaten worden opgeleverd:

Gebruik IAM-systeem

- Mutaties in Beaufort op interne medewerkers en inhuur bij de partnerorganisatie, leiden tot het automatisch aanmaken, muteren, deactiveren van Identiteiten in het IAM-systeem.
- Een identiteit kan automatisch opgevoerd worden in het IAM-systeem.
- Een basisrol en eventueel een set afdelingsrollen worden automatisch aan de identiteit op basis van regels toegekend.
- Basisrol bevat AD-account, Entra ID-account, identiteit en toegang tot TOPdesk SSC Ons, identiteit en toegang tot TOPdesk [partner], een home-directory, mailadres volgens conventie van de partnerorganisatie, Microsoft 365-licentie.
- Een afdelingsrol bevat minimaal een afdelingsmap.
- Een manager krijgt automatisch toegang tot het IAM-systeem.
- Handmatige taken worden automatisch in TOPdesk SSC Ons aangemaakt.
- Handmatige taken om een toegangspas aan te vragen worden automatisch in het TOPdesk-systeem van de partner aangemaakt (alleen van toepassing bij Gemeente Zwolle en Provincie Overijssel).
- Workflow en rapportages tbv periodieke controles zijn ingericht.
- Rapportages voor leidinggevende zijn beschikbaar.

Beheer ingericht:

- IAM-systeem met koppelingen naar de volgende systemen:
 - Beaufort/Youforce (bronsysteem)
 - Active Directory partnerorganisatie
 - Azure/Entra ID partnerorganisatie
 - Topdesk SSC Ons
 - TOPdesk partner (Alleen van toepassing bij Gemeente Zwolle en Provincie Overijssel)
- Organisatiegegevens uit Beaufort worden automatisch gesynchroniseerd met het IAM-systeem.
- Workflows ten behoeve van het IDU proces zijn ingericht.
- SSC Ons Beheerders- en managersrollen zijn ingericht in het IAM-systeem.
- Rolbeheerder bij partnerorganisatie en functioneel beheerder IAM bij SSC Ons zijn opgeleid om zelfstandig de configuraties door te voeren op basis van het principe voordoen, samendoen, zelf doen.

1.2.8 Implementatie

Bij de IAM-implementatie moet rekening gehouden worden dat bij de kleinere partners het autorisatiebeheer redelijk goed op orde is en dat het vooral belangrijk is dat zij meegaan in een

gestandaardiseerd In- en Uitstroomproces met wellicht een lichte vorm van RBAC/ABAC. Het aanvragen van autorisaties zal bij deze partners veelal in TOPdesk SSC Ons blijven.

De inschrijver wordt gevraagd om ondersteuning van de beheerorganisatie bij SSC Ons tijdens en na de uitrol optioneel aan te bieden.

De implementatie is onderdeel van de opdracht. In het prijzenblad worden initiële kosten (kosten voor de implementatie) apart opgenomen.

De implementatie vindt projectmatig plaats. Dat wil zeggen dat vooraf een (project/implementatie)plan beschikbaar moet zijn met duidelijke go/no-go momenten en informatie ten behoeve van de decharge; zie §4.2.3.

1.2.9 Buiten scope van de Opdracht

Buiten scope van de opdracht zijn:

- De implementatie van Privileged Access Management. Deze specifieke vorm van IAM verwacht opdrachtgever op een later moment in de tijd.
- Het koppelen met externe identity providers.
- Het professionaliseren van licentiesoftware (registratie, controle en uitgifte), dit kan in een later stadium.

1.2.10 Planning implementatie

De eerste IAM-implementatie wordt bij gemeente Zwolle (Launching Partner) gedaan. Na een succesvolle implementatie, wordt de IAM-oplossing bij de andere partners gefaseerd uitgerold, met een verwacht tempo van twee per maand. De implementatiepartner zorgt ervoor dat ook bij de overige partners hetzelfde resultaat wordt opgeleverd als hierboven beschreven.

Provincie Overijssel zal tijdens de implementatie bij Gemeente Zwolle al beginnen met het treffen van voorbereidingen en zal waarschijnlijk als tweede partner live gaan. De planning is dat aan het einde van 2025 alle partners zijn aangesloten op het IAM-systeem.

Als sprake is van een niet succesvolle implementatie bij Launching partner gemeente Zwolle (niet conform uitvraag met bijbehorende documenten, opdrachtverstrekking en inschrijving) op 1 juli 2025, behoudt SSC Ons zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden, om vervolgens met de partij waarmee een wachtkamerovereenkomst is afgesloten een overeenkomst aan te gaan.

1.3 Looptijd en Type van de Overeenkomst

Het doel van deze aanbesteding is het afsluiten van een overeenkomst met één (1) opdrachtnemer voor de aanschaf, implementatie, het beheer en onderhoud van een Identity and Access management (IAM) systeem.

De overeenkomst gaat in na ondertekening.

Aandachtspunten:

- De eerste fase van de overeenkomst bestaat uit het implementatietraject.
- De beoogde livegang van het IAM-systeem bij de eerste partner is 1 juli 2025.
- Na de livegang van het systeem vangt de beheer- en onderhoudsfase aan.
- De beheer- en onderhoudsfase kent een initiële looptijd van drie (3) jaar en start na de livegang.
- Opdrachtgever heeft daarna eenzijdig de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities te verlengen vier (4) keer, met telkens maximaal 2 jaar.

- Verlenging wordt 6 maanden voor einddatum bekend gemaakt aan de opdrachtnemer.
- In een aparte bijlage van de overeenkomst zijn financiële afspraken vastgelegd.
- De overeenkomst bevat een herzieningsclausule.

Bijlagen van de overeenkomst zijn:

- Verwerkersovereenkomst.
- Conform artikel 8.8 en 8.9 van de GIBIT 2023 wil Opdrachtgever met Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) afsluiten. Wij vragen de inschrijver de SLA (zie bijlage XX) in te dienen, waarin de gestelde eisen vanuit het Programma van eisen en wensen zijn verwerkt.
- De DFA (Dossier Financiële Afspraken) zijn financiële afspraken vastgelegd.

Een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) zal vanaf de implementatie worden opgesteld met o.a. operationele werkaafspraken.

1.4 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen er wijzigingen ten opzichte van de opdracht zoals omschreven. SSC Ons behoudt zich het recht voor om deze opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen en/of de opdracht uit te breiden. De algemene aard van de opdracht verandert niet.

Het betreft de volgende wijzigingen/uitbreidingen:

- Levering van extra licenties c.q. identiteiten ten behoeve van gebruikers;
- Het realiseren van nieuwe koppelingen die wellicht in de toekomst voor de bedrijfsvoering nodig zijn;
- Eventuele extra werkzaamheden aan de applicatie bovenop datgene wat vanuit het jaarlijks budget voor onderhoud kan worden gedaan. Dit betreft (onder meer) werkzaamheden die voortkomen uit onvoorziene omstandigheden door ontwikkelingen in de markt, politieke besluitvorming, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, een ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid. Functionele uitbreiding van de applicatie kan ook de realisatie van nieuwe applicaties (applicatieonderdelen) en/of modules betreffen;
- Aansluiten nieuwe partner bij SSC-Ons.

Om bij dergelijke wijzigingen niet opnieuw een Europese aanbestedingsprocedure te hoeven starten is een herzieningsclausule opgenomen.

1.5 Wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die op één na de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan wordt er een Wachtkamerovereenkomst afgesloten.

Hiermee hebben we de mogelijkheid om relatief snel de uitvoering van de werkzaamheden te kunnen herstarten, in het geval dat de overeenkomst met de partij de economisch meest voordelige aanbieder heeft gedaan, wordt beëindigd.

De duur van de wachtkamerovereenkomst is beperkt, maar moet wel toereikend zijn. De implementatie heeft een doorlooptijd van 8-10 maanden. Daarom wordt een wachtkamerovereenkomst voor de duur van 14 maanden afgesloten.

1.6 Procedure en de onderbouwing

De Opdrachtwaarde overschrijdt Europese aanbestedingsgrens van € 221.000, - excl. BTW. SSC Ons heeft gekozen voor een Openbare Europese aanbestedingsprocedure, conform de gewijzigde Aanbestedingswet 2012. Er worden eisen en wensen vanuit de organisatie opgesteld.

Er is een beperkt aantal marktpartijen en het uitgangspunt is een standaardoplossing, er is beperkt ruimte voor innovatieve vormen, omdat vooraf duidelijke kaders zijn opgesteld. Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

We sluiten een overeenkomst af met één marktpartij voor de levering, onderhoud en beheer en implementatie van een SaaS-oplossing voor een IAM systeem, omdat

- SSC Ons op zoek is naar leverancier waarmee een langdurige relatie wordt aangegaan en waarbij samenwerking en partnerschap van groot belang is. De verantwoordelijkheid voor de opdracht wordt daarmee belegd bij één partij.
- Levering en onderhoud van een SaaS-oplossing zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

1.7 Verificatiegesprek

Nadat het voornemen tot gunning van de opdracht bekend is gemaakt, wordt overgegaan tot verificatie van de inschrijving. Het verificatiegesprek vindt plaats op de datum zoals vermeld in de planning.

Het verificatiegesprek heeft tot doel om met zekerheid vast te stellen dat de voorgenomen winnende inschrijver in staat en bereid is om de opdracht volgens, in overeenstemming met de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving, uit te voeren. En waarin ook de door inschrijver gehonoreerde wensen getoetst worden.

1.8 Inspiratiesessies

Ter voorbereiding op de aanbesteding zijn er een aantal (5) inspiratiesessies gehouden. Deze sessies waren bedoeld om te zien wat er in de markt 'te koop' is en wat de markt ziet als 'standaard'. Tijdens deze sessies hebben 5 leveranciers (delen) van hun oplossing laten zien.

De opgedane informatie uit deze inspiratiesessies is verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.

1.9 Planning aanbesteding

Onderstaande planning is van toepassing.

Voorlopige planning Openbare procedure	
Activiteit	Periode
Publicatie Beschrijvend Document	22 oktober 2024
Sluitingsdatum indienen vragen 1	12 november 2024, 12.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 1	26 november 2024
Sluitingsdatum indienen vragen 2 n.a.v. Nota van Inlichtingen 1	6 december 2024, 12.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 2	13 december 2024
Sluitingsdatum indienen Inschrijving	17 januari 2025, 12.00 uur
Presentaties casussen	3 t/m 14 februari 2025
Verzenden gunningsbeslissing	26 februari 2025
Verificatiegesprek	6 maart 2025
Ondertekening Overeenkomst	31 maart 2025
Ingang Overeenkomst	1 april 2025
Implementatie launching partner	1 april 2025 tot 1 juli 2025
Einde implementatie	31 december 2025

Indien er wijzigingen in de planning komen zullen die kenbaar gemaakt worden via TenderNed.
TenderNed is leidend.

2 Voorwaarden aan Inschrijving

2.1 Voorwaarden aan Inschrijving

Het indienen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver instemt met alle voorwaarden voor deze procedure zoals hieronder beschreven.

1. Geldigheidsduur Inschrijving

De Inschrijver doet zijn Inschrijving tot minimaal 120 dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving gestand, ook als er tot definitieve gunning is overgegaan. Dit betekent dat ook de Inschrijvers aan wie de opdracht niet wordt gegund, hun Inschrijving deze 120 dagen gestand doen. Mocht er een kort geding worden gestart naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, dan dient de Inschrijver, als deze termijn van 90 dagen wordt overschreden, zijn Inschrijving verlengd gestand te doen tot 4 weken (termijn om hoger beroep aan te tekenen) na de datum waarop de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan en voor de periode die de Aanbestedende dienst nodig heeft om redelijkerwijs te voldoen aan de uitspraak.

2. Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei schade en/of kosten in verband met deze aanbesteding. De door de Inschrijvers gemaakte kosten met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure komen geheel voor eigen rekening van Inschrijver.

3. Voorbehouden

De Aanbestedende dienst mag op elk moment het gehele aanbestedingstraject tijdelijk of definitief stoppen of niet tot opdrachtverlening overgaan. Hieronder valt ook de situatie dat er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst te weinig Inschrijvingen zijn ontvangen.

De Mededeling van de Gunningsbeslissing vindt plaats onder nadrukkelijk voorbehoud van bestuurlijke goedkeuring. Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek. De definitieve gunning zal plaatsvinden doordat de Opdrachtgever de door hem getekende Overeenkomst doet toekomen aan de winnende Inschrijver. De winnende Inschrijver tekent de Overeenkomst slechts ter bevestiging van de al gemaakte afspraken.

De Aanbestedende dienst mag de inhoud van deze aanbesteding - waaronder de daarin opgenomen planning - tot 10 dagen voor de uiterlijke datum van indienen van de Inschrijving (sluitdatum) aanvullen of wijzigen.

4. Mogelijk ontbrekende informatie en controle

Aanbestedende dienst mag alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan Aanbestedende dienst besluiten om die ontbrekende informatie alsnog op te vragen. Aanbestedende dienst is daartoe op geen enkele wijze verplicht. De Aanbestedende dienst mag ook om aanvulling, verduidelijking of bewijsstukken vragen.

Inschrijver beantwoordt het verzoek van Aanbestedende dienst binnen de daarin gestelde termijn. Als beantwoording te laat is kan Aanbestedende dienst de Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst gaat in ieder geval over tot uitsluiting indien de gelijkheid van de Inschrijvers in het gedrang komt of de verstrekte informatie in werkelijkheid leidt tot een nieuwe Inschrijving.

Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure of van gunning uit als deze in zijn Inschrijving onjuiste informatie verstrekt of de gevraagde nadere informatie niet overeenstemt met zijn Inschrijving.

5. Niet eens met Gunningsbeslissing, bezwaartermijn

Aanbestedende dienst maakt in de Gunningsbeslissing de economisch meest voordelige Inschrijving bekend aan alle Inschrijvers en informeert de afgewezen Inschrijvers over de redenen van de afwijzing of uitsluiting.

Een Inschrijver die het niet eens is met de Gunningbeslissing kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na dag van verzending van de Gunningbeslissing een civiel kortgeding of spoedvoorziening aanspannen door een correcte betekening van een dagvaarding op het adres van Aanbestedende dienst. Dit is een fatale termijn wat betekent dat een Inschrijver zijn recht verliest om geschillen over de Gunningsbeslissing voor te leggen aan de bevoegde rechter (Nb. De bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel) wanneer hij een geschil later dan deze 20 dagen aanhangig maakt. Indien de fatale termijn eindigt op een zaterdag-, zon- of feestdag dan eindigt de fatale termijn op het laatste uur van de eerstvolgende werkdag.

Wanneer een Inschrijver niet, niet tijdig of niet correct een (kortgeding)dagvaarding aan de Aanbestedende dienst betekent, dan gaat Aanbestedende dienst er vanuit dat deze Inschrijver uitdrukkelijk afstand heeft gedaan van zijn recht om de Gunningsbeslissing of het verloop en de uitkomst van deze aanbestedingsprocedure door de rechter te laten toetsen. Hij is dan niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Dat betekent ook dat hij zijn rechten heeft verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

Als er een kortgeding aanhangig is gemaakt, gaat de Aanbestedende dienst niet over tot gunning, tenzij onverwijld spoed dit noodzakelijk maakt. De Inschrijver stuurt een kopie van de dagvaarding zo snel mogelijk naar inkoop@ssc-ons.nl.

6. Sluiten van een overeenkomst

Als de Aanbestedende dienst niet binnen de voornoemde termijn van 20 dagen op correcte wijze een dagvaarding ontvangt, dan gaat hij naar verwachting over tot het sluiten van een Overeenkomst door het ondertekenen van de Overeenkomst door de Opdrachtgever. De datum van de Overeenkomst is de dag waarop de Opdrachtgever getekend heeft.

7. Klachten procedure

Als een belanghebbende na het stellen van (verduidelijgings)vragen aan de aanbestedende dienst tijdens de procedure (NvI) en/of naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, nog klachten heeft over het verloop van de aanbesteding dan richt hij deze aan inkoopklacht@ssc-ons.nl. Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht moet Schriftelijk worden ingediend en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. In de klacht moet ook een voorstel staan hoe volgens de klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden.

Deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de bewuste aanbestedingsprocedure zullen de klacht behandelen. Zij doen dit zo spoedig mogelijk en informeren de klager over de behandeling.

De klachtenregeling is te vinden op <https://www.ssc-ons.nl/onse-publicaties>.

8. Eénmaal inschrijven

Iedere Onderneming mag maximaal één keer meedoen in de aanbestedingsprocedure, hetzij zelfstandig, hetzij als onderdeel van een samenwerkingsverband.

Als de juridische verbondenheid de eerlijke mededinging op geen enkele wijze kan schaden mogen deze verbonden Ondernemingen afzonderlijk van elkaar inschrijven. Als een Onderneming meent dat hiervan sprake is dan geeft hij dit aan op bijgevoegde holdingverklaring (bijlage III) en onderbouwt hij dit met bewijs. De Aanbestedende dienst beoordeelt het ingediende bewijs.

Als Aanbestedende dienst van mening is dat de eerlijke mededinging geschaad kan worden, sluit hij alle betreffende inschrijvende Ondernemingen uit van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

9. Samenwerkingsverbanden (Inschrijven als een Combinatie)

Zowel een zelfstandige Onderneming als een Combinatie van Ondernemingen kan een Inschrijving doen.

Als een Combinatie inschrijft moeten er extra documenten worden ingediend. Dit staat bij de desbetreffende eis in TenderNed aangegeven inclusief een instructie.

Door gezamenlijke Inschrijving verklaren de leden van een Combinatie dat zij bij gunning van de opdracht gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten Overeenkomst dan wel indien het een Raamovereenkomst betreft ook de Nadere overeenkomsten.

Wijziging in de samenstelling van de Combinatie na het indienen van de Inschrijving is niet mogelijk, omdat sprake is van een onherroepelijk aanbod van de Combinatie. Mocht er na gunning wijzigingen plaatsvinden in de Combinatie dan kan dat dus aanleiding zijn voor beëindiging van de Overeenkomst. In ieder geval hebben wijzigingen van de Combinatie na gunning altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan voorwaarden aan de goedkeuring verbinden die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure.

10. Beroep op een derde t.b.v. de Geschiktheidseisen

Een Inschrijver kan zich voor de financiële- en economische draagkracht of de technische- en beroepsbekwaamheid beroepen op de draagkracht van een derde, ongeacht de juridische aard van de banden met die derde. Deze derde kan een natuurlijke- of een rechtspersoon zijn. De Inschrijver geeft dit aan in het UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument). De Inschrijver dient ook het UEA van de derde in te dienen.

Als de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde dan moet deze derde ook daadwerkelijk ingezet te worden.

Mocht er na gunning wijzigingen plaatsvinden in de derde dan kan dat aanleiding zijn voor beëindiging van de Overeenkomst. In ieder geval heeft wijziging van de derde na gunning altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt voorwaarden aan de goedkeuring die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde (Geschiktheids)eisen in deze aanbestedingsprocedure.

Er moeten extra documenten worden ingediend. Dit staat bij de desbetreffende eis in TenderNed.

11. Beroep op een onderaannemer

Een Inschrijver hoeft niet de hele opdracht zelf uit te voeren. Hij mag ook een onderaannemer(s) inschakelen. De hoofdaannemer is en blijft altijd hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en correcte nakoming van de Overeenkomst.

De Aanbestedende dienst gaat er van uit dat de hoofdaannemer alleen integere onderaannemers inschakelt. De Aanbestedende dienst kan de integriteit van onderaannemer toetsen. Normaal gesproken ligt deze toets in lijn met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure. Inschrijver verleent hieraan volledige medewerking. Mocht de integriteit niet in orde zijn, dan dient Inschrijver de betreffende onderaannemer direct te vervangen, zonder dat de Inschrijver hiervoor (extra) kosten in rekening kan brengen en/of de planning kan aanpassen.

Indien na gunning de Opdrachtnemer een nieuwe onderaannemer wil inzetten of wil wijzigen van onderaannemer dan moet Opdrachtnemer hiervoor vooraf goedkeuring vragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hieraan voorwaarden stellen. Normaal gesproken liggen deze in lijn met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure.

12. Rechtsgeldigheid en volmacht

Inschrijver vult alle bijlagen en verklaringen volledig in, ondertekent ieder document afzonderlijk en voegt deze toe in TenderNed, bij de Eis 'Verklaringen'. Er moet ondertekend worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger of een door de rechtsgeldige vertegenwoordiger gevolmachtigde. De rechtsgeldige vertegenwoordiging blijkt uit een (de) uittreksel(s) uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel of uit de aldaar gedeponeerde en ingediende statuten. Inschrijver dient verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen te verstrekken. Dit geldt ook voor de leden van een Combinatie en derden. Een eventuele volmacht dient te dateren van voor de datum van Inschrijving.

13. Inschrijven conform Platform, bijlagen en standaardformulieren

Inschrijver mag formats, tabellen en vragenlijsten die ingediend moeten worden niet wijzigen of aanvullen, tenzij het gaat om beantwoording van vragen en formalisering van documenten. Doet Inschrijver dit toch dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst gaat in ieder geval over tot uitsluiting indien de gelijkheid van de Inschrijvers in het gedrang komt of de verstrekte informatie in werkelijkheid leidt tot een nieuwe Inschrijving.

14. Voorwaardelijk Inschrijven

Aanbestedende dienst legt Inschrijvingen waaraan één of meer voorwaarden zijn verbonden als ongeldig ter zijde.

15. Storing

Het risico van storing in internetverkeer en/of TendeNed en/of andere technische problemen is in principe voor risico van de Inschrijver. De Inschrijver dient tijdig met de Inschrijving te beginnen.

Doet zich echter kort voor het sluiten van de inschrijftermijn een algemene storing voor in het aanbestedingsplatform, neem dan zo snel mogelijk contact op met de Aanbestedende dienst en doe het volgende:

- Maak van alle in te dienen digitale documenten één digitaal bestand, bijvoorbeeld door deze documenten te zippen.
- Bereken een hashwaarde van het zipfile.
- Stuur de hashwaarde per e-mail vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn naar de Aanbestedende dienst.
- Stuur het zipbestand per e-mail bijvoorbeeld met Cryptshare of een vergelijkbaar tool binnen één werkdag ná het sluiten van de Inschrijvingstermijn naar de Aanbestedende dienst en vermeld in het bericht welk hash-algoritme is gebruikt.
- Is ook e-mailen niet mogelijk, kopieer dan de hashwaarde en/of zipfile op een USB-stick en bezorg die binnen één werkdag bij de Aanbestedende dienst.

De Aanbestedende dienst verifieert in dit geval of de hashwaarde van het door hem na het sluiten van de Inschrijvingstermijn ontvangen zipfile gelijk is aan de hashwaarde die hij vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn heeft ontvangen. Klopt dit, dan gaat Aanbestedende dienst er van uit dat de Inschrijving is opgesteld vóór dat tijdstip en de Inschrijver dus niet meer tijd dan de andere Inschrijvers heeft gekregen om zijn Inschrijving op te stellen.

16. Taal

Alle mondelinge en Schriftelijke communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal.

17. Intellectueel eigendom

Aanbestedende dienst heeft al het intellectueel eigendomsrecht (bijvoorbeeld het auteursrecht) op de door hem bij deze aanbesteding verstrekte documenten. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om zonder toestemming documenten uit de aanbesteding te verveelvoudigen en/of te gebruiken buiten deze aanbestedingsprocedure.

18. Vertrouwelijkheid

De Aanbestedende dienst zal de Inschrijvingen vertrouwelijk behandelen. Alleen (interne of externe) medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken zullen deze te zien krijgen, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. Aanbestedende dienst wijst erop dat ter onderbouwing van de Gunningsbeslissing wel enige informatie, waaronder bijvoorbeeld ten aanzien van de (totaal)prijs, uit de Inschrijvingen bekend zal worden gemaakt.

19. Pro-actieve houding Inschrijver

Deze aanbesteding, inclusief alle bijlagen is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in deze aanbestedingsprocedure voorkomen. De Aanbestedende dienst verwacht daarom een pro-actieve houding van de Inschrijvers. Dit houdt in dat zij eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbestedingsprocedure zelf zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op de uiterste datum voor stellen van vragen moeten melden, zodat deze eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit nog ongedaan kan/kunnen worden gemaakt.

Na de Nota('s) van inlichtingen wordt verondersteld dat alle informatie helder en eenduidig is.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbesteding, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de keuze(s) die de Aanbestedende dienst in dat kader heeft gemaakt. Dit is een vervaltermijn.

Indien Inschrijver redelijkerwijs pas ná het moment van sluiten van de inschrijftermijn op de hoogte kon zijn van deze onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbesteding dan is bovenstaande vervaltermijn niet van toepassing.

20. Nota van inlichtingen

Alle communicatie ten behoeve van de Nota van inlichtingen geschiedt digitaal via TenderNed, *Vraag en antwoord*. Informatie-uitwisseling vindt uitsluitend via dit aanbestedingsplatform plaats. Anders gestelde vragen neemt Aanbestedende dienst niet in behandeling. Het is niet toegestaan op andere wijze de Aanbestedende dienst dan wel Ons te benaderen over deze aanbesteding op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

De volgende werkwijze wordt gehanteerd voor het stellen van de vragen:

- Aanbestedende dienst beantwoordt slechts de vragen die overeenkomstig de bovengenoemde werkwijze ingediend worden;
- Elke vraag kan direct gesteld worden; Inschrijver hoeft niet te wachten tot het moment van de sluitingstermijn voor het stellen van vragen.
- De vragen zullen conform de via TenderNed verstrekte planning beantwoord worden.
- Technische vragen met betrekking tot TenderNed kunnen te allen tijde gesteld worden door contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-836 33 76 (gratis).
Een handleiding voor het gebruik van TenderNed is te vinden op:
<https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding> ([Aanmelden en inschrijven op aanbesteding | TenderNed](#)).
- **In de 2e vragenronde (zie planning) kunnen alleen vragen gesteld worden over de eerste gepubliceerde nota van inlichtingen.**

21. Bibob

Om te voorkomen dat de Aanbestedende dienst met overheidsopdrachten onbedoeld en ongewild criminele activiteiten faciliteert, past hij de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob) toe op deze aanbesteding

Toepassing van de Wet Bibob betekent dat de Aanbestedende dienst intern onderzoekt – mede op basis van de door Inschrijver aangeleverde gegevens – of er indicaties zijn dat op een Inschrijver en/of diens onderaannemer(s) de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden gelden. De Aanbestedende dienst onderzoekt daarnaast:

- de mogelijkheid dat de Inschrijver of een onderaannemer wordt gefinancierd met op geld waardeerbare voordelen die zijn of worden verkregen uit gepleegde strafbare feiten; en
- de mate van gevaar dat de Inschrijver of een onderaannemer, indien deze opdracht aan de Inschrijver zou worden gegund, bij de uitvoering van de opdracht strafbare feiten zal plegen.

Dit onderzoek kan zowel tijdens de precontractuele fase als tijdens de looptijd van de (raam)overeenkomst plaatsvinden. De Inschrijver/opdrachtnemer is verplicht tijdig, kosteloos en met volledige transparantie alle medewerking te verlenen aan een dergelijk onderzoek.

Mocht er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst sprake zijn van (indicaties van) één of meer van de hiervoor genoemde omstandigheden, dan kan de Aanbestedende dienst op basis daarvan de volgende maatregelen nemen:

- de Inschrijver in kwestie wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding;
- de Inschrijver kan worden verzocht de betreffende onderaannemer te vervangen en is daartoe in voorkomend geval ook verplicht;
- de overheidsopdracht wordt niet gegund aan deze Inschrijver;
- in de overeenkomst inzake de gunning van de opdracht worden nadere, al dan niet ontbindende, voorwaarden opgenomen;
- de overeenkomst wordt ontbonden; of
- toestemming voor het inzetten van een bepaalde onderaannemer wordt geweigerd.

Daarnaast kan de Aanbestedende dienst aan het Landelijk Bureau BIBOB (hierna: LBB) om advies vragen conform art. 9 van de Wet Bibob:

- voordat een beslissing wordt genomen inzake de gunning van een overheidsopdracht;
- in het geval de Aanbestedende dienst bij overeenkomst heeft bedongen dat de overeenkomst ontbonden wordt, indien -kort gezegd- een Bibob-advies daartoe aanleiding geeft; en
- ten aanzien van een 'onderaannemer', uitsluitend met het oog op diens acceptatie als zodanig.

De Aanbestedende dienst gaat niet over tot maatregelen als hierboven genoemd voordat hij een advies vraagt aan het LBB, tenzij de noodzaak daartoe in evidente gevallen ontbreekt. Het Bibob-advies geeft de Aanbestedende dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om al dan niet maatregelen te nemen zoals hiervoor aangegeven. De Aanbestedende dienst stelt de Inschrijver op de hoogte van een adviesaanvraag bij het LBB.

Meer informatie over Wet Bibob en het LBB is te vinden op <https://www.justis.nl/producten/bibob/>

22. Sanctiemaatregelen Rusland

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU¹ is het Aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullit omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

Inschrijver dient het bijlage V Verklaring Russische partijen.docx volledig in te vullen en te uploaden in TenderNed.

2.2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Overeenkomst, Service Level Agreement (SLA) en Verwerkersovereenkomst

Op deze Overeenkomst zijn de GIBIT2023 van toepassing. De Aanbestedende dienst wijst leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver uitdrukkelijk van de hand.

De Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst, SLA en de algemene inkoopvoorwaarden zijn als bijlagen toegevoegd.

Inschrijver kan vragen over de Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst, SLA en de GIBIT 2023 stellen (zie § 2.1 sub 19 en 20).

2.3 Contractvorming

Als het niet duidelijk is wat bedoeld wordt of als er verschil van mening bestaat over de uitleg van de Overeenkomst of de Overheidsopdracht, vindt uitleg plaats aan de hand van de Aanbestedingsstukken in de volgende, aflopende volgorde van belangrijkheid:

1. De definitieve Overeenkomst, inclusief bijlagen *;
2. De Nota van inlichtingen;
3. Het Beschrijvend document (het geheel van informatie over deze aanbesteding in TenderNed);
4. De algemene inkoopvoorwaarden: GIBIT2023;

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:2022:111:TOC>

5. De Inschrijving

*) Wijzigingen in de algemene inkoopvoorwaarden GIBIT2023 en/of in de concept Overeenkomst en/of Verwerkersovereenkomst en/of SLA, bijvoorbeeld naar aanleiding van vragen/antwoorden in de NvI, worden verwerkt in de te ondertekenen definitieve Overeenkomst en/of Verwerkersovereenkomst en/of SLA.

3 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De Inschrijver levert bedrijfsgegevens aan door het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Hij geeft hierin ook aan of hij in Combinatie inschrijft, een beroep doet op derden of met onderaannemers inschrijft.

De Inschrijver dient het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

LET OP:

- Als er een machtiging voor de ondertekening bestaat dan moet deze bij de Inschrijving worden toegevoegd. Dit kan in TenderNed. Aanbestedende dienst moet uit het uittreksel uit het handelsregister kunnen constateren dat degene die de machtiging afgeeft ook bevoegd is om dit te doen.
- Als een Combinatie inschrijft moeten alle leden van een Combinatie een UEA indienen.
- Als de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde dan moet deze derde ook een UEA indienen.
- Als de Inschrijver één óf meerdere onderaannemers wil inschakelen, die niet nodig is/zijn om aan de vereiste draagkracht te voldoen, dan moet de Inschrijver de naam/namen van de onderaannemer(s) in het UEA aangeven. Dit voor zover de onderaannemer(s) al bij de Inschrijving bekend is/zijn.

3.2 Uitsluitingsgronden

Door ondertekenen van het UEA geeft Inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in het UEA niet op zijn Onderneming van toepassing zijn en dat Inschrijver de verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken. Dit geldt ook voor de leden van een Combinatie en derden.

De verplichte uitsluitingsgronden (deel IIIA) en de gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies (deel IIIB) zijn allen van toepassing.

Facultatieve uitsluitingsgronden

Van de facultatieve uitsluitingsgronden (deel IIIC) zijn van toepassing:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Ernstige beroepsfout*;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Betrokken bij de voorbereiding;
- Prestaties uit het verleden;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding.

* ernstige beroepsfout: elk door kwaad opzet of bewuste nalatigheid veroorzaakt onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de integriteit en betrouwbaarheid van de Inschrijver. Ter illustratie, Aanbestedende dienst vindt een gedraging in strijd met de vigerende mededingingsregelgeving een ernstige fout maar ook een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publieke fondsen (geld).

Ter verificatie vraagt de Aanbestedende dienst in elk geval de volgende bewijsstukken op:

1. Uittreksel handels- en/of beroepenregister Kamer van Koophandel, op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden;
2. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 24 maanden;
3. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen, op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden.

Aanbestedende dienst accepteert gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat van de Europese Unie die een gelijkwaardig doel dienen en waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op de Onderneming van toepassing is.

3.3 Geschiktheidseis Financiële en economische draagkracht

3.3.1 Bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver moet gedurende de opdracht verzekerd zijn tegen en bedrijfsaansprakelijkheid.

De minimale dekking is als volgt:

- Bedrijfsaansprakelijkheid: € 2.500.000,00 per gebeurtenis te zijn met een minimum van twee gebeurtenissen per jaar.

Inschrijver kan bij zijn Inschrijving volstaan met het indienen van het UEA. Inschrijver geeft daarmee aan dat hij hieraan voldoet en dat hij bewijsstukken/verklaringen binnen 7 kalenderdagen op verzoek van Aanbestedende dienst zal verstrekken. Indien Inschrijver nog niet (voldoende) is verzekerd dan dient hij dit te vermelden in deel V van het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA).

Ter verificatie vraagt de Aanbestedende dienst in elk geval het volgende bewijs op:

- een kopie polis of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis voldoet of na gunning kan voldoen. Indien een concernpolis wordt ingediend moet duidelijk zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.

Combinatie

Indien Inschrijver een Combinatie is, dienen alle leden van de Combinatie bewijs te overleggen. De dekking van de Combinatie dient in zijn totaliteit ten minste het hierboven vereiste bedrag per gebeurtenis te bedragen.

3.3.2 Financiële gegoedheid

De Inschrijver dient over een gezonde financiële en economische draagkracht te beschikken en de continuïteit van de onderneming dient over een langere periode gewaarborgd te zijn. De meest recente accountantsverklaring/jaarrekening mag geen negatieve continuïteitsverwachting bevatten.

3.4 Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid

3.4.1 Kerncompetenties

Aanbestedende dienst toetst de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid aan de hand van kerncompetenties. Deze kerncompetenties komen overeen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de opdracht. Inschrijver dient maximaal 1 referentie in per kerncompetentie.

1: Aanbieder heeft aantoonbaar ervaring met de levering, implementatie, het beheer en onderhoud van een IAM systeem als SaaS-dienst binnen overheidsorganisatie of bankwezen of zorginstellingen

of educatie instellingen, met minimaal 3000 identiteiten. Er dient sprake te zijn van een operationeel IAM systeem.

2: Het succesvol uitvoeren van een IAM multi tenancy oplossing binnen een organisatie, zoals hierboven beschreven.

Aandachtspunten

1. De referenties moeten zijn uitgevoerd (operationeel) binnen drie jaren voorafgaande aan de sluitingsdatum voor de Inschrijving.
2. Voor elke referentie vult de Inschrijver de bijlage Verklaring Kerncompetenties volledig in.
3. Inschrijver mag één referentie gebruiken voor het aantonen van meerdere kerncompetenties.
4. De Aanbestedende dienst kan referenties op juistheid controleren.
5. Als de Inschrijver meer dan 1 referentie opgeeft per kerncompetentie, beoordeelt de Aanbestedende dienst alleen de eerste geüploade referentie.

NB. Het UEA (Deel IV) maakt melding van 'selectiecriteria', hiermee wordt bedoeld: 'geschiktheidseisen'.

Als een Inschrijver zich beroept op de draagkracht van een derde om aan de technische of beroepsbekwaamheid te voldoen dan moet Inschrijver naast het invullen van deel IIC UEA ook de ingevulde en ondertekende verklaring 'Verklaring inzet Derden' indienen. Hiermee geven Inschrijver en de derde aan dat zij gezamenlijk voldoen aan de gestelde kerncompetenties en dat bij eventuele uitvoering van de opdracht daadwerkelijk kan worden beschikt over de noodzakelijke middelen van deze derde. Tevens wordt aangegeven dat de derde daadwerkelijk zal worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de bekwaamheid betrekking heeft.

Inschrijver dient het document bijlage IV Verklaring Kerncompetenties volledig in te vullen en te uploaden in TenderNed.

3.4.2 Kwaliteitsnormen

Inschrijver heeft kwaliteitsbewaking specifiek voor IT organisaties in zijn organisatie verankerd en past dit toe. Inschrijver levert het bewijs hiervan conform artikel 2.96 Aw door:

- kopieën van certificaten volgens de Europese normenreeks ISO 9001-2015 (geldig op de datum van Inschrijving); of
- kopieën van gelijkwaardige certificaten (geldig op de datum van Inschrijving) op het gebied van kwaliteitsbewaking

Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van de UEA. Inschrijver hoeft bij zijn Inschrijving de bewijsstukken nog niet in te leveren. Het bewijs wordt na de Gunningsbeslissing alleen gevraagd van de Inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt/komen.

3.4.3 Informatiebeveiliging

Inschrijver beschikt over een gecertificeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging. Inschrijver levert het bewijs hiervan conform artikel 2.96 Aw door:

- kopieën van certificaten (geldig op de datum van Inschrijving) volgens de Europese normenreeks ISO 27001; of
- kopieën van gelijkwaardige certificaten (geldig op de datum van Inschrijving) op het gebied van kwaliteitsbewaking (geldig op de datum van Inschrijving)

3.5 Verklaringen

Voor de in te dienen verklaringen geldt indien van toepassing het volgende.

Holdingverklaring

Inschrijver dient een rechtsgeldig ondertekende 'Holdingverklaring', bijlage III, in als hij onderdeel is van een holding en beroep doet op de draagkracht van de holding of als meerdere ondernemingen uit een holding inschrijving doen in het kader van hetgeen opgenomen is in paragraaf 2.1.8.

Combinatie

Ieder lid van de Combinatie dient bij Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende verklaring in te dienen, waarin de leden van de Combinatie verklaren dat zij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van de te gunnen opdracht (Verklaring Aansprakelijkheid, bijlage I).

Inzet derden

Als Inschrijver beroep doet op de draagkracht van een derde(n) moet hij bij Inschrijving zowel inhoudelijk als contractueel aantonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde(n). De Inschrijver dient een door hem en de derde rechtsgeldig ondertekende 'Verklaring inzet Derden', bijlage II, in.

Machtiging

Als er een machtiging is gegeven om te ondertekenen moet de Inschrijver deze machtiging toevoegen. Degene die de machtiging geeft moet in dat geval ook ondertekeningsbevoegd zijn. Dit moet blijken uit het uittreksel uit het handelsregister. Voor de machtiging is er geen format voorgeschreven.

De eerste 3 genoemde verklaringen zijn opgenomen bij de aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient Inschrijver deze te downloaden, te ondertekenen en weer te uploaden in TenderNed. Indien van toepassing dient hier ook de machtiging ge-upload te worden

4 Beoordelingsprocedure en gunningscriteria

4.1 Beschrijving van de beoordelingsprocedure

Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure start na opening van de Inschrijving. De beoordeling vindt als volgt plaats:

Stap 1: volledigheid en geldigheid Inschrijving

Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijving volgens de procedure is aangeleverd en of alle gevraagde informatie inhoudelijk correct is en volledig is. Zie onder andere ook paragraaf 2.1 sub 4 en 13.

Stap 2: beoordeling van de eisen

Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijving onvoorwaardelijk aan de Geschiktheidseisen en het programma van eisen voldoet. Een Inschrijving die hier niet (onvoorwaardelijk) aan voldoet wordt uitgesloten.

Stap 3: beoordeling van de gunningcriteria

Een beoordelingsteam van Aanbestedende dienst beoordeelt de Inschrijving op de gunningcriteria. Gunning vindt plaats aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de Beste Prijs/Kwaliteit Verhouding (BPKV).

Stap 4: verificatie bewijsmiddelen en verificatiegesprek

Aan de Inschrijver met de voorlopig economisch meest voordelige Inschrijving zal gevraagd worden om bewijsmiddelen aan te leveren. Dit gaat via *Berichten* in TenderNed.

Daarnaast zal de voorlopig begunstigde uitgenodigd worden voor een verificatiegesprek (zie planning en § 1.7).

De verificatie zal in principe worden uitgevoerd in de stand-still periode. Indien de bewijsmiddelen niet of te laat worden aangeleverd of niet akkoord worden bevonden zal dit leiden tot een nieuw gunningsadvies respectievelijk een nieuw gunningsbesluit.

De stappen van het beoordelingsproces kunnen parallel worden doorlopen.

Beoordeling door het beoordelingsteam

Een multidisciplinair beoordelingsteam beoordeelt en brengt een advies uit aan de Stuurgroep. De volgende specialisten zijn vertegenwoordigd in het beoordelingsteam (waarbij aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen):

- Business analyst IAM
- Enterprise architect SSC Ons
- Enterprise architect Gemeente Zwolle
- Coördinator functioneel beheer HR
- Solution architect SSC Ons
- Product- en dienstenmanager SSC Ons
- Security specialist SSC Ons
- Contractmanager I&C

Elk gunningscriterium wordt afzonderlijk beoordeeld.

Eerst beoordeelt de beoordelaar het criterium individueel. Daarna bepalen de beoordelaars in consensus één score voor het betreffende gunningscriterium.

4.2 Gunningscriteria

Voor de bepaling van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving zijn de volgende criteria opgenomen

Prijs en kwaliteit, in de verhouding 70 - 175

Ten aanzien van de gunningscriteria kunnen inschrijvers in totaal maximaal 245 punten verdienen. De inschrijver die het hoogste percentage scoort, heeft vanuit het oogpunt van de opdrachtgever de economisch meest voordelige inschrijving gedaan en komt in aanmerking voor gunning.

Subgunningscriteria in het kort

Subgunningscriterium	Max. punten
SG1. Prijs	70
SG2. Programma van eisen en wensen	35
SG3. Implementatieplan, bestaande uit:	
- 1. Beschrijving van de werkende oplossing	15
- 2. Aanpak implementatie voor SSC Ons, de gemeente Zwolle als launching partner de daaropvolgende partnerorganisaties	15
- 3. Overdracht naar beheer	10
SG4. Kwaliteit dienstverlening	25
SG5. Casussen en demo	75 (15 per casus)
Totaal	245

4.2.1 SG1. Prijs

Prijs bestaat uit afzonderlijke prijscomponenten, waaronder de eenmalige kosten (gespecificeerd) en structurele kosten jaarkosten (gespecificeerd). De inschrijfprijs moet voorzien in de Total Cost of Ownership (TCO). De TCO wordt berekend door de eenmalige kosten + 3 maal de structurele jaarkosten + ureninzet bij elkaar op te tellen.

Inschrijver dient het prijzenblad Bijlage VI Prijzenblad geheel in te vullen en te uploaden in TenderNed. Dit prijzenblad dient rechtsgeldig ondertekend te worden. De ondertekenaar dient blijkens het handelsregister bevoegd te zijn de Inschrijver te vertegenwoordigen of gevolmachtigd te zijn.

Tevens dient Inschrijver de waarde van cel E34 (de inschrijfprijs) van het prijzenblad in te vullen in TenderNed. Dit bedrag dient exact met elkaar overeen te komen. In het geval de bedragen niet overeenkomen, is het bedrag zoals vermeld op prijzenblad leidend voor het berekenen van de BPKV. Zonder een volledig ingevuld prijzenblad en de ingevulde online prijslijst in TenderNed komt uw Inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking.

Voor de prijs geldt:

- In de Inschrijving op te nemen prijzen worden uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW;
- De prijzen zijn vast tot 01-01-2027.
- De prijzen zijn all-in, er kunnen (achteraf) geen aanvullende facturen gestuurd worden.
- Voor uurtarieven geldt: deze zijn inclusief eventuele reis- en verblijfkosten, bureaunkosten en alle overige kosten.

- Indexering conform GIBIT 2023;
- Het is alleen toegestaan positieve bedragen (minimaal € 0,01) in te vullen;
- Bij zeer lage prijzen, dan wel het vermoeden dat er sprake is van een manipulatieve Inschrijving, zal de Opdrachtgever onderzoeken of de aangeboden prijzen realistisch zijn, hierbij wordt overleg met de Inschrijver gevoerd. Op basis van dit onderzoek kan Opdrachtgever besluiten dat de Inschrijving wordt aangemerkt als abnormaal lage Inschrijving. Wanneer een Inschrijving wordt aangemerkt als een abnormaal lage Inschrijving zal dit leiden tot het terzijde leggen van de betreffende Inschrijving.

Voor het onderdeel 'prijs' geldt dat de Inschrijver met de laagste inschrijfprijs, de maximale score krijgt, zijnde 70 punten.

De andere Inschrijvers worden aan de Inschrijver met de laagste prijs gerelateerd met behulp van onderstaande formule (afronding op 2 decimalen achter de komma):

Laagste inschrijfprijs
 ----- X 70 = score
 Te beoordelen inschrijfprijs

Met betrekking tot facturatie: de éénmalige kosten die betrekking hebben op de desbetreffende partner kunnen in rekening worden gebracht na in gebruik name. De structurele jaarkosten kunnen na rato in rekening gebracht worden na in gebruik name bij desbetreffende partner. Bijvoorbeeld: gemeente Zwolle in gebruik per 01-07-2025, dan kan 6/12 van structurele jaarkosten gemeente Zwolle in rekening worden gebracht.

4.2.2 SG 2. Programma van Eisen en Wensen

Wensen komen van de gebruikers. Het programma van eisen en wensen is opgebouwd uit twee soorten specificaties, zie bijlage VII, namelijk:

1. Eisen: Elke eis (zonder uitzondering) is een minimum eis. Dat wil zeggen dat het niet conformeren van één of meer van deze eisen, met zich meebrengt dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd en niet verder wordt beoordeeld (knock-out).
2. Wensen stellen de inschrijvers in staat zich met betrekking tot de kwaliteit van het aangeboden systeem, ten opzichte van elkaar te onderscheiden. Elke wens is gewaardeerd door middel van een eenvoudige puntensystematiek. Indien de inschrijver invulling kan geven aan een wens levert dat een aantal punten op. Vervolgens worden alle punten bij elkaar opgeteld. Per wens dient een toelichting of onderbouwing gegeven te worden.

Belangrijk hierbij: Indien een inschrijver aangeeft te kunnen voldoen aan een wens, dan moet deze ook geleverd worden en dient onderdeel te zijn van het financiële aanbod.

U dient in bijlage XV, kolom D, in te vullen en toelichting of onderbouwing dient u apart en per wens op te geven.

Beoordeling

Het beoordelingsteam beoordeelt de door inschrijver opgegeven toelichting of onderbouwing t.b.v.de gevraagde wensen.

4.2.3 SG3. Implementatieplan

De impact naar een Identity and Access Management systeem is groot. In het implementatieplan dient Inschrijver aan te geven op welke wijze hij borgt dat er op de

startdatum een werkende oplossing is. Minimale aandachtspunten hierbij zijn:

1. Beschrijving van de werkende oplossing;
Onderdeel is dat de oplossing verwerkt wordt in “Bijlage XVII IAM Technische architectuur onderlegger in te vullen inschrijver” met daarbij een tekstuele toelichting van de toegevoegde componenten. Als onderdeel van de oplossing en toelichting het voor de opdrachtgever inzichtelijk maken
 - Welke verkeersstromen (met richting) er zijn en welke netwerkpoorten (bv. tcp/udp 443) hier voor open moeten staan;
 - welke SaaS, Soft- of Hardware componenten/licenties/abonnementen door de inschrijver worden toegevoegd;
 - welke SaaS, Soft- of Hardware componenten/licenties/abonnementen per partner organisatie of eenmalig nodig zijn;
 - Hoe het multi tenancy in uw oplossing is uitgewerkt en het SSC Ons een centrale dienst aan de partner organisaties kan leveren in aansluiting op de drijfveer “Verlagen van de lasten bij HR, ICT, Partners HR en functioneel”
 - Hoe uw oplossing aansluit bij de in “Bijlage X IAM Architectuur en ontwerp SSC Ons” beschreven architectuur, ontwerp en standaarden;
 - Hoe security en privacy by design word geborgd en zero trust principes wordt toegepast.
2. De aanpak van de implementatie voor SSC Ons, de gemeente Zwolle als launching partner en de daaropvolgende partnerorganisaties.
 - Planning en fasering inclusief mijlpalen;
 - Beschrijving van de projectorganisatie en op welke wijze het project wordt gemanaged,
 - Welke stappen zet de opdrachtnemer, hoe worden zaken ingeregeld?
 - Welke stappen worden van de opdrachtgever verwacht, hoe worden zaken ingeregeld?
 - Toelichting m.b.t. de werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de verwachte inzet van de opdrachtgever;
 - Beschrijving van globaal testplan
 - Beschrijving van opleidings- en trainingsplan voor de verschillende gebruikers;
 - Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
 - Communicatie en informatie;
 - Nazorg / fallback;
 - Transitieplan bij einde overeenkomst;
3. Overdracht naar beheer
 - een beschrijving welke beheertaken uitgevoerd moeten worden door Opdrachtgever, welke kennis hiervoor nodig is en wat de beheerlast is.
 - een beschrijving welke beheertaken uitgevoerd worden door Opdrachtnemer.

Daarnaast geldt het volgende:

- Het implementatieplan is opgedeeld in drie onderdelen en mag (exclusief voorblad) de volgende pagina's lang zijn:
 - Onderdeel 1 – De bijlage dient ingevuld te worden. De toelichting op de bijlage mag maximaal 2 pagina's lang zijn in A4 formaat.
 - Onderdeel 2 – Maximaal 6 pagina's lang. 2 pagina's hiervan mogen A3-formaat zijn, de rest A4.
 - Onderdeel 3 – Maximaal 1 pagina lang in A4 formaat.
- Er dient leesbaar lettertype te worden gebruikt, zijnde Arial 10.
- Het implementatieplan dient overzichtelijk te zijn; denk aan paginanummering en hoofdstuk-paragraaf aanduiding.

Bij de beoordeling van het implementatieplan kijkt het beoordelingsteam naar: volledigheid en zijn de gevraagde onderdelen SMART uitgewerkt. Beoordeling conform paragraaf 4.2.5.

4.2.4 SG4. Kwaliteit van de dienstverlening

Onder dit gunningscriterium wordt van de inschrijver verwacht dat zij aangeeft welke aanvullende service levels zij aanbiedt bovenop de minimaal gestelde eisen. Daarnaast moet de inschrijver toelichten hoe zij waarborgt dat deze service levels worden gerealiseerd, inclusief de inrichting van de organisatie om op een veilige en betrouwbare manier continuïteit van de dienstverlening te garanderen. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn:

- De wijze waarop de inschrijver de dienstverlening gaat inrichten en de wijze waarop en mate waarin de opdrachtgever wordt ondersteund en ontzorgd bij de uitvoering van de dienstverlening;
- De wijze waarop de inschrijver zorgdraagt voor klantvriendelijke en zorgvuldige communicatie;
- De wijze waarop en de mate waarin inschrijver de opdrachtgever adviseert over toekomstige ontwikkelingen en innovaties en optimalisaties ten behoeve van het verbeteren van de dienstverlening;
- De wijze waarop inschrijver gaat samenwerken met opdrachtgever gedurende de looptijd van de opdracht om de dienstverlening zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de organisatie van opdrachtgever;
- Beschrijving van invulling van de SLA en DAP (rekening houdende met de eisen zoals verwoord in het PvE en concept SLA (zie bijlage XX).

Daarnaast geldt het volgende:

- Het kwaliteitsplan mag (exclusief voorblad) maximaal 3 pagina's lang zijn. 1 pagina hiervan mag A3-formaat zijn, de rest A4.
- Er dient leesbaar lettertype te worden gebruikt, zijnde Arial 10.
- Het kwaliteitsplan dient overzichtelijk te zijn; denk aan paginanummering en hoofdstuk-paragraaf aanduiding.

Bij de beoordeling van het kwaliteitsplan kijkt het beoordelingsteam naar: volledigheid en zijn de gevraagde onderdelen SMART uitgewerkt. Beoordeling conform paragraaf 4.2.5.

4.2.5 SG4. Casussen en een demo

Inschrijver dient een schriftelijke uitwerking van de casussen te maken, zie bijlage XII. Elke casus is gekoppeld aan een proces. De schriftelijke uitwerking wordt beoordeeld door het beoordelingsteam conform de beoordelingstabel. Daarna zal de inschrijver diezelfde casussen door middel van demo in een werkende omgeving van de Inschrijver laten zien. Naar aanleiding van de demo kan de beoordeling naar boven of beneden worden bijgesteld.

Opdrachtgever wil benadrukken dat voor de demo gebruik gemaakt moet worden gemaakt van een werkende omgeving, dus geen presentatie met plaatjes en/of schermafbeeldingen.

Voor de schriftelijke uitwerking van de casussen geldt het volgende:

- Elke casus is in een apart hoofdstuk uitgewerkt.

- De uitwerking mag maximaal 3 pagina's A4 tekst (Arial 10) per casus zijn. Voor ondersteunende (proces)plaatjes, schermafbeeldingen geldt geen maximum.

De volgende aspecten dienen terug te komen in de schriftelijke uitwerking van de casussen:

1. Hoe het betreffende proces verloopt m.b.v. het aangeboden systeem.
2. Welke functionaliteiten het systeem biedt voor het proces.
3. Welke handelingen door de gebruiker verricht moeten worden.

Casussen worden afzonderlijk beoordeeld. Per casus kan maximaal 15 punten behaald worden.

Demo

De inschrijvers worden uitgenodigd om een demo te geven van hun uitwerking van de casussen, door de implementatie-lead, die daadwerkelijk ingezet gaat worden bij de uitvoering van deze opdracht. De demo wordt opgenomen en voor een jaar bewaard (dit geldt voor partij waarmee een overeenkomst wordt afgesloten of wachtkamerovereenkomst. De overige opnames worden na definitieve gunning verwijderd).

Het beoordelingsteam kan tijdens de demo de in de uitwerking opgenomen functionaliteiten in de praktijk werkend zien.

Tijdens de demo wordt de casus in de (test)omgeving uitgevoerd. Het beoordelingsteam let tijdens de demo op:

1. Leiden de handelingen tot de oplossing/uitwerking van de casus zoals in de schriftelijke uitwerking is gegeven?
2. Intuïtief gebruik, logische en intuïtieve toegang tot de functies en overzichtelijkheid van de schermen;

De demo's zijn voorzien in de periode 3 t/m 14 februari 2025 te Zwolle. Gelieve hier alvast rekening mee te houden. U ontvangt hiervoor een uitnodiging.

- De demo duurt in totaal 3 uur;
- Vertegenwoordigers van Inschrijver maximaal 3 personen.

Inloop en gereed maken apparatuur	Max 30 minuten
Start met korte voorstel ronde	10 minuten
Demo van de 5 casussen inclusief beantwoording van de vragen van het beoordelingsteam.	180 minuten
Afsluiting	10 minuten

De casussen zijn verschillend van aard en daarom heeft Inschrijver zelf de regie over de beschikbare tijd. Inschrijver is dan ook zelf verantwoordelijk voor het 'timemanagement' gedurende de demo en het behandelen van alle 5 casussen gedurende de beschikbare 180 minuten.

4.2.6 Beoordelingsmethodiek

Onderstaande score tabel is van toepassing bij SG3, SG4 en SG5.

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
0	Ontbreekt	De informatie ontbreekt.

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
2	Niet overeenstemmend	Inhoudelijk niet relevant en voldoet niet aan het criterium. De toelichting geeft onvolledige informatie.
4	Matig overeenstemmend	Enkele belangrijke elementen ontbreken/schieten te kort. De wijze van invulling is niet overtuigend en/of laat openingen over.
6	Overeenstemmend	Dekt het criterium af en voldoet aan de verwachtingen.
8	Meerwaarde	Dekt het criterium af, voldoet aan de verwachtingen en biedt op onderdelen meerwaarde.
10	Onderscheidend	Voegt beduidend extra waarde toe aan het oorspronkelijke criterium. Er is sprake van positief onderscheidend vermogen ten opzichte van overige Inschrijvingen.

Voor SG3, SG4 en SG5 geldt dat een minimale score van 6 behaald dient te worden. Een score van 0, 2 of 4 betekent Knock-out en leidt tot terzijdelegging van de inschrijving.

SMART beschrijving: Hoe beter Inschrijver aantoont aan te sluiten bij de beoordelingsaspecten, hoe hoger de score. De toelichting dient zo SMART mogelijk te worden omschreven. Onduidelijke of onvolledige informatieverstrekking kan resulteren in een lage waardering/score. Onder SMART wordt het volgende verstaan:

- Specifiek: de mate waarin de inschrijver het door hem aangeboden systeem eenduidig heeft omschreven;
- Meetbaar: de mate waarin de inschrijver aangeeft hoe hij zal verifiëren c.q. valideren dat het door hem aangeboden systeem het beoogde zal worden bereikt;
- Acceptabel: de mate waarin de inschrijver kan aantonen dat het door hem aangeboden systeem aanvaardbaar is binnen de daaraan te stellen en gestelde eisen;
- Realistisch: De mate waarin de inschrijver kan aantonen dat het door hem aangeboden systeem haalbaar is;
- Tijdsgebonden: De mate waarin de inschrijver kan aangeven dat het door hem aangeboden systeem binnen de daarvoor benodigde tijd zal kunnen worden gerealiseerd.

Bepalen EMVI

De scores van SG1 t/m SG5 worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met het hoogste aantal punten heeft de economisch meest voordelige Inschrijving gedaan.

Gelijke score

In die situatie dat er 2 of meer Inschrijvers exact dezelfde hoogste aantal punten hebben, geldt: De Inschrijving met de hoogste puntenscore op SG5 zal als economisch meest voordelige Inschrijving gelden. Indien die score ook gelijk is dan geldt: De Inschrijving met de hoogste puntenscore op SG2 zal als economisch meest voordelige Inschrijving gelden.

Mocht ook hier geen onderscheid zijn, dan zal er worden geloot tussen deze Inschrijvers. Voor deze loting zullen de betrokken Inschrijvers worden uitgenodigd.

5 Eisen

5.1 Programma van eisen en wensen

Voor het programma van eisen en wensen verwijzen wij naar bijlage VII.

5.2 Service Level Agreement (SLA), Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en Exit-plan

De Inschrijver levert een concept SLA conform format bijlage XX, een format voor een DAP en een Exit-plan aan als onderdeel van de inschrijving waarin de aspecten en tevens uitgangspunten vanuit de aanbestedingsdocumenten in zijn verwerkt.

In de SLA moeten in ieder geval zijn weergegeven:

- De uitgangspunten, zoals opgenomen in Bijlage XX;
- De prestatie afspraken op de dienstverlening;
- Respons-, oplos- en levertijden;
- Gehanteerde servicewindow inclusief vastgestelde onderhoudsmomenten;
- Minimale beschikbaarheid van de technische infrastructuur gebaseerd op 24/7 dienstverlening;
- Prestatieafspraken (KPI's) op de dienstverlening;
- Wijze waarop (beschikbaarheid van) de dienstverlening wordt gemeten;
- Sancties bij het niet nakomen van afspraken.
- (management) rapportages.

Een DAP zal vanaf de implementatie worden opgesteld met o.a. operationele werkafspraken. We vragen inschrijver een format aan te leveren. De DAP omvat in ieder geval:

- Een communicatiematrix op operationeel, tactisch en strategisch niveau;
- Concrete proces afspraken in de afhandeling van incidenten, wijzigingen, problemen, nieuwe wensen, rechten en rollen en escalatie;
- Wijze en vorm van rapportages;
- Hoe afstemming over de dienstverlening wordt vormgegeven (Servicemanagement gesprek);
- Hoe wordt omgegaan met wijzigingen in de dienstverlening waarbij optionele diensten (van derden) worden betrokken;
- Hoe vaak en naar wie wordt gerapporteerd
- Bijzonderheden die van toepassing zijn.

Een standaard Exit-plan dient te voldoen aan het gestelde in de GIBIT-artikel 26, waarin in ieder geval onderstaande punten zijn benoemd:

- De overdracht van de gegevens uit de Oplossing in geval van de overstap van de Opdrachtgever naar een nieuwe Opdrachtnemer aan het einde van de looptijd van het contract of tussentijds (indien blijkt dat implementatie bij Launching partner gemeente Zwolle niet succesvol is gebleken);
- Kosten die gemaakt moeten worden om een overdracht voor te bereiden en uit te voeren;
- De formaten en technische eigenschappen van het over te dragen bestand inclusief alle data en metadata die worden afgedragen;
- Hoe de Opdrachtnemer op verzoek en na toestemming van de Opdrachtgever de data en metadata verwijderd;
- Het technisch ontvlechten en ontmantelen van (een deel van) de geleverde oplossing;
- De wijze waarop de beperkte voortzetting van de oplossing zoals omschreven in artikel 26.8 en 26.9 van de GIBIT is gewaarborgd.

5.3 Social Return on Investment

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. Aanbestedende dienst heeft daarom besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 2% de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. In Bijlage XVI SROI toelichting vindt u de toelichting van de werkwijze.

Meer informatie over Social return on Investment is te vinden op de volgende website:

<https://wspregiozwolle.nl/social-return-on-investment-sroi/opdrachtnemer/>

5.4 Digitale toegankelijkheid

Sinds september 2020 moeten alle websites van de overheid toegankelijk zijn. Sinds juni 2021 geldt deze wettelijke verplichting ook voor alle applicaties.

Digitaal toegankelijk zijn betekent dat alle inwoners, ondernemers en andere online bezoekers onze online dienstverlening en communicatie gemakkelijk kunnen gebruiken. Ook als zij bijvoorbeeld gehandicapt zijn en minder goed kunnen horen of zien. Daarom is de toegankelijkheidsnorm WCAG2.1 niveau AA, of (tzt) de opvolger WCAG2.2, is wettelijk verplicht.

IAM systeem voldoet aan de toegankelijkheidsnorm.

6 Overzicht van de bijlagen

A. Checklist in te dienen documenten

- I. Verklaring Aansprakelijkheid
- II. Verklaring Inzet derden
- III. Holdingverklaring
- IV. Verklaring Kerncompetenties
- V. Verklaring Russische partijen
- VI. Prijzenblad
- VII. Programma van eisen en wensen
- VIII. Concept Overeenkomst
- IX. Concept Verwerkersovereenkomst
- X. GIBIT2023
- XI. SROI toelichting
- XII. Casussen
- XIII. Conformiteitenlijst
- XIV. Concept Wachtkamerovereenkomst
- XV. Wensen, gunningscriterium SG2
- XVI. IAM Architectuur en ontwerp SSC Ons (vertrouwelijk document, op aanvraag beschikbaar)
- XVII. IAM Technische architectuur onderlegger in te vullen inschrijver (vertrouwelijk document, op aanvraag beschikbaar)
- XVIII. H6 Technisch Informatiebeveiligingsbeleid (vertrouwelijk document, op aanvraag beschikbaar)
- XIX. Potentiële bron- en of doelsystemen (vertrouwelijk document, op aanvraag beschikbaar)
- XX. Service Level Agreement (SLA)

UEA, deze is in TenderNed beschikbaar

BIJLAGE A Checklist overzicht in te dienen documenten

Dit is een hulpmiddel voor het indienen van een complete inschrijving. Deze bijlage hoeft u niet in te dienen.

In te dienen documenten bij inschrijving aanbesteding		
Bijlage van Beschrijvend document	Document	Opmerking
I	Verklaring Aansprakelijkheid	<i>Indien van toepassing.</i>
II	Verklaring Inzet derden	<i>Indien van toepassing.</i>
III	Holdingverklaring	<i>Indien van toepassing.</i>
Geen format	Machtiging tekenbevoegdheid	<i>Indien van toepassing.</i>
IV	Verklaring Kerncompetenties	Verplicht in te dienen.
V	Verklaring Russische partijen	Verplicht in te dienen.
Tenderned	UEA	Verplicht in te dienen.
VI	Prijzenblad inclusief nadere specificatie	Verplicht in te dienen
	Informatie t.b.v. de kwalitatieve gunningscriteria (zie §4.2 van het beschrijvend document) SG2 Programma van Eisen en Wensen SG3 Implementatieplan SG4 Kwaliteit van de dienstverlening SG5 Schriftelijke invulling Casussen	Verplicht in te dienen
XIII	Conformiteitenlijst	Verplicht in te dienen
XV	Wensen, gunningscriterium SG2	Verplicht in te dienen
XX	Service Level Agreement (SLA), zie § 5.2	Verplicht in te dienen
	Format voor Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Zie §5.2	Verplicht in te dienen
	Standaard Exit-plan Zie §5.2	Verplicht in te dienen