

Aanbestedingsleidraad

Europese aanbesteding volgens de
openbare procedure voor een ICT Managed Service
Provider

ten behoeve van Ontwikkelingsmaatschappij
Oost-Nederland NV (Oost NL)



Status: versie 1.0
Datum: 01-05-2025
Uitgevoerd door: Oost NL

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoud

Begrippenlijst.....	4
1 Inleiding	8
1.1 Aanbestedende dienst.....	8
1.2 Aanleiding aanbestedingsprocedure	9
1.3 Doelstellingen en ambities.....	9
1.4 Voorwerp van de opdracht.....	11
1.5 Samenvoeging van de opdracht en percelen.....	16
1.6 Verordening (EU) 2022/567 van de Raad betreffende Russische ondernemingen.....	17
2 Aanbestedingsprocedure	18
2.1 Europese openbare aanbestedingsprocedure	18
2.2 TenderNed en eHerkenning	18
2.3 Indicatieve planning	19
3 Procedurevoorschriften	20
3.1 Algemene voorwaarden.....	20
3.2 Intrekking aanbesteding	20
3.3 Kosten van deelneming.....	20
3.4 Communicatie.....	20
3.5 Nota van inlichtingen.....	21
3.6 Onvolkomenheden en tegenstrijdigheden	22
3.7 Taal.....	22
3.8 Vertrouwelijkheid.....	22
3.9 Prijsonderhandelingen.....	23
3.10 Prijsindexering	23
3.11 Strategische inschrijving.....	23
3.12 Uitsluiting aansprakelijkheid Aanbestedende dienst.....	23
3.13 Onvoorwaardelijke inschrijving.....	23
3.14 Varianten.....	23
3.15 Valse verklaringen.....	23
3.16 Verzoek toelichting.....	24
3.17 Gestanddoeningstermijn.....	24
3.18 Veranderde omstandigheden.....	24
3.19 Intrekken aanbestedingsprocedure	24
3.20 Klachtenprocedure.....	24
3.21 Rechts- en forumkeuze	25
3.22 Rechtsbescherming	25
3.23 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer.....	26
4 Indienen van de inschrijvingen.....	28
4.1 Voorschriften bij de inschrijving (vormvereisten).....	28
4.2 Datum en tijdstip van indienen inschrijving	28
4.3 Samenwerking met andere ondernemingen	29
4.4 Inschrijven als combinatie.....	29
4.5 Beroep op draagkracht van een derde	29
4.6 Onderaanneming.....	30
4.7 Eenmalige inschrijving.....	30
5 Geschiktheid van de inschrijver	32
5.1 Uitsluitingsgronden.....	32

5.2	<i>Geschiktheidseisen</i>	33
5.3	<i>Uitsluiting of afwijzing van een inschrijver</i>	37
6	Programma van eisen	39
6.1	<i>Programma van Eisen</i>	39
6.2	<i>Overeenkomst</i>	41
7	Gunningscriteria en beoordeling	42
7.1	<i>G1 Prijs</i>	42
7.2	<i>G.2 Kwalitatieve gunningscriteria</i>	43
7.3	<i>Interview</i>	52
7.4	<i>Beoordeling gunningscriteria</i>	53
7.5	<i>Gelijke totaalscore</i>	55
8	Bijlagen	57

Overzicht van de bijlagen

Bijlage 1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	58
Bijlage 2.	Formulier referentieopdrachten	59
Bijlage 3.	ARBIT	60
Bijlage 4.	Concept - overeenkomst	61
Bijlage 5.	Prijzenblad	62

Begrippenlijst

Van de termen die in deze aanbestedingsleidraad en in de bijlagen van deze aanbestedingsleidraad met een hoofdletter beginnen, kunt u de betekenis terugvinden in deze begrippenlijst. Hierbij geldt dat termen in het meervoud ook in het enkelvoud gelden en vice versa. In aanvulling op deze begrippenlijst gelden ook de begrippen in de ARBIT (bijlage 4). Voor zover de begrippen uit onderstaande begrippenlijst in tegenspraak zijn met de begrippen in de ARBIT prevaleren de begrippen in onderstaande begrippenlijst.

<u>Aanbestedende dienst:</u>	Ontwikkelingsmaatschappij Oost-Nederland NV (Oost NL).
<u>Aanbestedingsleidraad:</u>	De leidraad die aan Kandidaat-Inschrijvers ter beschikking wordt gesteld en die informatie en voorschriften bevat voor de indiening van de Offertes.
<u>Aanbestedingsprocedure:</u>	De Europese openbare procedure waarmee de Aanbestedende Dienst een Opdrachtnemer zoekt voor de Opdracht.
<u>Aanbestedingsstukken:</u>	Alle door de Aanbestedende dienst ter beschikking gestelde documenten in deze Aanbestedingsprocedure, waaronder, maar niet beperkt tot, de Aanbestedingsleidraad, Bijlagen en Nota('s) van Inlichtingen.
<u>Aanbestedingsteam:</u>	De projectgroep, bestaande uit personen met verschillende disciplines, die verantwoordelijk is voor het opstellen van de Aanbestedingsstukken, het coördineren van de Aanbestedingsprocedure en, maar niet beperkt tot, het beoordelen van de Inschrijvingen.
<u>Aankondiging:</u>	De aankondiging van de Aanbestedingsprocedure op TenderNed waarmee de Aanbestedingsprocedure aanvangt.
<u>Aanbestedingswet:</u>	De Aanbestedingswet 2012, zoals gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 (Stb. 241), die krachtens Besluit van 24 juni 2016 (Stb. 243) per 1 juli 2016 in werking is getreden, inclusief latere wijzigingen. Wordt ook verkort weergegeven als 'Aw 2012'.
<u>ARBIT 2022</u>	De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT), welke op 10 september 2022 in werking zijn getreden
<u>Beoordelingsteam:</u>	De leden van het aanbestedingsteam die de Inschrijving inhoudelijk beoordelen.
<u>Bijlage:</u>	Een aanhangsel bij de Aanbestedingsleidraad dat daar integraal onderdeel van uitmaakt.

<u>Combinatie:</u>	Een samenwerkingsverband van twee of meer ondernemers, die een gezamenlijke Offerte indienen, waarbij de ondernemers ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het correct en volledig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit het Contract.
<u>Combinant:</u>	Ondernemer die in Combinatie met andere ondernemers inschrijft.
<u>Contract:</u>	De Overeenkomst die als resultaat van deze Aanbestedingsprocedure wordt afgesloten met de Inschrijver(s) met de hoogste score op de Gunningcriteria.
<u>Contactpersoon:</u>	Degene die namens de Aanbestedende Dienst als aanspreekpunt fungeert voor deze aanbesteding.
<u>Derde:</u>	Ondernemer op wiens financiële en economische draagkracht en/of beroeps- en/of technische bekwaamheid Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen.
<u>Eigen Verklaring:</u>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals bedoeld in artikel 2.84 Aw 2012, waarvan het model is voorgeschreven in de Regeling van de Minister van Economische Zaken van 23 juni 2016, nr. WJZ/16087848, tot wijziging van de Regeling modellen eigen verklaring, Stcrt. 30 juni 2016, nr. 34239.
<u>Eisen:</u>	Minimumeisen waaraan een Inschrijver op straffe van uitsluiting moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen ('knock-out eisen').
<u>Geschiktheidseisen:</u>	Minimumeisen van kwalitatieve aard waaraan de Inschrijver op straffe van uitsluiting moet voldoen om voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om Eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid en de beroepsbevoegdheid.
<u>Gunningsbeslissing:</u>	De keuze van de Aanbestedende dienst voor de ondernemer met wie Opdrachtgever voornemens is het Contract, waarop de Aanbestedingsprocedure betrekking heeft, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Contract te sluiten.
<u>Gunningscriterium:</u>	Inhoudelijk gewogen criterium ter bepaling van de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Inschrijver: de ondernemer of Combinatie die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbestedingsprocedure.

<u>Hoofddienst</u>	Hoofddiensten zijn los in de markt te verkrijgen. Echter om goede integratie tussen meerdere hoofddiensten te creëren worden. Hoofddiensten gegroepeerd als onderdeel van een Kavel.
<u>Inschrijving:</u>	De in het kader van deze aanbesteding door een Inschrijver op basis van de Aanbestedingsstukken ingediende Offerte.
<u>Kandidaat-Inschrijver:</u>	Een ondernemer die de Aanbestedingsleidraad heeft gedownload c.q. deze van het Aanbestedingsteam heeft ontvangen in het kader van mogelijke deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.
<u>Nadere offerte:</u>	Een aanbieding door de Opdrachtnemer tot het verrichten van werkzaamheden op grond van een Nadere opdracht.
<u>Nadere opdracht:</u>	Een nadere uitvraag door Opdrachtgever tot het verrichten van werkzaamheden op basis van de Overeenkomst.
<u>Nota('s) van Inlichtingen:</u>	Het document/de documenten met door (Kandidaat-)Inschrijvers gestelde en door het Aanbestedingsteam geanonimiseerde vragen over de Aanbestedingsprocedure en de Aanbestedingsstukken, inclusief de - Aanbestedingsleidraad "Microsoft Licenties Oost NL" - antwoorden van het Aanbestedingsteam op deze vragen. Dit document wordt via TenderNed aan de Kandidaat-Inschrijvers verstrekt.
<u>Onderaannemer:</u>	Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door de Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Opdrachtnemer (een wezenlijk deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. het Contract c.q. de Overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming
<u>Oost NL:</u>	Ontwikkelingsmaatschappij Oost-Nederland NV.
<u>Opdracht:</u>	De opdracht, zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken, die onderwerp is van het Contract, dat gesloten zal worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer als resultante van de aanbestedingsprocedure.
<u>Opdrachtgever:</u>	De opdrachtgever van het Contract, zijnde Oost NL.
<u>Opdrachtnemer:</u>	De opdrachtnemer van het Contract, zijnde de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.
<u>Openbare procedure:</u>	De procedure die de Aanbestedende Dienst heeft gekozen voor deze Aanbestedingsprocedure.

<u>Offerte:</u>	De aanbieding van een Inschrijver in het kader van deze Aanbestedingsprocedure. Ook wel inschrijving genaamd.
<u>Opschortende termijn:</u>	Termijn van 20 kalenderdagen waarin de afgewezen Inschrijvers bezwaar kunnen aantekenen tegen de Gunningbeslissing.
<u>Overeenkomst:</u>	Document waarin de voorwaarden voor het uitvoeren van de Opdracht zijn vastgelegd en waarvan het concept wordt bijgevoegd als Bijlage bij de Aanbestedingsleidraad.
<u>Partijen:</u>	Oost NL als Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
<u>Programma van Eisen:</u>	Een opsomming van de minimeisen waarin de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Maken onderdeel uit van de dienstomschrijvingen als onderdeel van paragraaf 1.4 – Voorwerp van de Opdracht. Tezamen vormen deze minimeisen het Programma van Eisen, verkort weergegeven als PvE.
<u>Subdienst</u>	Een Hoofddienst bestaat uit meerdere subdiensten. Het is in de praktijk niet gebruikelijk om grote hoeveelheden aan subdiensten los te sourcen. Redenen zijn de complexiteit van het aansturen van leveranciers, integratieproblemen en een te laag volume. De informatie die uit subdiensten naar boven komt is wel essentieel, want dit aggregatieniveau beschrijft wat de dienst inhoudt.
<u>UEA:</u>	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals bedoeld in artikel 2.84 lid 1 Aanbestedingswet.
<u>Uitsluitingsgronden:</u>	Omstandigheden, die indien Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van gronden die tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure kunnen leiden.

1 Inleiding

1.1 Aanbestedende dienst

Ontwikkelingsmaatschappij Oost-Nederland NV (hierna Oost NL) is in 2017 ontstaan uit een fusie van Ontwikkelingsmaatschappij Oost-Nederland NV en Participatiemaatschappij Oost-Nederland NV. Zij heeft als doel het stimuleren van innovatie en het versterken van de economie in Oost-Nederland. Oost NL ondersteunt ondernemers, vooral Midden- en Klein Bedrijf (MKB), met publiek geld en met kennis, kunde en netwerken.

Oost NL ondersteunt waar de markt het laat afweten of waar de markt nog onvoldoende functioneert. Oost NL is complementair aan de markt, in de hoogste risicocategorie, daar waar de marktrisico's zonder Oost NL nog niet durft aan te gaan. Oost NL durft uitdagingen aan te gaan en daarmee co-financiers aan te trekken. Met haar projecten maakt ze het verschil en zet ze ontwikkelingen in gang.

Oost NL voert haar activiteiten uit vanuit drie pijlers: Investeren, Innoveren en Internationaliseren. Deze vertaalt zij direct door naar haar drie bedrijfsonderdelen, die volledig geïntegreerd met elkaar samenwerken.

- 'Innoveren'/'Business Development' ondersteunt de groei van het regionale MKB bij de realisatie en het naar de markt brengen van innovaties. Hiervoor vormt Oost NL consortia met meerdere bedrijven, kennisinstellingen en overheden.
- 'Investeren'/'Capital' financiert startende en groeiende innovatieve MKB-ondernemers met risicokapitaal uit verschillende (innovatie)fondsen. Daarnaast biedt Oost NL deze ondernemers kennis, een netwerk en persoonlijke contacten.
- 'Internationaliseren'/'International' biedt internationale en bovenregionale bedrijven een 'zachte landing' in de regio. Oost NL ondersteunt deze bedrijven bij hun besluitvorming over de vestigingslocatie door informatievoorziening op maat en het organiseren van bezoeken aan de regio. MKB-bedrijven in de regio ondersteunt zij bij het uitbreiden van hun internationale activiteiten.

Oost NL is hoofdzakelijk actief in vier van de topsectoren waar Nederland internationaal in uitblinkt; Agro-Food, Cleantech & Energy, Life Sciences & Health en High Tech. Als maatschappelijke organisatie streeft Oost NL niet naar maximalisatie van de winst, maar naar een optimale balans tussen financiële en maatschappelijke impact. Hiermee onderscheidt Oost NL zich wezenlijk van andere marktpartijen. Oost NL werkt aan duurzame groei van de regionale economie en werkgelegenheid, maar richt zich ook op het oplossen van maatschappelijke, vaak mondiale vraagstukken, met een focus op duurzaamheid, smart industry en concepten voor een gezond leven.

Aandeelhouders

De aandeelhouders van Oost NL zijn de provincies Overijssel en Gelderland, het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, Universiteit Twente en Regio Twente.

Voor aanvullende informatie verwijst Oost NL u graag naar haar internetpagina www.oostnl.nl en meer specifiek de jaarverslagen over de afgelopen jaren <https://oostnl.nl/nl/jaarverslagen-en-publicaties>

1.2 Aanleiding aanbestedingsprocedure

Vanwege het aflopen van het contract met de huidige MSP, is de noodzaak ontstaan om de IT-diensten Europees aan te besteden. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de **Aanbestedingswet 2012**, aangezien de geschatte waarde van de overeenkomst het EU-drempelbedrag van €221.000 voor diensten overschrijdt.

Het doel van deze aanbesteding is het afsluiten van **één overeenkomst met één Opdrachtnemer**. De initiële looptijd van de overeenkomst is vier jaar, met de mogelijkheid voor de **Aanbestedende dienst** om de overeenkomst **viermaal één jaar** te verlengen. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is Q3 2025.

1.3 Doelstellingen en ambities

In verband met het aflopen van het contract met de huidige MSP is de noodzaak ontstaan om Europees aan te besteden. In deze paragraaf treft u een beschrijving aan van de huidige situatie (IST), de gewenste nieuwe situatie (SOLL) en de doelstellingen.

Huidige situatie (IST)

De huidige situatie levert de huidige ICT Managed Service Provider (MSP) zowel proactieve als reactieve IT-diensten gericht op het waarborgen van de continuïteit, beveiliging en efficiëntie van de IT-omgeving van de Aanbestedende Dienst. De MSP is verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud en optimalisatie van diverse IT-systemen, netwerken, applicaties en eindgebruikersomgevingen.

De dienstverlening omvat onder andere het beheer van fysieke, virtuele en Cloud-gebaseerde servers en het storage- en datamanagement, inclusief capaciteitsplanning en optimalisatie van opslagomgevingen. Daarnaast zorgt de MSP voor het beheer van datacenters en draagt het bij aan de algehele stabiliteit en performance van de IT-infrastructuur.

Op het gebied van beveiliging biedt de MSP proactieve monitoring van beveiligingsincidenten en het beheer van belangrijke systemen zoals firewalls, intrusion detection/prevention (IDS/IPS) en endpoint security. Verder verzorgt de MSP patchmanagement en vulnerability management, zodat alle systemen up-to-date en beveiligd blijven. Het back-up en disaster recovery beleid wordt ook gewaarborgd door de MSP, waarmee de continuïteit van de diensten en data veiliggesteld wordt.

In de clouddiensten ondersteunt de MSP bij het beheer van public en private cloudomgevingen, inclusief het migreren naar de cloud en het optimaliseren van het gebruik van cloudresources. Platformen zoals Microsoft 365 en Azure worden ondersteund, waarbij de MSP zorgt voor een efficiënte en veilige inzet van deze diensten.

Ten slotte biedt de MSP IT-support via een supportdesk die beschikbaar is van 8:00 tot 17:00 (5x9), voor het afhandelen van IT-problemen, verzoeken en wijzigingen. Deze ondersteuning draagt bij aan het snel oplossen van incidenten en zorgt ervoor dat de eindgebruikers optimaal kunnen werken met de IT-systemen.

Deze huidige opzet vormt de basis voor verdere verbetering en uitbreiding van de IT-diensten, zodat ze beter kunnen inspelen op de veranderende behoeften van de organisatie en technologische ontwikkelingen.

Gewenste situatie (SOLL)

Aanbestedende dienst wenst een Opdrachtnemer te contracteren die Aanbestedende dienst ondersteunt bij het optimaliseren van haar IT-infrastructuur, het versterken van de beveiliging en compliance, het verbeteren van cloud- en SaaS-beheer, het waarborgen van bedrijfscontinuïteit, het verbeteren van incidentbeheer, en het bieden van strategisch IT-advies en licentiebeheer. Het uiteindelijke doel is het waarborgen van kostenbesparing, efficiëntie, veiligheid en innovatie in alle IT-diensten, met heldere afspraken over SLA's, KPI's en verantwoordelijkheden.

De doelstellingen zijn hierbij als volgt:

1. Optimalisatie van IT-infrastructuur

Het verbeteren en beheren van zowel on-premise als cloud-gebaseerde infrastructuren (Azure, private cloud) om prestaties, beschikbaarheid en schaalbaarheid te waarborgen. Dit omvat het proactief beheren van servers, netwerken, en virtuele omgevingen om te voldoen aan de huidige en toekomstige capaciteitsbehoeften van de organisatie.

2. Versterking van Beveiliging en Compliance

Het implementeren van robuuste beveiligingsmaatregelen, inclusief 24/7 monitoring, incidentdetectie, en het naleven van beveiligingsstandaarden en wetgeving. Dit omvat het versterken van Identity & Access Management (IAM), Zero Trust Architectuur, en het implementeren van Data Loss Prevention (DLP) om de organisatie tegen cyberdreigingen te beschermen.

3. Beheer en Continuïteit van Back-ups en Disaster Recovery

Het implementeren van een back-up en disaster recovery (DR)-strategie die een maximale beschikbaarheid en minimale downtime garandeert, met duidelijke SLA's en jaarlijkse failover-testen om de bedrijfscontinuïteit te waarborgen.

4. Verbeteren van Cloud- en SaaS-beheer

Het optimaliseren van het beheer van cloudomgevingen (public en private cloud) en SaaS-oplossingen (zoals Microsoft 365) om kosten te beheren, governance te waarborgen en integraties met bestaande systemen te optimaliseren.

5. Servicedesk en Ondersteuning

Het leveren van een ITIL-gebaseerde Nederlandstalige servicedesk (5x9 beschikbaarheid) voor directe ondersteuning voor eindgebruikers via telefoon en e-mail en het realiseren van een proactief monitoring- en incidentbeheer-systeem dat zorgt voor snelle detectie van incidenten, automatische respons en root cause analysis (RCA) om herhaling te voorkomen. Dit leidt tot een hogere betrouwbaarheid en stabiliteit van de IT-omgevingen.

6. Strategisch IT-advies en Innovatie

Het verstrekken van advies over IT-strategieën, de transitie naar cloud-first en digitalisering, en het evalueren van IT-investeringen en Total Cost of Ownership (TCO). Dit omvat het proactief ondersteunen van technologische innovaties en het optimaliseren van interne processen en governance.

7. Licentiebeheer en Compliance

Het waarborgen van de naleving van licentievoorwaarden voor alle gebruikte software, het aanbieden van licentieadvies en licentiebeheer zodat alle software en applicaties voldoen aan de geldende regelgeving.

Nb. Het leveren van licenties is buiten scope en vindt plaats door de software reseller van Aanbestedende dienst (huidig: Bechtle B.V.)

1.4 Voorwerp van de opdracht

Het voorwerp van de opdracht en daarmee de scope bestaat uit het leveren van de volgende diensten:

1. Infrastructuurbeheer (IB)
2. Beveiliging en Compliance (BC)
3. Back-up en Disaster Recovery (BDR)
4. Cloud en SaaS-beheer (CSB)
5. Servicedesk en Ondersteuning (SDO)
6. Strategisch IT-advies (SITA)
7. Licentiebeheer (LB)

1. Infrastructuurbeheer (IB)	
Hoofd- en subdiensten	
IB1. Managed Cloud en On-Premise Infrastructuur	
Subdiensten	• Beheer en optimalisatie van IT-infrastructuur (Azure-omgeving, private cloud) • Inrichting en onderhoud van virtuele machines (VM's), containers en Kubernetes. • Integratie met on-premise systemen via VPN en hybride cloud-oplossingen. • Capaciteitsplanning en auto-scaling op basis van workload-analyse
SLA & KPI's	• Beschikbaarheid cloudplatform: 99,9% uptime. • Hersteltijd na storing (RTO): Maximaal 4 uur voor kritieke incidenten. • Data-integriteit (RPO): Maximaal 15 minuten gegevensverlies bij een incident.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Volledig beheer en monitoring van cloud- en serverinfrastructuur. • Opdrachtgever: Afstemming op strategisch niveau en goedkeuring voor grote wijzigingen.
IB2. Netwerkbeheer en Connectiviteit	
Subdiensten	• Beheer van LAN, WAN, SD-WAN, VPN, internetverbindingen en externe toegangsmogelijkheden. ◦ Nb. Beheer lokale netwerk valt buiten scope • Configuratie van firewalls en netwerksegmentatie voor beveiliging buiten het on-premise netwerk.
SLA & KPI's	• Netwerkbeschikbaarheid: 99,5% uptime buiten geplande onderhoudsvensters. • Maximale responstijd bij netwerkincidenten: 30 minuten voor kritieke storingen
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Monitoring, beheer en troubleshooting van connectiviteit. • Opdrachtgever: Interne netwerkbeheer binnen de eigen fysieke infrastructuur
IB3. Serverbeheer en Monitoring	
Subdiensten	• 24/7 monitoring van fysieke en virtuele servers (Windows & Linux). • Proactieve detectie van prestatieproblemen, CPU-/RAM-gebruik, diskcapaciteit ten behoeve van performance tuning en capaciteitsbeheer. • Beheer van hypervisoromgevingen (Hyper-V, VMware) met lifecyclemanagement (vooral nog in scope maar zal in de toekomst vervallen ten gunste van cloud). • Incidentrespons en automatische herstelacties bij serverstoringen.

SLA & KPI's	- Beschikbaarheid serveromgeving: 99,9%. - Maximale responstijd bij serverincidenten: Kritiek (P1): 15 minuten. Hoog (P2): 1 uur. Medium (P3): 4 uur. Patchingscore servers: Minimaal 95% up-to-date binnen 30 dagen
Rolverdeling	Opdrachtnemer: Beheer, monitoring en incidentafhandeling. Opdrachtgever: Goedkeuring voor structurele wijzigingen
IB4. Patchmanagement	
Subdiensten	Geautomatiseerde patching voor OS en applicaties (Windows Server, Linux, third-party software). Beheer van kwetsbaarheidsscans en CVE-benchmarks. Test- en validatieproces vóór uitrol patches in productieomgeving. Rapportages over patchstatus en niet-gepatchte systemen.
SLA & KPI's	Gemiddelde patching-tijd voor kritieke updates: Binnen 7 dagen. Compliance-percentage patched systemen: Minimaal 95%. Aantal openstaande high-risk kwetsbaarheden (CVE >7): Maximaal 2 per maand.
Rolverdeling	Opdrachtnemer: Uitvoering patchbeleid en maandelijkse rapportage. Opdrachtgever: Validatie van patches vóór uitrol.

2. Beveiliging en Compliance (BC)

Hoofd- en subdiensten

BC1. Security Operations Center (SOC) en Incident Response

Subdiensten	Gebruik van Security Information & Event Management (SIEM) voor loganalyse. - Threat intelligence en Extended Detection en Response (XDR)-oplossing voor geavanceerde detectie. 24/7 monitoring en geautomatiseerde incidentrespons
SLA & KPI's	Detectietijd bij beveiligingsincidenten: < 15 minuten. Respons op kritieke dreigingen: Binnen 1 uur na detectie. Incidentafhandeling (RCA-documentatie): Binnen 5 werkdagen na incident.
Rolverdeling	Opdrachtnemer: Volledige operationele verantwoordelijkheid voor SOC-diensten. Opdrachtgever: Controle op rapportages en validatie van security-aanpak.

BC2. Identiteits- en Toegangsbeheer

Subdiensten	- Implementatie van Identity & Access Management (IAM) en Multi-Factor Authentication (MFA) en Conditional Access. - Implementeren Role-Based Access Control (RBAC) (nog niet aanwezig, wel wens). Single Sign-On (SSO) en federatieve identiteiten koppelen.
SLA & KPI's	99,9% uptime van IAM-diensten 99% correcte authenticaties zonder escalatie. - MFA-gebruik onder eindgebruikers: Minimaal 98%
Rolverdeling	Opdrachtnemer: Beheer en monitoring van IAM-oplossingen. Opdrachtgever: Toekennen van toegang op strategisch niveau.

BC3. Netwerk- en Endpointbeveiliging

Subdiensten	Beheer en monitoring van firewalls, IDS/IPS, en netwerksegmentatie. E-mailbeveiliging: DMARC, DKIM, SPF-configuratie en spamfilterbeheer.
--------------------	--

	• Endpoint Detection & Response (EDR) voor laptops, desktops en mobiele apparaten. • Whitelisting van applicaties en privilege management.
SLA & KPI's	• 99,9% uptime van securitysystemen. • Aantal succesvolle phishing-aanvallen per kwartaal: Maximaal 1. • Aantal false positives in threat detection: Minder dan 5% van incidenten.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Beheer en proactieve beveiligingsmaatregelen. • Opdrachtgever: Goedkeuring bij grote wijzigingen in securitybeleid.
BC4. Compliance en Beleid	
Subdiensten	• Security awareness-trainingen en phishing-simulaties. • Regelmatige audits en beveiligingsrapportages (maandelijks, per kwartaal). • Tabletop-oefeningen en Incident Response Tests.
SLA & KPI's	• Jaarlijkse security awareness-score: Minimaal 80%. • Aantal geslaagde phishing-simulaties: Minder dan 5% klikt op test-links. • Regelmaat van compliance-audits: Minimaal 1x per kwartaal.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Trainingen en simulaties uitvoeren. • Opdrachtgever: Security- en compliancebeleid handhaven

3. Back-up and Disaster Recovery (BDR)	
Hoofd- en subdiensten	
BDR1. Managed Back-up Oplossingen	
Subdiensten	• Geautomatiseerde back-ups van servers, Microsoft 365, SharePoint, OneDrive. • Encryptie en offsite-opslag voor verhoogde beveiliging. • Retentiebeleid van 1 jaar, inclusief incrementele en full backups.
SLA & KPI's	• Herstelbaarheid van back-ups (Recovery Test): Minimaal 99% slaagkans per kwartaal. • Beschikbaarheid back-upomgeving: 99,95%.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Beheer, monitoring en uitvoering van back-upbeleid. • Opdrachtgever: Controle en jaarlijkse testvalidatie.
BDR2. Disaster Recovery (DR) en Business Continuity	
Subdiensten	• DR-strategie en implementatie (Azure Site Recovery, Veeam DR). • Geautomatiseerde replicatie en failovermechanismen voor kritieke workloads. • Jaarlijkse volledige failover-test en periodieke deeltesten. • Herstelprocedures met gedefinieerde RTO/RPO per systeem. • Continuïteitsmaatregelen voor toegang tot systemen bij uitval.
SLA & KPI's	• Herstelbaarheid van back-ups (Recovery Test): Minimaal 99% slaagkans per kwartaal. • Beschikbaarheid back-upomgeving: 99,95%.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: beheer DR-omgeving, testen, escalaties. • Opdrachtgever: definiëren van RTO/RPO, evalueren van testresultaten.

4. Cloud en SaaS-beheer (CSB)	
Hoofd- en subdiensten	
CSB1. Public en Hybrid Cloud Management	

Subdiensten	• Beheer van cloudomgevingen (Azure, private cloud). • Kostenoptimalisatie en governance via FinOps. • Beheer van API's en integraties met on-premise systemen. • Cloudbeveiliging en compliance via geïntegreerde tools en best practices.
SLA & KPI's	• Beheer van cloudomgevingen met 99,9% uptime.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Beheer van cloudinfrastructuur, kostenmonitoring. • Opdrachtgever: Toegang tot en configuratie van on-premise integraties.
CSB2. SaaS-beheer en Adoptie	
Subdiensten	• Beheer van Microsoft 365 (Teams, OneDrive, SharePoint). • Security en governance op SaaS-applicaties. • Optimalisatie en licentiebeheer voor kostenbesparing.
SLA & KPI's	• Beschikbaarheid van M365-omgevingen: 99,9%. • Aantal ongebruikte SaaS-licenties: Maximaal 5% van totaal.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Dagelijks beheer en monitoring • Opdrachtgever: Strategie en adoptie van SaaS-oplossingen.

5. Servicedesk en Ondersteuning (SDO)

Hoofd- en subdiensten

SDO1. Servicedesk en Ondersteuning

Subdiensten	• ITIL-gebaseerde Nederlandstalige servicedesk (5x9 beschikbaarheid). • Directe ondersteuning voor eindgebruikers via telefoon en e-mail. • Incidentregistratie in ticketsysteem Opdrachtnemer en directe escalatie bij kritieke storingen. ◦ Communicatie tussen ticketsysteem Opdrachtnemer en TOPdesk van Opdrachtgever (ev. aangevuld met email) ◦ TOPdesk als single-point-of-truth (registratie via Opdrachtgever) • Remote en on-site support op aanvraag.
SLA & KPI's	• Eerste responstijd op tickets: ◦ Kritiek (P1): Binnen 15 minuten. ◦ Hoog (P2): Binnen 1 uur. ◦ Medium (P3): Binnen 4 uur. • Oplostijd incidenten: ◦ P1: Max. 4 uur. ◦ P2: Max. 8 uur. ◦ P3: Binnen 3 werkdagen.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Volledige operationele servicedesk en rapportage aan IT-management. • Opdrachtgever: Beheer van kritieke applicaties en beslissingen over wijzigingsbeheer

SDO2. Proactieve monitoring en Probleemanalyse

Subdiensten	• Proactieve monitoring van IT-omgevingen om incidenten vroegtijdig te detecteren. • AI-gedreven monitoring voor snelle detectie en preventie van problemen. • Root cause analysis (RCA) voor het identificeren en verhelpen van oorzaken van incidenten. • Automatisering van routinetaken en self-service portals voor snellere probleemoplossing.
SLA & KPI's	• Incidentdetectie: 90% binnen 5 minuten. • Oplossing kritieke incidenten: binnen 1 uur.

	• Oplossing minder kritieke incidenten: binnen 4 uur. • Root cause analysis voor 95% van incidenten binnen 24 uur. • Automatisering van routinetaken: 80% via self-service.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Monitoring, incidentdetectie, RCA, automatisering. • Opdrachtgever: Escalaties, root cause validatie, rapportages
SDO3. Software- en Hardwarebeheer	
Subdiensten	• Softwarebeheer en licentie-optimalisatie (m.b.v. Intune & Autopilot). • Hardware- en device lifecycle management (Automated Device Enrollment). • Beheer van softwarepakketten en updates voor eindgebruikers.
SLA & KPI's	• 100% software-updates uitgerold binnen 30 dagen. • Gemiddelde responstijd voor hardware-incidenten: < 4 uur
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Devicebeheer en softwaredeployment. • Opdrachtgever: Goedkeuring en strategie voor hardware-investeringen.

6. Strategisch IT-advies (SITA)	
Hoofd- en subdiensten	
SITA1. IT Roadmap en Innovatieadvies	
Subdiensten	• Advies over toekomstige IT-strategieën en technologische innovaties. • Ondersteuning bij de transitie naar cloud-first en digitaliseringstrajecten. • Evaluatie van IT-investeringen en Total Cost of Ownership (TCO)
SLA & KPI's	• Evaluatie van IT-strategieën: Jaarlijkse evaluatie van de IT-roadmap. • Cloud-transitie advies: Kwartaalrapportages over voortgang van transitie. • TCO-analyse: Evaluatie van TCO elke 6 maanden.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Advies en ondersteuning bij transitie en evaluaties. • Opdrachtgever: Implementatie van aanbevelingen en strategiebepaling.
SITA2. Security en Riskmanagement	
Subdiensten	• Risicoanalyse en aanbevelingen voor verbetering van cybersecurity. • Advies over Zero Trust Architectuur en Data Loss Prevention (DLP). • Shadow IT-detectie voor controle van ongeautoriseerd applicatiegebruik. • Begeleiding bij certificering en naleving van wetgeving.
SLA & KPI's	• Risicoanalyse: Voltooiing binnen 1 maand na aanvraag. • Zero Trust advies: Implementatieadvies binnen 2 maanden. • Compliance begeleiding: 90% naleving van wetgeving binnen 6 maanden. • Shadow IT-detectie: 100% detectie van ongeautoriseerde applicaties.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Risicoanalyse, Zero Trust-advies, DLP-implementatie. • Opdrachtgever: Evaluatie van risico's, implementatie van aanbevelingen.
SITA3. IT Governance en Procesoptimalisatie	
Subdiensten	• Advies over datamanagement en documentbeheer in SharePoint en Microsoft 365. • Review van SLA's en KPI's als onderdeel van kwartaalrapportages. • Monitoring van MSP-dienstverlening en naleving van SLA-afspraken.
SLA & KPI's	• SLA & KPI-review: Elke 3 maanden als onderdeel van kwartaalrapportages. • Datamanagementadvies: Implementatie van aanbevelingen binnen 6 maanden. • MSP-monitoring: 99% SLA-naleving door Opdrachtnemer per kwartaal
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Begeleiding bij governance, review van SLA's, procesoptimalisatie. • Opdrachtgever: Uitvoering van adviezen en interne processen.

7. Licentiebeheer	
Hoofd- en subdiensten	
LB1. Licentiebeheer	
Subdiensten	• Beheer (excl. levering) van licenties voor softwarepakketten binnen de scope van de IT-diensten. • Licentieadvies over het juiste type en aantal licenties voor gebruikers en systemen. • Compliance-controle van licentiegebruik en naleving van software-eisen.
SLA & KPI's	• Licentiecompliance: 100% naleving van licentievoorwaarden en regelgeving.
Rolverdeling	• Opdrachtnemer: Beheer en compliance van licenties. • Opdrachtgever: Goedkeuring van licentiebehoeften en monitoring van gebruik.

1.5 Samenvoeging van de opdracht en percelen

De Aanbestedende dienst heeft de verschillende overheidsopdrachten samengevoegd en zijn van mening dat er geen sprake is van onnodige samenvoeging in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet. De Aanbestedende dienst heeft, alvorens zij de verschillende overheidsopdrachten heeft samengevoegd, acht geslagen op de volgende aspecten:

- (i) De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf: de Aanbestedende dienst heeft, alvorens zij de opdracht hebben aangekondigd, een marktoriëntatie uitgevoerd. Na de marktverkenning is gebleken dat het aantal (potentiële) Opdrachtnemers in staat is om zelfstandig de (samengevoegde) opdracht uit te voeren voldoende groot is om daadwerkelijke mededinging voor de opdracht te waarborgen. Ook is uit de marktoriëntatie gebleken dat er voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf toegang hebben tot de (samengevoegde) opdracht.
- (ii) De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de verschillende opdrachten voor de Aanbestedende dienst en de ondernemer: bij het besluit om de opdrachten samen te voegen heeft de Aanbestedende dienst zich onder andere laten leiden door hun behoefte om vanuit efficiencyoverwegingen te worden 'ontzorgd'. Door het samenvoegen van de opdrachten heeft de Aanbestedende dienst getracht te bewerkstelligen dat de organisatorische verantwoordelijkheid van de opdrachten in één hand c.q. bij één Opdrachtnemer komt te liggen. Ook is de samenvoeging van de opdrachten doelmatig gedurende de uitvoering van de overeenkomst. De samenvoeging van de opdrachten leidt ertoe dat de Aanbestedende dienst inkoopvoordelen kan realiseren.
- (iii) De mate van samenhang van de opdrachten: tussen de verschillende opdrachten bestaat een mate van samenhang. Voor de Aanbestedende dienst is het van belang om vanuit efficiencyoverwegingen zoveel mogelijk te worden 'ontzorgd' voor wat betreft de organisatorische verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de geïntegreerde opdracht.

De Aanbestedende dienst vindt het niet passend om de (samengevoegde) opdracht conform artikel 1.5 lid 3 Aanbestedingswet onder te verdelen in meerdere percelen. De redenen dat de Aanbestedende dienst het niet passend acht om de opdracht onder te verdelen in verschillende percelen zijn dezelfde redenen als de redenen van de Aanbestedende dienst om de verschillende

opdrachten samen te voegen tot één opdracht. Indien de (samengevoegde) opdracht door de Aanbestedende dienst zou worden opgedeeld in verschillende percelen, zouden immers de voordelen van samenvoeging teniet worden gedaan.

1.6 Verordening (EU) 2022/567 van de Raad betreffende Russische ondernemingen

Uit het vijfde sanctiepakket van de Raad van de EU volgt dat Russische partijen niet meer mogen deelnemen aan Europese aanbestedingen. Deze maatregel is ingevoerd bij Verordening (EU) 2022/576 VAN DE RAAD d.d. 8 april 2022 en is rechtstreeks toepasselijk in de lidstaten. Dit betekent ook dat u zeer beperkt een beroep kunt doen op de draagkracht van een derde of gebruik kunt maken van een derde uit Rusland. Door het indienen van een inschrijving verklaart u niet in strijd te handelen met de Verordening.

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Europese openbare aanbestedingsprocedure

Voor de aanbesteding van deze opdracht, hanteert de Aanbestedende dienst de Europese openbare aanbestedingsprocedure, zoals bedoeld in artikel 2.26 Aanbestedingswet. Kenmerk van een openbare aanbestedingsprocedure is, dat deze aanbestedingsprocedure slechts één fase kent, waarin zowel de selectie van de Inschrijver aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, alsmede de beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gunningscriteria plaatsvindt. Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet van toepassing.

De Aanbestedende dienst meent dat het voor de aanbesteding van de onderhavige opdracht geschikt en proportioneel is om de Europese openbare aanbestedingsprocedure te hanteren. De Aanbestedende dienst heeft voorafgaand aan het besluit om de Europese openbare procedure te hanteren een marktoriëntatie uitgevoerd. Uit deze marktoriëntatie is gebleken dat het aantal potentiële inschrijvers dat geïnteresseerd kan zijn om deel te nemen aan deze aanbestedingsprocedure niet voldoende groot is om een Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te organiseren. Met een Europese openbare aanbestedingsprocedure wordt dan ook de meeste concurrentie voor de opdracht gegenereerd. Daarnaast is de Aanbestedende dienst van mening dat het opstellen van een inschrijving voor deze aanbestedingsprocedure niet een dermate grote inspanning voor Inschrijvers oplevert dat zij gehouden is om een Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te organiseren.

2.2 TenderNed en eHerkenning

Deze aanbestedingsprocedure wordt volledig digitaal en online uitgevoerd via het inkoopplatform TenderNed. Alle Aanbestedingsstukken zijn dan ook uitsluitend via www.tenderned.nl te downloaden. Ook alle communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers vindt uitsluitend plaats via TenderNed. Een instructie waarin wordt uitgelegd hoe TenderNed werkt, vindt u op www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven.

Voor hulp en ondersteuning kunt u op werkdagen van 08.30 tot 18.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376), of via servicedesk@tenderned.nl. Ook kunt de eGids (elektronische handleiding) raadplegen via <http://www.tenderned.nl/egids>. De Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed.

Voor Nederlandse ondernemingen die willen inschrijven via TenderNed is eHerkenning verplicht. Via <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/uw-tenderned-account/inloggen> vindt u meer informatie over eHerkenning en het gebruik van eHerkenning in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig beschikken over eHerkenning, op het juiste niveau, minimaal betrouwbaarheidsniveau 2. Als u nog niet over eHerkenning beschikt, is het raadzaam deze direct aan te vragen.

2.3 Indicatieve planning

De Aanbestedende dienst beoogt de volgende planning in acht te nemen:

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de planning van de aanbestedingsprocedure eenzijdig te wijzigen. De Aanbestedende dienst zal inschrijvers tijdig op de hoogte brengen van wijzigingen in de planning.

Omschrijving	Datum	Tijd
Publicatiedatum aanbesteding op TenderNed	01-05-2025	--
Beschikbaar stellen Aanbestedingsstukken op TenderNed	01-05-2025	--
Eerste termijn voor stellen vragen	13-05-2025	12:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen #1	22-05-2025	
Tweede termijn voor stellen vragen	10-06-2025	12:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen #2	19-06-2025	
Uiterste datum indienen inschrijving	30-06-2025	12:00 uur
Opening inschrijvingen	30-06-2025	13:00 uur
Beoordeling inschrijvingen	01-07-2025 t/m 08-07-2025	--
Interviews	10-07-2025	Tussen 11.00- 15.00 uur
Verzending van het voornemen tot gunning	25-07-2025	--
Einde vervaltermijn	15-08-2025	--
Definitieve Gunning	16-08-2025	--
Ingangsdatum overeenkomst (beoogd)	01-09-2025	--

Let op: de interviews staan gepland op 10 juli 2025 (locatie: Oost NL, Laan van Malkenschoten 40, Apeldoorn). Gezien de verwachte korte doorlooptijd tussen beoordeling van inschrijvingen en de uitnodiging van de twee inschrijvers die als hoogste zijn geëindigd in de rangorde op de gunningscriteria (zie tevens paragraaf 7.3) vragen wij vriendelijk alvast vragen rekening te houden met deze datum in de agenda.

3 Procedurevoorschriften

Inschrijver dient aan alle in de Aanbestedingsstukken genoemde voorschriften, eisen en voorwaarden te voldoen. Indien inschrijver niet voldoet aan één of meerdere voorschriften, eisen of voorwaarden, dan kan de inschrijving in beginsel terzijde worden gelegd. Of er sprake is van een voor herstel vatbaar gebrek, zal worden beoordeeld aan de hand van het beginsel van gelijke behandeling en de op dat moment gewezen jurisprudentie. Door een inschrijving in te dienen, gaat inschrijver akkoord met alle eisen en voorwaarden in de Aanbestedingsstukken.

3.1 Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van de inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Een inschrijver die zijn eigen algemene voorwaarden van toepassing verklaart, wordt uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. De inschrijving van deze inschrijver wordt als een ongeldige inschrijving onder voorwaarden beschouwd.

3.2 Intrekking aanbesteding

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van het sluiten van de overeenkomst de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van de inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

3.3 Kosten van deelneming

Alle kosten die verbonden zijn aan het opstellen en indienen van een inschrijving zijn voor rekening van de inschrijver en worden door de Aanbestedende dienst niet vergoed.

3.4 Communicatie

Alle communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers over deze aanbestedingsprocedure vindt uitsluitend plaats via TenderNed. De contactpersoon voor deze aanbesteding is ook in TenderNed opgenomen. Alleen in het geval van een storing bij TenderNed mag op een andere manier contact worden opgenomen met de contactpersoon:

Naam contactpersoon: Bob Goosen

Telefoonnummer: 06 4683 6651

E-mail: bob.goosen@digitalsourcing.nl

Let op: Inschrijvers onthouden zich ervan om in het kader van deze aanbestedingsprocedure contact te zoeken met medewerkers van de Aanbestedende dienst of van de bij deze aanbesteding betrokken organisaties of met adviseurs van Oost NL, anders dan de eerder genoemde contactpersoon. Het overtreden van dit voorschrift kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.5 Nota van inlichtingen

Vragen en opmerkingen over de Aanbestedingsstukken en de aanbestedingsprocedure kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend.

Het stellen van vragen kan uiterlijk tot de in de planning genoemde uiterste datum en tijdstip. Bij iedere vraag/opmerking dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of welke bijlage het betreft. Vragen en opmerkingen die ná deze termijn worden ontvangen en vragen en opmerkingen die niet via TenderNed zijn ingediend, wordt door de Aanbestedende dienst niet in behandeling genomen.

Mocht het om de een of andere reden niet mogelijk zijn om via TenderNed te communiceren dan kan er contact worden opgenomen met de in 3.4 aangewezen contactpersoon.

Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende vragen en wijzigingsvoorstellen wordt door de Aanbestedende dienst geanonimiseerd beantwoord. Zowel de geanonimiseerde vragen en wijzigingsvoorstellen als de antwoorden worden door middel van een nota van inlichtingen op TenderNed gepubliceerd. In de nota van inlichtingen kan de Aanbestedende dienst ook op eigen initiatief verduidelijkingen en/of aanvullingen opnemen.

Let op: de Aanbestedende dienst neemt na het verstrekken van de eerste nota van inlichtingen in beginsel geen vragen meer in behandeling, tenzij deze vragen niet al ten behoeve van de eerste nota van inlichtingen gesteld hadden kunnen worden.

De nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien kalenderdagen voor de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving beschikbaar gesteld (zie planning).

De Aanbestedende dienst wenst met de winnende inschrijver de overeenkomst te sluiten die al in concept is opgesteld (bijlage 4). Op deze overeenkomst zijn de ARBIT 2022 van toepassing (bijlage 3). De Aanbestedende dienst biedt inschrijvers de gelegenheid om tot uiterlijk op de datum en het tijdstip uit de planning (zie paragraaf 2.3) via TenderNed vragen te stellen over deze conceptovereenkomst en de ARBIT 2022, dan wel wijzigingsvoorstellen in te dienen.

Aan de Nota van Inlichtingen wordt de definitieve overeenkomst gehecht, die met de inschrijver aan wie de opdracht (definitief) wordt gegund, wordt gesloten. In de overeenkomst zijn de eventuele wijziging van de conceptovereenkomst en de ARBIT 2022 opgenomen. Door het indienen van een inschrijving verklaart een inschrijver zich onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud akkoord met alle bepalingen van de definitieve overeenkomst en de van toepassing zijnde ARBIT 2022.

De Nota van Inlichtingen moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad. In geval van strijdigheid met de Aanbestedingsleidraad heeft de Nota van Inlichtingen voorrang. Een eventueel later uitgevaardigde nota van inlichtingen heeft voorrang op de eerder uitgevaardigde nota van inlichtingen.

Een inschrijver kan de Aanbestedende dienst verzoeken bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen aan de

gerechtvaardigde economische belangen van de inschrijver. In dat geval kan de Aanbestedende dienst aan deze Inschrijver individuele inlichtingen verstrekken. De Aanbestedende dienst beoordeelt dit verzoek. Als de Aanbestedende dienst dit verzoek honoreert, dan zal het antwoord niet worden gepubliceerd en alleen aan u worden toegestuurd. Als de Aanbestedende dienst de vraag niet individueel kan of mag beantwoorden, dan wordt u verzocht de vraag alsnog via TenderNed in te dienen en zal de vraag worden beantwoord in de nota van inlichtingen.

3.6 Onvolkomenheden en tegenstrijdigheden

Hoewel de Aanbestedingsstukken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid zijn opgesteld is het mogelijk dat deze onvolledige of onjuiste informatie bevatten. In dat geval wordt van inschrijvers een proactieve houding verwacht. De Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijvers om haar zo spoedig mogelijk te informeren over eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, onregelmatigheden, onrechtmatigheden en dergelijke. De Inschrijver dient deze tijdig, maar uiterlijk vóór de uiterlijke datum waarop vragen kunnen worden gesteld (zie planning) via TenderNed aan de Aanbestedende dienst te melden. De Aanbestedende dienst zal beoordelen of de informatie inderdaad onvolledig of onjuist is en op welke wijze deze wordt aangepast.

De voornoemde termijn is een vervaltermijn. Na het verstrijken van deze uiterste termijn kunnen de Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, onregelmatigheden, onrechtmatigheden in de Aanbestedingsstukken. Derhalve verliezen inschrijvers hun recht om na deze termijn alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de Aanbestedingsstukken en worden inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de inhoud van de Aanbestedingsstukken. Door in te schrijven gaat u onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met bovenstaande rechtsverwerkingsclausule.

3.7 Taal

Alle bij deze aanbesteding te voeren correspondentie en in te dienen stukken dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld, dan wel voorzien te worden van een vertaling in de Nederlandse taal. Ook de voertaal tijdens de looptijd van de overeenkomst is de Nederlandse taal.

Correspondentie en/of stukken opgesteld in een andere taal dan de Nederlandse taal of niet voorzien van een vertaling in de Nederlandse taal, worden geacht niet te zijn ontvangen door de Aanbestedende dienst c.q. worden door de Aanbestedende dienst niet in aanmerking genomen.

3.8 Vertrouwelijkheid

De inschrijver dient deze aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen) en de overige Aanbestedingsstukken vertrouwelijk te behandelen en slechts aan personen te verstrekken die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen.

De door de inschrijver verstrekte informatie wordt door de Aanbestedende dienst vertrouwelijk behandeld en niet openbaar gemaakt aan derden, tenzij de Aanbestedende dienst daartoe op grond van de wet zijn gehouden, daartoe in rechte wordt gedwongen en/of de Aanbestedende dienst de gegevens in het kader van de motivering van de gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig hebben.

De Aanbestedende dienst is niet verplicht om interne (aanbestedings)documenten, zoals individuele beoordelingen en inschrijvingsvergelijkingen, alsmede adviezen over de gunningsbeslissing aan inschrijvers bekend te maken.

3.9 Prijsonderhandelingen

Er wordt niet over de Inschrijving onderhandeld. Dit heeft tot gevolg dat de Inschrijver een Inschrijving doet die zijn beste condities weerspiegelt. In de Inschrijving dienen de eisen en wensen van Oost NL te zijn verwerkt.

3.10 Prijsindexering

De prijzen en tarieven die in de Inschrijving staan vermeld, zijn vast tot en met 31 december 2027 en kunnen vanaf 1 januari 2028 eenmaal per jaar worden aangepast, op basis van het CBS-indexcijfer voor Zakelijke Dienstverlening.

3.11 Strategische inschrijving

Inschrijver doet in zijn aanbieding een reële prijsaanbieding per gevraagd onderdeel gebaseerd op marktconformiteit. Ingeval van strategische inschrijvingen door middel van het aanbieden van irreële lage of hoge prijzen op de gevraagde prijsonderdelen wordt aangenomen dat de Inschrijver de gunningsprocedure manipuleert. Dergelijke Inschrijvingen zullen door Oost NL als ongeldig worden beschouwd en niet geaccepteerd worden.

3.12 Uitsluiting aansprakelijkheid Aanbestedende dienst

Inschrijvers, alsmede hun adviseurs, kunnen geen enkel recht ontlenen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties, gedaan in het kader van de opdracht, de aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken, die zijn verstrekt door medewerkers of adviseurs van de Aanbestedende dienst.

3.13 Onvoorwaardelijke inschrijving

Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud te zijn. Voorwaardelijke inschrijvingen of inschrijvingen met enig voorbehoud zijn ongeldig en komen niet voor gunning in aanmerking. Denk hierbij onder andere (en uitdrukkelijk niet uitsluitend) aan voorwaarden of voorbehouden ten aanzien van het programma van eisen (hoofdstuk 6), de ARBIT 2022 (bijlage 3) en de conceptovereenkomst (bijlage 4).

3.14 Varianten

Inschrijven met varianten is niet toegestaan. Inschrijvingen waarin een variant is opgenomen, worden als ongeldig terzijde gelegd.

3.15 Valse verklaringen

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om alle verstrekte informatie op juistheid te controleren. De Aanbestedende dienst wijst er met klem op dat verklaringen die achteraf onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen bevatten die niet (kunnen) worden waargemaakt, door de Aanbestedende dienst wordt opgevat als valse verklaringen in de zin van artikel 2.87 lid 1 sub h

Aanbestedingswet. Dit kan uitsluiting van de aanbestedingsprocedure tot gevolg hebben. De gevraagde informatie dient om deze reden zeer zorgvuldig te worden aangeleverd.

3.16 Verzoek toelichting

De Aanbestedende dienst heeft het recht om inschrijvers om verduidelijking van hun Inschrijving of toelichting op hun Inschrijving te vragen en de verstrekte informatie desgewenst te verifiëren al dan niet bij een onafhankelijke, ter zake deskundige partij. De verduidelijking of toelichting mag niet leiden tot een (inhoudelijke) aanvulling of wijziging van de inschrijving. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Bij het vragen om een verduidelijking of toelichting respecteert de Aanbestedende dienst het gelijkheidsbeginsel en zullen zij alle Inschrijvers op gelijke voet in de gelegenheid stellen om hun inschrijving aan te vullen en/of te verduidelijken.

3.17 Gestanddoeningstermijn

Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 120 kalenderdagen na de datum waarop de Inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

In het geval tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 30 kalenderdagen na de datum van de uitspraak in het kort geding in eerste aanleg, dan wel, in het geval dit kort geding wordt ingetrokken, 30 kalenderdagen na de datum waarop het kort geding is ingetrokken.

De Aanbestedende dienst kan verzoeken om de termijn van gestanddoening te verlengen. Een Inschrijver kan aan een zodanig verzoek geen recht op gunning van de opdracht ontnemen.

3.18 Veranderde omstandigheden

Inschrijvers dienen op het moment van Inschrijving, bij voorlopige en definitieve gunning, alsook tijdens de uitvoering van de opdracht (blijvend) te voldoen aan de afwezigheid van uitsluitingsgronden en te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

3.19 Intrekken aanbestedingsprocedure

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van definitieve gunning de aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten en geheel of gedeeltelijk in te trekken. Het geheel of gedeeltelijk intrekken van de aanbestedingsprocedure leidt niet tot enige aansprakelijkheid van de Aanbestedende dienst jegens Inschrijvers. De Aanbestedende dienst zal de kosten die door inschrijvers (al) zijn gemaakt c.q. geleden schade dan ook niet vergoeden.

3.20 Klachtenprocedure

Als u van mening bent dat u tijdens deze aanbestedingsprocedure onjuist bent of wordt behandeld of uw vragen niet naar behoren zijn beantwoord, verzoeken wij u dit allereerst te melden bij het interne klachtenloket van Oost NL.

Conform de klachtenprocedure op de website (<https://oostnl.nl/nl/klachtenprocedure>) kunt u hierover per e-mail contact opnemen met het bestuurssecretariaat van Oost NL:

E-Mail: bestuurssecretariaat-oostnl@oostnl.nl

Oost NL neemt vragen en klachten over aanbestedingen zo snel mogelijk in behandeling. Uw klacht of vraag wordt behandeld door de directie van Oost NL. Zij bevestigt schriftelijk dat de klacht is binnengekomen en binnen welke periode de klacht naar verwachting inhoudelijk zal zijn behandeld is.

Voordat u een klacht indient, moet u eerst gebruik maken van de mogelijkheid om uw bezwaren via de nota van inlichtingen kenbaar te maken. Als de reactie van de Aanbestedende dienst naar uw mening niet voldoet, kunt u een klacht indienen bij het klachtenloket.

Let op: het indienen en afhandelen van eventuele klachten heeft geen opschortende werking. Dat wil zeggen dat het geen invloed heeft op de termijnen zoals genoemd in de Aanbestedingsstukken (waaronder dus uitdrukkelijk ook de vervalt termijn om in rechte op te komen tegen de gunningsbeslissing), tenzij de Aanbestedende dienst hier schriftelijk en uitdrukkelijk van afwijkt.

Bij het niet of, naar de mening van de klager niet adequaat of niet-tijdig reageren door het klachtenloket van Oost NL op een klacht, heeft de klager de mogelijkheid om zich wenden tot de onafhankelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Een advies van de Commissie is zwaarwegend, maar niet bindend voor de Aanbestedende dienst. Zie voor meer informatie de website van de commissie: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

3.21 Rechts- en forumkeuze

Op deze aanbestedingsprocedure en op de te sluiten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbestedingsprocedure en op afgesloten overeenkomst dienen bij uitsluiting te worden voorgelegd aan de bevoegde (voorzieningen)rechter van de Rechtbank Gelderland, locatie Arnhem, een en ander op straffe van niet-ontvankelijkheid.

3.22 Rechtsbescherming

De mededeling van het gunningsvoornemen houdt nog geen definitieve aanvaarding van de inschrijving van de winnende Inschrijver in als bedoeld in artikel 6:217, lid 1 BW. Deze mededeling moet worden aangemerkt als een voornemen tot gunning. Aan deze mededeling kunnen door de Inschrijvers geen rechten worden ontleend ten aanzien van het daadwerkelijk verkrijgen van de opdracht.

Na verzending van de voorgenomen gunningsbeslissing zal de Aanbestedende dienst gedurende twintig kalenderdagen de aanbestedingsprocedure opschorten om (afgewezen) inschrijvers de gelegenheid te bieden bezwaar te maken tegen de voorlopige gunningsbeslissing. Inschrijvers kunnen in deze periode door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig maken. Indien in deze periode een kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet overgaan tot definitieve gunning van de opdracht voordat in kort geding in eerste aanleg vonnis is gewezen. De termijn van twintig kalenderdagen is een vervalt termijn. Deze vervalt termijn eindigt op de in de planning genoemde datum en tijdstip (zie paragraaf 2.3).

Inschrijvers wordt verzocht het betekenen van een kort gedingdagvaarding per e-mail te bevestigen aan de contactpersoon voor deze aanbesteding en aan onderstaande contactpersoon.

Inschrijver dient deze dagvaarding per e-mail te versturen aan:

bestuurssecretariaat-oostnl@oostnl.nl

Eventuele verzoeken om een nadere toelichting op de voorlopige gunningsbeslissing en een daarop eventueel door de Aanbestedende dienst verstrekte toelichting laten deze vervaltermijn onverlet. Indien binnen voornoemde vervaltermijn door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig is gemaakt, geeft de Aanbestedende dienst geen gevolg aan de voorlopige gunningsbeslissing voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang zich daartegen verzet. De uitspraak in kort geding vormt vervolgens de basis voor verdere besluitvorming over de gunning.

De Aanbestedende dienst zal de winnende inschrijver op de hoogte stellen indien er een kort geding aanhangig is gemaakt. De winnende inschrijver dient zich in de kortgedingprocedure te interveniëren (voegen of tussen te komen), op straffe van verval van recht om nadien nog op te komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de kortgedingdagvaarding beschikbaar te stellen aan de winnende Inschrijver. Door het indienen van de Inschrijving verklaren Inschrijvers zich akkoord met deze voorwaarde.

Indien niet binnen de genoemde vervaltermijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde inschrijvers geen aanspraak meer maken op gunning en hebben zij hun eventuele rechten ter zake daarvan verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite voorlopige gunningsbeslissing. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

NB: De in deze paragraaf opgenomen vervaltermijn van twintig kalenderdagen is eveneens van toepassing op andere beslissingen van de Aanbestedende dienst, zoals (maar niet uitsluitend) een besluit tot het tijdelijk opschorten en het geheel of gedeeltelijk intrekken van de aanbestedingsprocedure.

3.23 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer

Informatie over de verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de opdrachtnemer van toepassing zijn, zijn verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst www.belastingdienst.nl.
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het Ministerie van Infrastructuur en Milieu www.rijksoverheid.nl.
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid www.rijksoverheid.nl.

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver dat hij bij het opstellen van zijn inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van milieu-, sociaal en arbeidsrecht op grond van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of op grond van de in bijlage X van Richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

De Aanbestedende dienst merkt op dat niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van de opdracht bij de Inspectie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt gemeld.

4 Indienen van de inschrijvingen

4.1 Voorschriften bij de inschrijving (vormvereisten)

De inschrijving dient conform de inschrijfmodule op TenderNed te worden aangeboden.

Ondertekening

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en de andere bijlagen bij de Inschrijving moeten ondertekend zijn door een functionaris die aantoonbaar de rechtsgeldige vertegenwoordiger is om namens de inschrijver op te treden en in voorkomend geval door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende leden van de combinatie. De Aanbestedende dienst accepteert zowel een "natte" handtekening als een digitale handtekening.

Aan de Inschrijver tot wie een voornemen tot gunning wordt gericht, wordt ter verificatie het bewijs gevraagd met betrekking tot ondertekening door de rechtsgeldige vertegenwoordiger. Dit bewijs moet worden overgelegd binnen een termijn van 7 kalenderdagen na het daartoe strekkende verzoek van de Aanbestedende dienst. Het bewijs kan worden geleverd door overlegging van:

- Een uittreksel uit het Handelsregister niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf de datum van inschrijving (Kamer van Koophandel c.q. een in het land van herkomst geldend beroeps- of handelsregister). Indien in het Handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten ook door al deze personen zijn ondertekend.
- Een specifieke schriftelijk volmacht voor ondertekening afgegeven door de bevoegde vertegenwoordiger c.q. bevoegde vertegenwoordigers.

Als u het UEA niet rechtsgeldig heeft ondertekend, maar een ander document wel, dan is dat geen reden om de inschrijving ongeldig te verklaren. De handtekening onder het andere document geldt dan ook als ondertekening van het UEA.

4.2 Datum en tijdstip van indienen inschrijving

De uiterste datum waarop een inschrijver zijn inschrijving via TenderNed moet indienen is:

Maandag 30-06-2025 om 12:00

De inschrijvingen worden hierna door twee medewerkers van de Aanbestedende dienst digitaal door middel van de aanbestedingskluis van TenderNed geopend.

Inschrijvers moeten er rekening mee houden dat de datum en het tijdstip voor het indienen van de Inschrijving een fatale termijn is, waarna het - technisch gezien - niet meer mogelijk is om via TenderNed een inschrijving in te dienen. Om deze reden adviseert de Aanbestedende dienst alle inschrijvers om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van de inschrijving via TenderNed.

Inschrijvingen die op andere wijze dan via TenderNed worden aangeboden, worden ongeldig verklaard. (Onderdelen van) Inschrijvingen die ingediend worden ná de datum en het tijdstip uit de

planning worden door de Aanbestedende dienst eveneens ongeldig verklaard. De bewijslast voor en het risico van tijdige indiening van (alle onderdelen van) de Inschrijving liggen bij de inschrijver.

4.3 Samenwerking met andere ondernemingen

Een Inschrijver die niet zelfstandig aan de aanbestedingsprocedure kan of wil deelnemen, kan een Inschrijving indienen in samenwerking met een of meer andere ondernemingen. Samenwerking is mogelijk op één of meer van de volgende manieren:

- Ofwel in een combinatie, waarbij elke deelnemer van de combinatie zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk is voor de volledige en juiste nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.
- Ofwel als hoofdaannemer met een of meer onderaannemers, waarbij de hoofdaannemer na eventuele gunning aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst, inclusief de activiteiten die door de onderaannemers wordt verricht.

4.4 Inschrijven als combinatie

Indien een inschrijving wordt gedaan als combinatie, moet dit worden aangegeven in bijlage 1 UEA. In dat geval dient bijlage 1 UEA door iedere combinant afzonderlijk te worden ingevuld, gedateerd, rechtsgeldig ondertekend te worden en te worden ingediend.

Let op: het is niet mogelijk om gedurende de aanbestedingsprocedure of gedurende de looptijd van de overeenkomst de samenstelling van de combinatie te wijzigen.

De combinatie dient een penvoerder aan te wijzen die namens het samenwerkingsverband als contactpersoon optreedt en bevoegd is de combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst dient (contactpersoon).

Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al haar onderdelen.

4.5 Beroep op draagkracht van een derde

Een Inschrijver die niet zelfstandig aan de gestelde geschiktheidseisen van hoofdstuk 5 van deze aanbestedingsleidraad kan voldoen, kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn (bijvoorbeeld een moeder- of zusterverenootschap of een onderaannemer), ongeacht de juridische aard van de banden van de inschrijver met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Inschrijver dient in deel II, onderdeel C van het UEA op te geven voor welke geschiktheidseis een beroep wordt gedaan op de middelen van deze derde en de naam op te geven van deze derde.

Indien wordt ingeschreven met (een) derde(n), dan dient de inschrijver bij inschrijving voor (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk het UEA in te vullen en in te dienen. Door ondertekening van het UEA

verklaart deze derde dat de inschrijver kan beschikken over de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke middelen van deze derde.

Indien in het kader van de verzekeringseis (paragraaf 5.2) een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan is zowel de inschrijver als deze derde gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.

NB Aan mogelijk anders suggererende bepalingen in de Aanbestedingsstukken (dat voor een bepaalde geschiktheidseis geen beroep zou mogen worden gedaan op de middelen van een derde) mogen geen verwachtingen worden ontleend. Het is Inschrijver toegestaan om voor alle geschiktheidseisen een beroep te doen op middelen van een derde.

Indien een Inschrijver bij de uitvoering van de opdracht een beroep doet op een derde waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in paragraaf 5.1 van deze aanbestedingsleidraad van toepassing is, dan draagt inschrijver ervoor zorg dat deze derde wordt vervangen, mits dit niet leidt tot een wezenlijke wijzing van de inschrijving.

4.6 Onderaanneming

Naast de hierboven genoemde derde(n) mogen tijdens de looptijd van de overeenkomst, na toestemming van de Aanbestedende dienst, ook andere ondernemingen worden ingezet om delen van de opdracht uit te voeren. Dit zijn onderaannemers op wie Inschrijver geen beroep hoeft te doen om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

Inschrijver is de hoofdaannemer en aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de overeenkomst. Inschrijver is volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Het is niet verplicht, maar als Inschrijver bij de Inschrijving al wil laten weten dat deze een deel van de opdracht wil laten uitvoeren door een of meer onderaannemers dan kan inschrijver dit vermelden in Deel II onderdeel D van het UEA. Deze onderaannemer hoeft dus niet een eigen UEA in te dienen.

Indien een Inschrijver bij de uitvoering van de opdracht een onderaannemer betreft waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in paragraaf 5.1 van deze aanbestedingsleidraad van toepassing is, dan draagt Inschrijver ervoor zorg dat deze onderaannemer wordt vervangen.

4.7 Eenmalige inschrijving

Een onderneming mag slechts éénmaal een Inschrijving indienen. Dit kan zelfstandig, als individuele onderneming of in een combinatie, dus met een of meer andere ondernemingen. Een combinatie geldt als één Inschrijver.

Als een onderneming zelfstandig én als lid van een combinatie een Inschrijving indient, beoordeelt de Aanbestedende dienst alleen de Inschrijving van de combinatie. De zelfstandige Inschrijving wordt dan uitgesloten van de aanbesteding.

Uit een concern of groep mag er één Inschrijving gedaan worden tenzij de verschillende Inschrijvers kunnen aantonen dat zij hun Inschrijvingen voor deze opdracht onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld. Kan dit niet, of niet voldoende, worden aangetoond, dan worden alle Inschrijvingen van leden van dit concern of deze groep uitgesloten.

5 Geschiktheid van de inschrijver

Ten aanzien van de Inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, kunt u worden uitgesloten van deze aanbesteding. Dat kan tevens gebeuren als u niet kunt voldoen aan één of meer van de geschiktheidseisen.

5.1 Uitsluitingsgronden

Op deze aanbesteding zijn de verplichte uitsluitingsgronden zoals opgenomen in artikel 2.86 Aanbestedingswet en de facultatieve uitsluitingsgronden zoals opgenomen in artikel 2.87 lid 1 onderdelen a tot en met j Aanbestedingswet van toepassing.

In het UEA verklaart u dat de verplichte uitsluitingsgronden zoals genoemd in Deel III van het UEA (artikel 2.86 AW) niet op uw onderneming van toepassing zijn. Hiervoor moet u de afdelingen A en B van Deel III van het UEA invullen. In het UEA verklaart u ook dat de van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden zoals genoemd in Deel III C van het UEA (artikel 2.87 AW) niet op uw onderneming van toepassing zijn.

Als u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, moet u binnen zeven kalenderdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst de wettelijke bewijsstukken indienen om aan te tonen dat op u en – indien van toepassing – uw onderaannemer, de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.

Voor Nederlandse ondernemers bestaan de wettelijke bewijsstukken uit:

Uitsluitingsgrond	Bewijsstuk	Toelichting
Faillissement of liquidatie (artikel 2.87 lid 1 sub b AW)	Een uittreksel uit het Handelsregister	Deze mag niet ouder zijn dan zes maanden te rekenen vanaf het tijdstip van het indienen van uw inschrijving
Strafrechtelijke uitsluitingsgronden en ernstige beroepsfout en vervalsing van de mededinging (artikel 2.86 lid 2 en 2.87 lid 1 sub b AW)	Gedragsverklaring Aanbesteden	De gedragsverklaring mag niet ouder zijn dan twee jaar te rekenen vanaf het tijdstip van het indienen van uw inschrijving
Betaling van belastingen of sociale premies (artikel 2.86 lid 4 en 2.87 lid 1 sub j AW)	Een verklaring van de Belastingdienst	Deze verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden, te rekenen vanaf het tijdstip van het indienen van uw inschrijving
Overige facultatieve uitsluitingsgronden: schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal- of arbeidsrecht, belangenconflict, betrokkenheid bij de voorbereiding, prestaties uit het verleden en/of valse verklaringen,	Indien van toepassing dient u bewijsstukken in die betrekking hebben op de betreffende facultatieve uitsluitingsgrond. Deze bewijsstukken zijn vormvrij.	

beïnvloeding besluitvormingsproces (artikel 2.87 lid 1, sub a, e, f, g, h en/of i Aanbestedingswet)		
---	--	--

Let op: de aanvraag- en verwerkingstijd voor deze documenten kan enige tijd duren. Vraag ze daarom tijdig aan.

Bewijzen kunnen per land verschillen. In e-Certis (een databank van de Europese Commissie) vindt u een overzicht van de bewijsstukken uit Europese lidstaten.

Indien er echter in het land van vestiging geen gelijkwaardig document bestaat, kan ook een verklaring onder ede of een schriftelijke verklaring van een bevoegde instantie worden ingediend.

5.2 Geschiktheidseisen

De Aanbestedende dienst hanteert geschiktheidseisen om te bepalen of een inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren. De geschiktheidseisen hebben betrekking op de inschrijver en niet op de uitvoering van de opdracht. Een inschrijver dient aan alle hieronder beschreven geschiktheidseisen te voldoen om deel te mogen nemen aan de verdere procedure. Een inschrijver verklaart in Deel IV van het UEA of hij wel of niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

Geschiktheidseisen ten aanzien van financiële en economische draagkracht

Verzekeringseis

Inschrijver verklaart dat hij verzekerd is en zich gedurende de duur van deze Overeenkomst verzekerd zal houden tegen schades voortvloeiend uit beroepsfouten en wettelijke aansprakelijkheid met een dekking € 1.250.000 per gebeurtenis en minimaal € 2.500.000 per jaar. Na het voornemen tot gunning dient Inschrijver de verzekeringspolis aan te leveren. Indien inzage van een polis niet mogelijk is, kan Inschrijver volstaan met het overleggen van een verklaring van de verzekeraar/verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat de verzekering voldoet aan de gestelde eisen.

Indien Inschrijver op moment van Inschrijving nog niet voor dit bedrag verzekerd is, dan dient hij een verklaring in te dienen van een verzekeraar waaruit blijkt dat deze bereid is de Inschrijver bij gunning van de Overeenkomst voor een dergelijk bedrag te verzekeren.

In het geval een combinatie een Inschrijving indient, dienen deze verzekeringen te zijn afgesloten door de combinatie als geheel of door een van de leden van de combinatie.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA (deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van de inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst de opdracht voornemens is te gunnen wordt in de voorlopige gunningsbrief het bewijsmiddel opgevraagd, waaruit de verzekeringsdekking volgt. Dit bewijsmiddel kan bijvoorbeeld een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij zijn. Indien inschrijver op de datum van inschrijving nog niet voldoet aan deze verzekeringseis, dan dient inschrijver een document (offerte) van de verzekeringsmaatschappij

te overleggen waaruit volgt dat de verzekeringsmaatschappij de dekking tot minimaal het gestelde bedrag wil verhogen.

De inschrijver moet binnen zeven kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Aanbestedende dienst te verstrekken.

Geschiktheidseisen ten aanzien van technische en beroepsbekwaamheid

U moet de onderstaande kerncompetenties bezitten. Indien u niet voldoet aan de gestelde kerncompetenties wordt uw organisatie uitgesloten van verdere deelname.

Voor deze opdracht zijn 3 (drie) kerncompetenties van toepassing, te weten:

- KC1: Expertise in End-to-End IT Beheer
- KC2: Expertise in Beveiliging en Compliance
- KC3: Expertise in End-User Support

De omschrijvingen van de kerncompetenties, de bijbehorende motivaties en referentie(e)s volgen hieronder.

Kerncompetentie 1: Expertise in End-to-End IT Beheer	
Omschrijving kerncompetentie	Inschrijver moet aantoonbare ervaring hebben met het volledige beheer van IT-infrastructuur, inclusief servers (fysiek, virtueel en Cloud-gebaseerd), netwerken, opslag en datacenters. Dit omvat zowel het proactief als reactief beheer, zoals de implementatie van monitoring- en incidentmanagementsystemen om de operationele continuïteit te waarborgen.
Motivatie	End-to-end beheer is essentieel voor het behouden van een betrouwbare en veilige IT-omgeving. Inschrijver moet aantonen dat hij in staat is om een breed scala aan IT-diensten te beheren en te optimaliseren, zodat de werking van de IT-infrastructuur probleemloos blijft.
Referentie eis	Inschrijver moet één referentieproject overleggen waarin hij verantwoordelijk is geweest voor het volledige beheer van IT-infrastructuur (inclusief servers, netwerken, en/of opslag) met een duidelijk aangetoonde ervaring met een transitie van een on-premise naar een cloud omgeving met hierbij proactieve monitoring en incidentmanagement.

Kerncompetentie 2: Expertise in Beveiliging en Compliance	
Omschrijving kerncompetentie	Inschrijver moet ervaring hebben met het implementeren van beveiligingsoplossingen zoals firewalls, Intrusion Detection/Prevention Systems (IDS/IPS), endpoint beveiliging (EDR), en patchmanagement, evenals het waarborgen van compliance met relevante wet- en regelgeving zoals de GDPR. Dit omvat ook het monitoren

	van de beveiligingsstatus en het beheren van incidenten om de IT-omgeving te beschermen tegen dreigingen.
Motivatie	Beveiliging is een kritieke factor voor de bescherming van bedrijfskritische systemen en gegevens. Compliance met wet- en regelgeving is verplicht, en inschrijver moet aantonen dat hij de juiste beveiligingsmaatregelen en processen implementeert om een veilige en conforme omgeving te garanderen.
Referentie eis	Inschrijver moet één referentieproject overleggen waarin hij beveiligingsoplossingen heeft geïmplementeerd (zoals firewalls, IDS/IPS, EDR) en bewezen heeft dat de omgeving voldoet aan relevante wet- en regelgeving (bijvoorbeeld GDPR).

Kerncompetentie 3: Expertise in End-User Support

Omschrijving kerncompetentie	Inschrijver moet aantoonbare ervaring hebben met het leveren van IT-supportdesk-diensten, waarbij de supportdesk fungeert als centraal aanspreekpunt voor het oplossen van IT-gerelateerde problemen en het ondersteunen van eindgebruikers. Dit omvat het leveren van zowel reactieve als proactieve ondersteuning, en het beheren van verzoeken en incidenten volgens afgesproken servicelevels (SLA's).
Motivatie	Een goed functionerende IT-supportdesk is van cruciaal belang voor het dagelijks functioneren van de organisatie. Het moet snel en effectief reageren op de behoeften van eindgebruikers, met duidelijke SLA's en meetbare prestaties.
Referentie eis	Inschrijver moet één referentieproject overleggen waarin hij verantwoordelijk is geweest voor het leveren van IT-supportdesk-diensten aan een organisatie met minimaal 50 medewerkers. De referentie moet aantonen dat inschrijver de supportdesk heeft beheerd volgens afgesproken SLA's voor de afhandeling van incidenten en verzoeken.

Randvoorwaarden:

- De looptijd van deze ervaring is minimaal één jaar;
- De referentie opdracht moeten in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving zijn verricht. Referentieopdrachten die zijn beëindigd in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving vallen binnen deze periode
- De referentie opdracht is uitgevoerd bij een opdrachtgever met minimaal 50 medewerkers.
- De minimale opdrachtwaarde van de referentie opdracht voor KC1 is € 100.000,-, voor KC2 en KC3 geldt een minimale opdrachtwaarde van € 50.000,-;
- Indien u een beroep doet op de referentie van een onderaannemer moet uw inschrijving ook een verklaring van de onderaannemer bevatten waaruit blijkt dat u daadwerkelijk een beroep mag doen op de onderaannemer

Het voldoen aan deze referentie eisen toont inschrijver aan door het overleggen van referentieopdracht(en). Iedere referentie-eis toont inschrijver aan met één referentieopdracht. Een referentieopdracht mag voor meerdere referentie-eisen worden gebruikt.

De referentieopdrachten moeten, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving zijn verricht. Referentieopdrachten die zijn beëindigd in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving vallen binnen deze periode. Ook referentieopdrachten die nog in uitvoering zijn vallen binnen deze periode. Voor deze laatste referentieopdrachten geldt wel dat deze minimaal een jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving moeten zijn aangevangen.

Daarnaast moeten de referentieopdrachten naar tevredenheid van de opdrachtgever van de referentie en tijdig (verleend uitstel daarin begrepen) te zijn verricht. De tevredenheid houdt in dat de dienstverlening is uitgevoerd conform de gestelde eisen en wensen die vooraf door opdrachtgever zijn geformuleerd. Om te controleren of de referentieopdracht naar tevredenheid van opdrachtgever de referentie en tijdig (verleend uitstel daarin begrepen) is verricht, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht.

Voor de beoordeling of aan de ervaringseis wordt voldaan, worden alleen referentieopdrachten in aanmerking genomen die inschrijver *zelf* heeft uitgevoerd (dus zonder tussenkomst van een onderaannemer). In het geval de inschrijver de referentieopdracht heeft verricht in een samenwerkingsverband, dan telt slechts zijn aandeel in de referentieopdracht mee bij de beoordeling of aan deze ervaringseis wordt voldaan. Ervaring van een onderaannemer of lid van een combinatie wordt door de Aanbestedende dienst uitsluitend in aanmerking genomen indien bij inschrijving wordt vermeld dat een beroep wordt gedaan op de ervaring van deze derde en wordt voldaan aan de overige voorwaarden van paragraaf 4.5.

In geval wordt ingeschreven als combinatie, wordt geëist dat de leden van de combinatie samen aan deze ervaringseis kunnen voldoen.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de inschrijver aan deze eis voldoet, dient inschrijver per referentieopdracht bij zijn inschrijving het formulier referentieopdracht (bijlage 2) in te dienen.

Let op: ten bewijze dat de inschrijver aan deze referentie-eis voldoet, kan bij inschrijving dus niet worden volstaan met het indienen van het UEA.

Geschiktheideisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

Inschrijving Handelsregister

De inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister. In Nederland is dit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Andere landen hebben vergelijkbare registers. Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden te rekenen vanaf het tijdstip van indienen van uw inschrijving.

In het geval een combinatie een inschrijving indient, dienen alle combinanten ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van de inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst de opdracht voornemens is te gunnen wordt in de voorlopige gunningsbrief een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister opgevraagd. Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van de inschrijving. De inschrijver moet binnen zeven kalenderdagen na verzending van dit voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Aanbestedende dienst verstrekken.

Geschiktheidseis 1: Informatiebeveiliging (ISO27001 of gelijkwaardig)

De inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, beschikt Inschrijver op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een veiligheidsborgingsysteem (ISO27001 of gelijkwaardig). Voorbeelden van bewijsmiddelen zijn de Europese Normen reeks EN 27001 of gelijkwaardige bewijzen van maatregelen op het gebied van borging van veiligheid, informatie en privacy.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van de inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst de opdracht voornemens is te gunnen wordt in de voorlopige gunningsbrief (een kopie van) dit certificaat cq. bewijsmiddel. De inschrijver moet binnen zeven kalenderdagen na verzending van dit voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Aanbestedende dienst verstrekken.

5.3 Uitsluiting of afwijzing van een inschrijver

Wanneer één of meer van de uitsluitingsgronden op u, een lid van uw combinatie of op uw onderaannemer van toepassing zijn, wordt u in beginsel uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. In dat geval wordt uw inschrijving terzijde gelegd.

U krijgt eerst de gelegenheid om te bewijzen dat u voldoende maatregelen heeft genomen en de bedrijfsvoering heeft aangepast ten aanzien van deze uitsluitingsgrond. Het is aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of de genomen maatregelen en/of het bewijs toereikend zijn. De Aanbestedende dienst kan ook om andere redenen afzien van toepassing van de uitsluitingsgrond, indien uitsluiting bijvoorbeeld kennelijk onredelijk zou zijn.

De mogelijkheid om de betrouwbaarheid aan te tonen (ook wel proportionaliteitstoets genoemd) geldt niet voor de uitsluitingsgrond 'Valse verklaring'. In dat geval heeft de Aanbestedende dienst het recht om de inschrijving direct terzijde te leggen.

Ook als u niet voldoet aan één of meer van de gestelde geschiktheidseisen, wordt u uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. In dat geval wordt uw inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.

Het niet tijdig of onvolledig aanleveren van de gevraagde bewijsstukken kan eveneens leiden tot uitsluiting en/of afwijzing van uw inschrijving.

6 Programma van eisen

6.1 Programma van Eisen

Onder paragraaf 1.4 Voorwerp van de opdracht heeft Aanbestedende dienst zijn doelstellingen geformuleerd inclusief een nadere toelichting qua verwachtingen en verantwoordelijkheden en zijn de diensten opgedeeld in hoofd- en subdiensten.

De verantwoordelijkheden voor de Opdrachtnemer zoals omschreven in paragraaf 1.4 dienen hierbij gelezen te worden als het 'wat' van de uitvraag. Voor de realisatie, het 'hoe', ligt de verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer. Vanuit dit perspectief bevat deze aanbesteding derhalve geen Programma van Eisen in de klassieke zin van het woord maar dienen de doelstellingen, de nadere toelichting qua verwachtingen en verantwoordelijkheden en de omschrijvingen van de hoofd- en subdiensten als minimumeisen gelezen te worden welke Aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer(s) en de door haar te leveren diensten stelt.

Aanvullend geldt de volgende eisen:

#	Omschrijving
E1	Ruimte voor eigen acties Opdrachtnemer biedt Aanbestedende dienst de mogelijkheid om zelf bepaalde acties uit te voeren, mits deze binnen de kaders van de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer vallen, zoals: • Remote toegang tot al onze servers • Aanmaken van nieuwe gebruikersaccounts indien nodig • Wijzigingen aanbrengen aan gebruikersaccounts • Toegang tot een spamfilter, beoordeling en vrijgave van Emails • IT heeft eigen admin accounts (named) • Toegang tot de Intune omgeving (volledige rechten) • Inzage in een virusscanner • Volledig inzicht in de omgeving Dit wordt afgestemd in duidelijke afspraken tussen Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer.
E2	Vast aanspreekpunt (Single Point of Contact SPOC) Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt toe dat fungeert als primair contactpersoon voor de opdrachtgever met betrekking tot alle algemene aangelegenheden en de coördinatie van de MSP-diensten. Deze functionaris draagt zorg voor een consistente communicatie en afstemming en is verantwoordelijk voor het bewaken van de overeengekomen dienstverlening
E3	Vaste technische contactpersonen/team Opdrachtnemer stelt een vast team van technische contactpersonen beschikbaar, bestaande uit één of meerdere medewerkers, dat verantwoordelijk is voor de behandeling van incidenten, wijzigingen en probleemoplossing. Dit team moet gedurende de looptijd van de overeenkomst zo veel mogelijk ongewijzigd blijven, zodat domeinkennis over de systemen, processen en voorkeuren van de opdrachtgever kan worden opgebouwd en behouden.

	Het doel hiervan is om de efficiëntie en effectiviteit van de technische dienstverlening te vergroten en herhaaldelijke overdracht van contextuele informatie te minimaliseren. <u>Uitzondering Servicedesk</u> De eis met betrekking tot vaste medewerkers is niet van toepassing op de servicedesk. Van Opdrachtnemer wordt echter verwacht dat de servicedeskmedewerkers beschikken over actuele en volledige documentatie van de opdrachtgever, zodat ook bij incidenteel contact een adequate en geïnformeerde ondersteuning kan worden geboden.
E4	<i>E-mailcommunicatie</i> Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst verloopt via e-mail. Aanbestedende dienst houdt tickets in TOPdesk handmatig bij op basis van de ontvangen en verstuurde e-mails.
E5	<i>Geen toegang tot TOPdesk</i> Opdrachtnemer heeft geen directe toegang tot het TOPdesk-systeem van Aanbestedende dienst.
E6	<i>Directe meldingen</i> Medewerkers van Aanbestedende dienst mogen rechtstreeks contact opnemen met de servicedesk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt Aanbestedende dienst hiervan per e-mail op de hoogte, zodat er inzicht blijft in alle communicatie
E7	<i>Heldere rapportages</i> Opdrachtnemer levert maandrapporages op over prestaties, incidenten, etc. Minimaal conform het bepaalde onder paragraaf 1,4 Voorwerp van de Opdracht. Op kwartaalbasis vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst over deze maandrapporages, problemen en (mogelijke) verbetervoorstellen.
E8	<i>Flexibiliteit en oplossingsgerichtheid</i> Opdrachtnemer is flexibel en oplossingsgericht in het ondersteunen van de organisatie van Aanbestedende dienst, met een focus op klantgerichtheid en snelle actie.
E9	<i>Sparringspartner</i> Opdrachtnemer fungeert als strategische sparringpartner voor zaken zoals de toekomst van de IT-architectuur, nieuwe technologieën en trends.
E10	<i>Proactieve houding</i> Opdrachtnemer toont initiatief in het aandragen van oplossingen en verbeteringen die bijdragen aan de IT-doelstellingen van de organisatie.
Locatie van Data	
E11	Opdrachtnemer zal, zonder expliciete voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst, bij de uitvoering van de opdracht voor de Aanbestedende Dienst geen gebruik maken van servers die geplaatst zijn buiten de EU cq. clouddienst(en) die vanuit buiten de EU worden geleverd.

Een inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien zijn inschrijving niet voldoet aan ieder van de gestelde minimumeisen.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat inschrijver niet voldoet aan een of meerdere minimumeisen, terwijl inschrijver heeft verklaard dat hij aan alle minimumeisen voldoet, dan wordt dit als niet-nakoming van de overeenkomst aangemerkt. In dat geval is de Aanbestedende dienst gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

6.2 Overeenkomst

Inschrijver verklaart door het indienen van de inschrijving dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de definitieve versie van de overeenkomst, inclusief rectificaties die voortvloeien uit de nota van inlichtingen, en die met de nota van inlichtingen wordt meegezonden.

7 Gunningscriteria en beoordeling

Om te kunnen bepalen welke inschrijving de beste is, beoordeelt de Aanbestedende dienst de geldige inschrijvingen aan de hand van het gunningscriterium de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding is onderverdeeld in de volgende subgunningscriteria:

Gunningscriteria	Maximaal toe te kennen punten per gunningscriterium	Inhoud
G1 Prijs		
G1.1	20	Prijs
G2 Kwaliteit		
G2.1	20	Beheer, Optimalisatie en Integratie van IT-Infrastructuur
G2.2	20	Beveiliging, Compliance en Risicomanagement
G2.3	20	Back-up, Disaster Recovery en Continuïteit
G2.4	20	Servicedesk, Ondersteuning en Proactieve Monitoring
Totaalscore	100	

7.1 G1 Prijs

De Inschrijver geeft zijn prijzen aan door het prijzenblad (bijlage 5) volledig en zonder voorbehoud in te vullen. Dit betekent dat de ingediende prijzen na sluitingsdatum niet meer gewijzigd kunnen worden, tenzij deze mogelijkheid bestaat uit hoofde van de prijsherzieningsclausule die is opgenomen in de overeenkomst.

Een niet (volledig) ingevuld en gespecificeerd prijzenformulier kan leiden tot het terzijde leggen van de inschrijving. Er mogen geen wijzigingen worden aangebracht in het format. Wijziging kan leiden tot het terzijde leggen van de inschrijving.

Inschrijver dient rekening te houden met de volgende aspecten:

- De prijzen zijn in euro's;
- De prijzen zijn inclusief eventuele opslagen;
- De prijzen zijn inclusief alle kosten gemaakt door de inschrijver in te schakelen derde partijen;
- Alle afzonderlijke onderdelen van de prijs dienen realistisch te zijn;
- De prijzen zijn inclusief alle kosten, zoals (niet limitatief), (arbeids-)middelen, werkkleding, reiskosten en reistijd, winst en overhead, kwaliteitskeuringen, (her)opleidingen, etc.
- Met nadruk wordt vermeld dat reistijd nooit in rekening kan worden gebracht.

N.B. Inschrijvers worden erop gewezen dat de Aanbestedende dienst geen meerwerk accepteert. Enkel wanneer de Aanbestedende dienst in gebreke blijft of extra verzoeken hebben in aanvulling op de in de Aanbestedingsstukken uitgevraagde dienstverlening, kan zij meerwerk accepteren. Indien volgens de Opdrachtnemer sprake is van meerwerk dient hij dit vooraf te overleggen met de daartoe in de overeenkomst aangewezen contactpersoon van de Aanbestedende dienst

7.2 G.2 Kwalitatieve gunningscriteria

De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van vier subgunningscriteria:

- G2.1 Beheer, Optimalisatie en Integratie van IT-Infrastructuur
- G2.2 Beveiliging, Compliance en Risicomanagement
- G2.3 Back-up, Disaster Recovery en Continuïteit
- G2.4 Servicedesk, Ondersteuning en Proactieve Monitoring

G2.1 Beheer, Optimalisatie en Integratie van IT-Infrastructuur

Bij de uitvoering van het beheer van de IT-infrastructuur is het van essentieel belang dat Opdrachtnemer de prestaties, beschikbaarheid en schaalbaarheid van de on-premise en cloud-gebaseerde infrastructuur (Azure en private cloud) voor Opdrachtgever optimaal waarborgt. De keuze voor een juiste integratie van deze componenten heeft directe invloed op de efficiëntie en flexibiliteit van de organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer moet aantonen hoe hij deze complexiteit beheert en voorziet in de noodzakelijke capaciteit om te voldoen aan de huidige en toekomstige IT-behoefte van de organisatie van Opdrachtgever.

Vereisten

U wordt verzocht antwoord te geven op de onderstaande vraag:

Hoe waarborgt Inschrijver in zijn oplossing cq. dienstverlening aan Opdrachtgever de optimale prestaties, beschikbaarheid en schaalbaarheid van zowel de on-premise als cloud-gebaseerde infrastructuur, inclusief de integratie van servers, netwerken en virtuele omgevingen?

Hierbij dient Inschrijver in te gaan op de volgende punten:

- Inschrijver dient concrete uit te werken welke technologieën en best practices voor het beheer en de optimalisatie van zowel on-premise als cloud-infrastructuur voor de dienstverlening aan Opdrachtgever worden ingezet.
- Uw uitwerking moet duidelijk maken hoe Inschrijver proactief zorgt voor de integratie van on-premise systemen met cloud-oplossingen (Azure en private cloud) voor de dienstverlening aan Opdrachtgever.
- De schaalbaarheid van de infrastructuur moet duidelijk worden omschreven, met aandacht voor zowel de korte als lange termijn capaciteitsbehoeften.
- Inschrijver dient specifiek in te gaan op de migratiestrategie van de door de huidige ICT Managed Service Provider (MSP) geleverde server- en rackruimte in een extern datacenter naar het datacenter cq. de in te zetten cloud omgeving van Inschrijver.
- Inschrijver moet specifiek aangeven hoe de infrastructuur wordt geïntegreerd in de bestaande architectuur van de organisatie, en in welke mate standaardisatie van de gebruikte bouwblokken wordt toegepast.

Nb. Momenteel maakt de Aanbestedende dienst gebruik van een Hyper-V omgeving met meerdere virtuele servers, waaronder servers voor Exact Globe, twee Domain Controllers (DC), een applicatieserver, een fileserver, een printerserver, een testomgeving voor Exact, en een virtuele firewall. Hoewel de Aanbestedende dienst op termijn de transitie naar de Cloud wil realiseren, vormt de huidige afhankelijkheid van Exact Globe hierbij een belemmering. De Aanbestedende dienst is reeds gestart met de migratie van Exact naar AFAS, maar deze migratie is nog niet afgerond. Derhalve vormt deze migratie ook onderdeel van de scope van de Opdracht.

Beoordelingscriteria

Bij de beoordeling van de ingediende voorstellen zullen de volgende elementen worden bekeken:

Elementen	Omschrijving
Technologieën en Best Practices	- Worden concrete technologieën genoemd voor het beheer van de on-premise en cloud-infrastructuur (bijv. virtuele machines, containers, Azure, private cloud)? - Is er een duidelijke uitleg over de best practices voor performanceoptimalisatie, netwerkbeheer en schaalbaarheid?
Integratie van On-Premise en Cloud-Omgevingen	- Hoe goed wordt de integratie van on-premise systemen met cloud-oplossingen (Azure en private cloud) beschreven? - Zijn er duidelijke voorbeelden van hybride infrastructuur en netwerkconfiguraties?
Schaalbaarheid en Capaciteitsplanning	- Wordt de schaalbaarheid van de infrastructuur adequaat beschreven? - Is er aandacht voor zowel korte- als lange termijn capaciteitsbehoeften, en is de oplossing flexibel genoeg om zich aan veranderende omstandigheden aan te passen?
Migratiestrategie	- Is de migratiestrategie voor de server- en rackruimte-migratie goed beschreven? - Zijn de stappen voor databeveiliging en minimalisatie van downtime adequaat? - Is er een duidelijk plan voor de overgang naar de cloud-omgeving?
Integratie met Bestaande Architectuur	- Hoe goed wordt de integratie van de nieuwe infrastructuur in de bestaande architectuur van de organisatie beschreven? - Worden de gebruikte bouwblokken en de standaardisatie van de systemen duidelijk uitgelegd?

Beoordeling

Voor de toekenning van de punten voor dit subgunningscriterium gelden de volgende grondslagen:

Beoordeling	Punten	Toelichting
Zeer goed	20	De Inschrijver biedt een zeer gedetailleerde en goed onderbouwde strategie voor het beheer van on-premise en cloud-infrastructuren, met concrete, goed beargumenteerde voorbeelden van gebruikte technologieën en best practices. De schaalbaarheid wordt volledig beschreven, inclusief lange termijn capaciteitsbehoeften en aanpassingsvermogen aan toekomstige veranderingen. De migratiestrategie is uitstekend

		uitgewerkt, met gedetailleerde stappen, risicomanagement en continue bedrijfscontinuïteit. De integratie met de bestaande infrastructuur wordt volledig en optimaal beschreven, inclusief hoge mate van standaardisatie en harmonisatie van systemen.
Goed	16	De Inschrijver biedt een gedetailleerde en duidelijke strategie voor het beheer van on-premise en cloud-infrastructuren. Concrete voorbeelden van gebruikte technologieën en best practices worden gegeven, inclusief de inzet van technologieën voor performanceoptimalisatie en schaalbaarheid. De migratiestrategie is goed uitgewerkt, met aandacht voor databeveiliging en minimalisatie van downtime. De integratie van systemen met de bestaande infrastructuur is goed beschreven, inclusief standaardisatie.
Voldoende	10	De Inschrijver heeft een adequate strategie gepresenteerd voor het beheer van on-premise en cloud-infrastructuren, inclusief enkele concrete voorbeelden van technologieën en best practices. De schaalbaarheid is omschreven, maar de beschrijving kan dieper gaan. Er is een basis migratiestrategie gepresenteerd, maar het ontbreekt aan gedetailleerde stappen of risicomanagement. De integratie met de bestaande infrastructuur wordt deels uitgewerkt.
Slecht	4	De Inschrijver heeft een basisstrategie gepresenteerd voor het beheer van on-premise en cloud-infrastructuren, maar mist concrete voorbeelden of heeft vage beschrijvingen van de technologieën en best practices. De schaalbaarheid wordt gedeeltelijk beschreven, maar de aanpak is niet volledig. De migratiestrategie is onvolledig of onvoldoende uitgewerkt. Integratie met de bestaande infrastructuur is niet volledig duidelijk.
Zeer slecht	0	De Inschrijver heeft geen duidelijke strategie gepresenteerd voor het beheer van on-premise en cloud-infrastructuren. Er worden geen concrete voorbeelden van gebruikte technologieën of best practices gegeven. De schaalbaarheid van de infrastructuur wordt niet adequaat beschreven. Er is geen migratiestrategie voor de overgang naar de cloud en de integratie met de bestaande infrastructuur is onduidelijk.

Vormvereisten

De Inschrijver dient het document in maximaal 10 pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Arial 10, regelafstand 1, standaardmarges van 2,5 cm) in te dienen. Indien de Inschrijver meer dan 10 pagina's indient, worden de pagina's na de 10^{de} niet meer beoordeeld. Het document dient in pdf-formaat te worden geüpload. Het aantal pagina's is inclusief, maar exclusief een voorblad, inhoudsopgave, en eventuele afbeeldingen.

G2.2 Beveiliging, Compliance en Risicomanagement

Beveiliging en compliance zijn cruciaal voor het waarborgen van de integriteit van de ICT-omgeving. Inschrijver dient aan te tonen hoe hij de beveiliging van netwerken, servers en eindgebruikers integreert in zijn dienstverlening, inclusief maatregelen voor het detecteren en reageren op bedreigingen. Met behulp van technologieën zoals een Security Operations Center (SOC), SIEM-tooling en Identity and Access Management (IAM), moet Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de

organisatie voldoet aan de relevante regelgeving en tegelijkertijd proactief dreigingen kan identificeren en beheersen.

Vereisten

U wordt verzocht antwoord te geven op de onderstaande vraag:

Hoe wordt beveiliging en compliance geïntegreerd in de oplossing cq. dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, en welke maatregelen worden genomen voor het detecteren en reageren op dreigingen?

Hierbij dient Inschrijver in te gaan op de volgende punten:

- Inschrijver dient specifiek uitleggen hoe threat intelligence wordt gebruikt voor het detecteren van actuele aanvalstechnieken en hoe netwerksensoren en endpointbeveiliging (zoals firewalls, IDS/IPS, EDR) bijdragen aan de algehele beveiliging.
- Inschrijver dient aan te tonen hoe hij zorgt voor een continu actueel monitoringsniveau en hoe dit gehandhaafd wordt bij veranderingen in de infrastructuur.
- Inschrijver dient aan te geven hoe Inschrijver Opdrachtgever ondersteunt in het naleven van wet- en regelgeving, inclusief de implementatie van beveiligingsmaatregelen en compliancevereisten.
- Het voorstel moet specifiek beschrijven hoe Inschrijver advies biedt over het beveiligen van de ICT-omgeving op basis van de laatste ontwikkelingen en toekomstige dreigingen.

Beoordelingscriteria

Bij de beoordeling van de ingediende voorstellen zullen de volgende elementen worden bekeken:

Elementen	Omschrijving
Threat Intelligence en Beveiligingstechnieken	▪ Hoe goed wordt het gebruik van threat intelligence beschreven en welke specifieke aanvalstechnieken worden gedetecteerd? ▪ Hoe goed worden netwerksensoren en endpointbeveiliging (zoals firewalls, IDS/IPS, EDR) ingezet voor de detectie van dreigingen?
Continu Monitoringsniveau	▪ Wordt het continu actueel houden van het monitoringsniveau effectief beschreven? ▪ Hoe wordt dit handhaafbaar gemaakt bij infrastructuurwijzigingen of upgrades?
Compliance en Beveiligingsmaatregelen	▪ Hoe goed ondersteunt de inschrijver de organisatie bij het naleven van wet- en regelgeving, inclusief de implementatie van beveiligingsmaatregelen en compliancevereisten? ▪ Worden er specifieke maatregelen genomen om compliance te garanderen?
Advies over Toekomstige Dreigingen	▪ Biedt de inschrijver waardevol advies over de beveiliging van de ICT-omgeving, inclusief inzichten in de laatste ontwikkelingen en toekomstige dreigingen? ▪ Hoe goed wordt dit advies geformuleerd, en hoe proactief is de inschrijver in het reageren op nieuwe risico's?

Beoordeling

Voor de toekenning van de punten voor dit subgunningscriterium gelden de volgende grondslagen:

Beoordeling	Punten	Toelichting
Zeer goed	20	De Inschrijver biedt een zeer gedetailleerde en goed onderbouwde uitleg over het gebruik van threat intelligence, inclusief specifieke voorbeelden van tools en technieken voor het detecteren van actuele aanvalstechnieken. Netwerksensoren en endpointbeveiliging (zoals firewalls, IDS/IPS, EDR) worden effectief geïntegreerd in een gecoördineerde beveiligingsstrategie. Het monitoringsniveau wordt continu en optimaal gehandhaafd, ook bij veranderingen in de infrastructuur. Compliance wordt volledig ondersteund met duidelijke en proactieve maatregelen voor het naleven van wet- en regelgeving. De Inschrijver biedt gedegen en strategisch advies over de beveiliging van de ICT-omgeving, met aandacht voor toekomstige dreigingen en ontwikkelingen, en biedt duidelijke aanbevelingen voor voortdurende verbetering.
Goed	16	De Inschrijver biedt een gedetailleerde uitleg over het gebruik van threat intelligence en hoe dit bijdraagt aan het detecteren van de meest actuele aanvalstechnieken. Er is duidelijke beschrijving van de netwerksensoren en endpointbeveiliging (firewalls, IDS/IPS, EDR) en hun rol in de algehele beveiliging. Het continu actueel houden van het monitoringsniveau is goed beschreven, inclusief hoe dit gehandhaafd wordt bij veranderingen in de infrastructuur. Compliance wordt effectief ondersteund, met een duidelijke uitleg van de beveiligingsmaatregelen en hoe de Inschrijver zorgt voor naleving van wet- en regelgeving. Er wordt goed advies gegeven over de laatste ontwikkelingen en toekomstige dreigingen.
Voldoende	10	De Inschrijver heeft een redelijke uitleg gegeven over het gebruik van threat intelligence en de integratie van netwerksensoren en endpointbeveiliging zoals firewalls, IDS/IPS, EDR. De maatregelen voor detectie en reactie zijn voldoende beschreven. Het monitoringsniveau wordt adequaat beschreven, en er is een basisstrategie voor het handhaven ervan bij infrastructuurwijzigingen. De inschrijver beschrijft adequaat de ondersteuning bij compliance, inclusief enkele implementatie- en beveiligingsmaatregelen. Er wordt enige nadruk gelegd op advies over toekomstige dreigingen en ontwikkelingen, maar met beperkte diepgang.
Slecht	4	De Inschrijver geeft enige uitleg over het gebruik van threat intelligence voor het detecteren van aanvalstechnieken, maar mist concrete voorbeelden of een gedetailleerde aanpak. Er wordt wel aangegeven dat netwerksensoren en endpointbeveiliging gebruikt worden, maar de effectiviteit en integratie blijven vaag. De beschrijving van het monitoringsniveau is onvoldoende en er wordt niet duidelijk uitgelegd hoe dit gehandhaafd wordt bij infrastructuurwijzigingen. Er wordt een basale aanpak voor compliance gepresenteerd, maar onvoldoende details over implementatie. Advies over toekomstige dreigingen is beperkt.

Zeer slecht	0	De Inschrijver biedt geen duidelijke uitleg over het gebruik van threat intelligence voor het detecteren van actuele aanvalstechnieken. Er worden geen netwerksensoren of endpointbeveiliging (zoals firewalls, IDS/IPS, EDR) genoemd. Het monitoringsniveau is onduidelijk en er wordt geen uitleg gegeven over de handhaving bij veranderingen in de infrastructuur. Compliance- en beveiligingsmaatregelen worden niet voldoende uitgelegd. Er is geen advies of geen actueel inzicht in toekomstige dreigingen en ontwikkelingen.
-------------	---	---

Vormvereisten

De Inschrijver dient het document in maximaal 10 pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Arial 10, regelafstand 1, standaardmarges van 2,5 cm) in te dienen. Indien de Inschrijver meer dan 10 pagina's indient, worden de pagina's na de 10^{de} niet meer beoordeeld. Het document dient in pdf-formaat te worden geüpload. Het aantal pagina's is inclusief, maar exclusief een voorblad, inhoudsopgave, en eventuele afbeeldingen.

G2.3 Back-up, Disaster Recovery en Continuïteit

Voor een robuuste bedrijfsvoering is het cruciaal dat Opdrachtgever beschikt over een effectieve back-up- en disaster recovery-oplossing die de continuïteit van de bedrijfsprocessen waarborgt, zelfs in geval van incidenten of calamiteiten. Inschrijver dient aan te tonen hoe zijn oplossing zorgt voor de beschikbaarheid en integriteit van kritieke data en systemen, evenals de herstelbaarheid daarvan in geval van een storing of ramp.

Vereisten

U wordt verzocht antwoord te geven op de onderstaande vraag:

Hoe garandeert Inschrijver de beschikbaarheid van kritieke gegevens en systemen door middel van back-up- en disaster recovery-oplossingen in aangeboden oplossing cq. dienstverlening aan Opdrachtgever?

Hierbij dient Inschrijver in te gaan op de volgende punten:

- Inschrijver dient een gedetailleerd plan voor disaster recovery en business continuity te presenteren, met inbegrip van failover- en failback-scenario's die minimaal één keer per jaar getest worden.
- Het voorstel dient de manier waarop back-ups geautomatiseerd, versleuteld en met een retentiebeleid beheerd worden, duidelijk beschrijven.
- Aandacht dient te worden besteed aan de samenwerking tussen Inschrijver en Opdrachtgever voor het opstellen van back-up- en herstelprotocollen.
- Inschrijver dient specifieke KPI's aandragen voor de effectiviteit van back-up en recovery, zoals de hersteltijd en betrouwbaarheid van back-ups.

Beoordelingscriteria

Bij de beoordeling van de ingediende voorstellen zullen de volgende elementen worden bekeken:

Elementen	Omschrijving
-----------	--------------

Disaster Recovery en Business Continuity Plan	▪ Hoe gedetailleerd is het gepresenteerde plan voor disaster recovery en business continuity, inclusief de failover- en failback-scenario's? ▪ Worden deze scenario's minimaal één keer per jaar getest en op welke manier worden de testresultaten geanalyseerd en toegepast?
Geautomatiseerde Back-ups en Retentiebeleid	▪ Hoe goed is het proces voor het automatiseren, versleutelen en beheren van back-ups, en hoe wordt het retentiebeleid beschreven en gehandhaafd? ▪ Welke maatregelen worden er genomen om te garanderen dat back-ups altijd beschikbaar en betrouwbaar zijn?
Samenwerking met de Aanbestedende Dienst	▪ In hoeverre wordt er samengewerkt met Opdrachtgever voor het opstellen van back-up- en herstelprotocollen? ▪ Hoe goed worden de behoeften en eisen van de aanbestedende dienst geïncorporeerd in het back-up- en recoveryproces?
KPI's voor Effectiviteit van Back-up en Recovery	▪ Hoe gedetailleerd zijn de aangedragen KPI's voor de effectiviteit van de back-up- en hersteloplossingen? ▪ Hoe goed worden de hersteltijden, betrouwbaarheid van back-ups en de effectiviteit van de recovery-processen gemeten en gerapporteerd?

Beoordeling

Voor de toekenning van de punten voor dit subgunningscriterium gelden de volgende grondslagen:

Beoordeling	Punten	Toelichting
Zeer goed	20	Het disaster recovery- en business continuity-plan is uiterst gedetailleerd, met goed gedefinieerde failover- en failback-scenario's die ten minste één keer per jaar getest worden, inclusief specificaties voor het testen en evalueren van de scenario's. De geautomatiseerde, versleutelde back-ups en het retentiebeleid zijn uitstekend beschreven, met duidelijke beschrijvingen van de technologie en processen die gebruikt worden om deze te beheren. De samenwerking met Opdrachtgever is volledig uitgewerkt, inclusief processen voor het opstellen van back-up- en herstelprotocollen. KPI's zijn gedetailleerd en meten verschillende aspecten zoals hersteltijd, betrouwbaarheid van back-ups en de effectiviteit van de recovery-oplossingen
Goed	16	Het disaster recovery- en business continuity-plan is goed uitgewerkt, inclusief gedetailleerde failover- en failback-scenario's die minimaal één keer per jaar getest worden. De geautomatiseerde, versleutelde back-ups en het retentiebeleid worden uitgebreid beschreven, inclusief eventuele verbeteringen in de toekomst. Er is een duidelijke beschrijving van de samenwerking tussen de Inschrijver en Opdrachtgever voor het opstellen van back-up- en herstelprotocollen. KPI's voor back-up en recovery zijn goed gedefinieerd en bevatten hersteltijd en betrouwbaarheid.
Voldoende	10	Een redelijk gedetailleerd plan voor disaster recovery en business continuity wordt gepresenteerd, met

		basisbeschrijvingen van failover- en failback-scenario's die jaarlijks getest worden. De geautomatiseerde back-up, versleuteling en retentiebeleid worden beschreven, maar de details zijn niet volledig. Er wordt beschreven hoe de samenwerking met Opdrachtgever plaatsvindt, maar de beschrijving is niet volledig uitgewerkt. KPI's worden aangedragen, maar met beperkte specificiteit.
Slecht	4	Het disaster recovery- en business continuity-plan is minimaal beschreven, zonder duidelijke failover- en failback-scenario's of met onduidelijke testfrequentie. Er wordt iets beschreven over geautomatiseerde back-ups, maar er is weinig detail over versleuteling en het retentiebeleid. Er wordt enige aandacht besteed aan samenwerking met Opdrachtgever, maar deze is niet goed uitgewerkt. Enige KPI's worden gepresenteerd, maar zonder gedetailleerde uitleg of specificaties.
Zeer slecht	0	Er wordt geen gedetailleerd plan gepresenteerd voor disaster recovery en business continuity. Failover- en failback-scenario's worden niet getest of zijn niet gedocumenteerd. Er wordt geen beschrijving gegeven van geautomatiseerde, versleutelde back-ups of retentiebeleid. Er is geen samenwerking aangegeven met Opdrachtgever voor het opstellen van back-up- en herstelprotocollen. Er worden geen KPI's aangedragen voor de effectiviteit van back-up en recovery.

Vormvereisten

De Inschrijver dient het document in maximaal 10 pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Arial 10, regelafstand 1, standaardmarges van 2,5 cm) in te dienen. Indien de Inschrijver meer dan 10 pagina's indient, worden de pagina's na de 10^{de} niet meer beoordeeld. Het document dient in pdf-formaat te worden geüpload. Het aantal pagina's is inclusief, maar exclusief een voorblad, inhoudsopgave en eventuele afbeeldingen.

G2.4 Servicedesk, Ondersteuning en Proactieve Monitoring

De kwaliteit van de IT-ondersteuning is van groot belang voor het soepel functioneren van de organisatie. Inschrijver moet aantonen hoe hij zowel reactief als proactief beheer biedt via een servicedesk en monitoringdiensten, waarmee incidenten snel worden gedetecteerd en opgelost. Proactieve monitoring, ondersteund door technologieën zoals AI, speelt een belangrijke rol in het snel identificeren van problemen voordat ze de bedrijfsvoering beïnvloeden. Ook de effectiviteit van de communicatie met de opdrachtgever bij incidenten en updates is een essentieel onderdeel van de dienstverlening.

Vereisten

U wordt verzocht antwoord te geven op de onderstaande vraag:

Hoe biedt Inschrijver IT-support en proactief beheer, inclusief monitoring, incidentdetectie en probleemoplossing in zijn dienstverlening aan Opdrachtgever om de operationele effectiviteit te waarborgen?

Hierbij dient Inschrijver in te gaan op de volgende punten:

- Inschrijver dient zijn aangeboden servicedeskdiensten te beschrijven, met nadruk op responstijden, ticketbeheer, en de manier waarop incidenten worden opgelost volgens ITIL-standaarden.
- De inzet van AI-gedreven monitoring voor incidentdetectie en -preventie dient worden toegelicht, evenals hoe snel en effectief incidenten worden opgelost.
- Het voorstel moet de rol van proactieve monitoring in het voorkomen van storingen en het waarborgen van de continuïteit van IT-diensten benadrukken.
- Inschrijver dient duidelijke KPI's bieden die het succes van de servicedesk en monitoring meten, zoals oplostijden van incidenten, klanttevredenheid, en proactieve probleemdetectie.

Beoordelingscriteria

Bij de beoordeling van de ingediende voorstellen zullen de volgende elementen worden bekeken:

Elementen	Omschrijving
Beleid voor Servicedeskdiensten	▪ Hoe gedetailleerd zijn de servicedeskdiensten beschreven? ▪ Wordt het beleid volledig in lijn gebracht met ITIL-standaarden, inclusief responstijden, ticketbeheer en incidentoplossing?
AI-gedreven Monitoring	▪ Hoe wordt AI-gedreven monitoring ingezet voor incidentdetectie en -preventie? ▪ Hoe snel en effectief worden incidenten opgelost door deze technologie?
Proactieve Monitoring en Storingspreventie	▪ Hoe benadrukt de Inschrijver de rol van proactieve monitoring in het voorkomen van storingen en het waarborgen van de continuïteit van IT-diensten? ▪ In hoeverre wordt proactieve monitoring geïntegreerd in het algemene incidentbeheer?
KPI's voor Servicedesk en Monitoring	▪ Hoe gedetailleerd zijn de KPI's voor het meten van de effectiviteit van de servicedesk en monitoring? ▪ Worden er duidelijke en meetbare KPI's gepresenteerd voor aspecten zoals oplostijden, klanttevredenheid en proactieve probleemdetectie?

Beoordeling

Voor de toekenning van de punten voor dit subgunningscriterium gelden de volgende grondslagen:

Beoordeling	Punten	Toelichting
Zeer goed	20	De servicedeskdiensten zijn uitgebreid beschreven, inclusief volledige naleving van ITIL-standaarden, gedetailleerde responstijden, ticketbeheerprocessen en een geoptimaliseerd incidentoplossingsproces. AI-gedreven monitoring wordt diepgaand toegelicht, met uitgebreide uitleg over de effectiviteit en de snelheid waarmee incidenten worden opgelost. De rol van proactieve monitoring in het voorkomen van storingen en het waarborgen van de continuïteit van IT-diensten wordt uitstekend beschreven. KPI's zijn zeer gedetailleerd, met concrete, meetbare en ambitieuze doelen voor de servicedesk en monitoring.
Goed	16	De servicedeskdiensten worden goed beschreven en sluiten aan op ITIL-standaarden, inclusief gedetailleerde responstijden en

		ticketbeheerprocessen. AI-gedreven monitoring wordt effectief beschreven en uitgelegd hoe incidenten snel en effectief worden opgelost. Proactieve monitoring wordt duidelijk gepresenteerd als een middel voor het voorkomen van storingen en het waarborgen van de continuïteit van IT-diensten. KPI's voor de servicedesk en monitoring zijn goed gedefinieerd en met duidelijke meetbare doelen.
Voldoende	10	De servicedeskdiensten worden redelijk beschreven, met aandacht voor ITIL-standaarden en enkele gedetailleerde aspecten van responstijden en ticketbeheer. AI-gedreven monitoring wordt toegelicht, maar de effectiviteit van incidentdetectie en -preventie is niet volledig uitgewerkt. Er wordt uitgelegd hoe proactieve monitoring storingen helpt voorkomen, maar de mate van effectiviteit is beperkt. KPI's voor de servicedesk en monitoring zijn aanwezig, maar kunnen verder worden gedetailleerd.
Slecht	4	De servicedeskdiensten zijn minimaal beschreven, met beperkte aandacht voor ITIL-standaarden. Er worden geen duidelijke responstijden en ticketbeheerprocessen aangegeven. AI-gedreven monitoring wordt kort genoemd, maar zonder detail over de effectiviteit of incidentoplossing. Er wordt enige aandacht besteed aan proactieve monitoring, maar de effectiviteit is onduidelijk. KPI's voor de servicedesk en monitoring worden kort genoemd, maar ontbreken in detail.
Zeer slecht	0	Er is geen duidelijke beschrijving van de servicedeskdiensten, of deze zijn niet in lijn met ITIL-standaarden. Responstijden en ticketbeheer worden niet beschreven. Incidenten worden slecht of niet opgelost. Er is geen uitleg over AI-gedreven monitoring voor incidentdetectie en -preventie. Er wordt geen aandacht besteed aan proactieve monitoring of het voorkomen van storingen. Geen KPI's worden gepresenteerd om de effectiviteit van de servicedesk en monitoring te meten.

Vormvereisten

De inschrijver gebruikt hiervoor maximaal 10 pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Arial 10, regelafstand 1, standaardmarges 2,5). Indien de inschrijver meer pagina's indient, wordt de tekst na de 10^{de} pagina niet meer beoordeeld. Het document moet in pdf-format wordt geüpload. Het aantal pagina's is inclusief exclusief een voorblad, inhoudsopgave en inclusief mogelijke afbeeldingen.

7.3 Interview

De Aanbestedende dienst nodigt in beginsel uitsluitend de twee inschrijvers die als hoogste zijn geëindigd in de rangorde op de gunningscriteria uit voor een interview. Doel van dit interview is ten eerste het verkrijgen van vertrouwen in de kennis en kwaliteitsaspecten van de Inschrijving en Inschrijver. Daarnaast wordt tijdens het interview beoordeeld of de inschrijver inderdaad het ingediende in de praktijk zal kunnen waarmaken. Het interview dient dus ter verificatie en verduidelijking van de kwalitatieve gunningscriteria (G2.1 tot en met G2.4) en is dus geen zelfstandig gunningscriterium.

Inschrijver mag tijdens het interview alleen inhoudelijk een nadere toelichting c.q. verduidelijking geven op de schriftelijk ingediende. Het is niet toegestaan om tijdens de interviews af te wijken van de schriftelijke inschrijving, waardoor er een wijziging dan wel aanvulling ontstaat van de inschrijving. De geïnterviewden dienen zich te beperken tot het geven van inlichtingen ter toelichting en verduidelijking van de schriftelijk ingediende documenten.

Bij dit interview dienen in ieder geval aanwezig te zijn:

- Transitie/projectmanager
- Service Delivery Manager

De bij het interview aanwezige personen, moeten dezelfde zijn die na eventuele gunning de opdracht gaan uitvoeren. Als blijkt dat de opdracht niet door dezelfde personen zal worden uitgevoerd, kan de Aanbestedende dienst besluiten de inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, of kan de Aanbestedende dienst in de uitvoeringsfase besluiten de overeenkomst te ontbinden. In het geval één of beide geïnterviewde personen gedurende de looptijd van de overeenkomst de inschrijver verlaten, dient de inschrijver vervangers voor te dragen die over minimaal dezelfde competenties beschikken. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor deze vervangers te accepteren of te weigeren.

Het interview duurt maximaal 60 minuten en is als volgt opgebouwd:

- 5 minuten installatie, opstarten pc etc.
- 5 minuten introductie geïnterviewden en inschrijvende organisatie
- 20 minuten nadere toelichting op de gunningscriteria
- 30 minuten vraag en antwoord

Het interview bestaat uit strategische en inhoudelijke vragen. De vragen zijn vooraf vastgesteld en voor alle inschrijvers gelijk. Wel kan het voorkomen dat er verdiepvragen worden gesteld om een nauwkeuriger beoordeling mogelijk te maken.

Let op: de interviews staan gepland op 10 juli 2025 (locatie: Oost NL, Laan van Malkenschoten 40, Apeldoorn). Gezien de verwachte korte doorlooptijd tussen beoordeling van inschrijvingen en de uitnodiging van de twee inschrijvers die als hoogste zijn geëindigd in de rangorde op de gunningscriteria (zie tevens paragraaf 7.3) vragen wij vriendelijk alvast vragen rekening te houden met deze datum in de agenda.

7.4 Beoordeling gunningscriteria

Beoordeling prijs criterium G1

Voor het gunningcriterium Prijs kan de inschrijver maximaal 20 punten behalen, Voor dit gunningscriterium geldt dat de inschrijver met het laagste totaalbedrag de maximale score krijgt. Inschrijvers met een hoger totaalbedrag scoren naar rato ten opzichte van de inschrijver met de laagste prijs minder punten.

De gebruikte formule hiervoor is:

Behaalde punten = maximaal te behalen punten – ((bedrag inschrijver - laagste bedrag) / laagste bedrag) *maximaal te behalen punten.

Voorbeeldberekening score totaalprijs

- *Maximaal te behalen punten: 20*
 - *Bedrag inschrijver A: €100.000,-.*
 - *Bedrag inschrijver B: €120.000,-.*
-
- *Score inschrijver A = 20 punten.*
 - *Score inschrijver B = $20 - ((120.000,- - 100.000,-) / 100.000,-) * 20 = 16$ punten*

Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria

De kwalitatieve subgunningscriteria G2.1. (Beheer, Optimalisatie en Integratie van IT-Infrastructuur), G2.2 (Beveiliging, Compliance en Risicomanagement), G2.3 (Back-up, Disaster Recovery en Continuïteit) en G2.4 (Servicedesk, Ondersteuning en Proactieve Monitoring) worden beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam, dat in elk geval bestaat uit:

- Directeur Finance, Risk & Operations
- Senior Legal Counsel
- Medewerker Bedrijfsvoering ICT
- Projectmanager ICT, Facilitair

In het geval een van de voornoemde personen om welke reden dan ook verhinderd is, wordt deze persoon vervangen door een naar het oordeel van de Aanbestedende dienst persoon met dezelfde competenties.

In eerste instantie beoordelen de leden van het beoordelingsteam ieder individueel en onafhankelijk per inschrijver de antwoorden op kwaliteitscriteria G2.1 t/m G2.4). Daarna komen de leden van het beoordelingsteam bij elkaar om de inschrijvingen gezamenlijk te bespreken. Alle scores van alle beoordelaars worden naast elkaar gelegd en besproken. Afwijkingen worden plenair besproken en het beoordelingsteam komt per inschrijving in consensus tot één cijfer per kwalitatief subgunningscriterium (een heel getal). Het betreft een absolute beoordeling. De score van de ene inschrijving is niet afhankelijk van de andere inschrijvingen, maar wordt bepaald op basis van een beoordelingskader en een model voor cijfertoekenning. Het beoordelingsteam hanteert hierbij het beoordelingskader zoals per specifieke vraag (G2.1 t/m G2.4) is aangegeven.

Indien inschrijver op één of meer van de kwalitatieve subgunningscriteria de score 'slecht' of 'zeer slecht' behaalt, wordt hij uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Hoewel de Aanbestedende dienst de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria zo transparant, inzichtelijk en objectief mogelijk zullen uitvoeren, moeten inschrijvers zich ervan bewust zijn dat de Aanbestedende dienst (en de individuele beoordelaars) enige mate van beoordelingsvrijheid hebben. Dit is immers inherent aan de beoordeling van kwalitatieve gunningscriteria. Door in te schrijven, stemmen inschrijvers uitdrukkelijk in met de door de Aanbestedende dienst gekozen beoordelingssystematiek.

Beoordeling Interview

Doel van dit interview is ten eerste het verkrijgen van vertrouwen in de kennis en kwaliteit van de implementatie, service en cyberveiligheid aspecten van de Inschrijving en Inschrijver. Daarnaast wordt tijdens het interview beoordeeld of de inschrijver inderdaad het ingediende concept/dienstverlening/oplossing in de praktijk zal kunnen waarmaken Het interview dient dus ter

verificatie en verduidelijking van de kwalitatieve gunningscriteria en is dus geen zelfstandig gunningscriterium. Naar aanleiding van het interview kan het beoordelingsteam besluiten om de toegekende punten aan de ingediende documenten naar boven of naar beneden bij te stellen.

Om deze reden nodigen de Aanbestedende dienst uitsluitend de inschrijvers uit voor het interview die als hoogste in rangorde zijn geëindigd op basis van de schriftelijke beoordeling. De Aanbestedende dienst behouden zich het recht voor om meer dan twee inschrijvers uit te nodigen voor het interview, indien door het bijstellen van de reeds behaalde punten het uitnodigen van slechts twee inschrijvers wellicht niet leidt tot selectie van de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De Aanbestedende dienst is voornemens om de opdracht te gunnen aan de inschrijver die de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend. Dat wil zeggen dat de Aanbestedende dienst voornemens is om de opdracht te gunnen aan de inschrijver:

- die zijn inschrijving tijdig, compleet en conform de vormvereisten heeft ingediend;
- waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- die voldoet aan alle geschiktheidseisen;
- die met het doen van een inschrijving akkoord is gegaan met het programma van eisen; en
- die de hoogste score heeft behaald op de gunningscriteria.

Rekenvoorbeeld:

Inschrijver A	Score	Inschrijver B	Score
G1	20	G1.1	16
G2.1	20	G2.1	16
G2.2	16	G2.2	10
G2.3	20	G2.3	16
G2.3	10	G2.4	20
Totaal	86	Totaal	78

7.5 Gelijke totaalscore

Wanneer twee of meer inschrijvers met een gelijke totaalscore op de eerste plaats eindigen, volgen de Aanbestedende dienst de volgende procedure:

1. De Aanbestedende dienst gunt de opdracht aan de inschrijver met de hoogste totaalscore op de kwalitatieve gunningscriteria (G2.1 tot en met G2.4 tezamen).
2. Als ook sprake is van een gelijke score op de kwalitatieve gunningscriteria (G2.1 tot en met G2.4 tezamen), gunt de Aanbestedende dienst de opdracht aan de inschrijver die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium G1 (Prijs)
3. Wanneer de bovenstaande procedure geen uitkomst biedt, bepaalt de Aanbestedende dienst middels loting aan welke inschrijver zij de opdracht gunt.

De antwoorden zoals die in het kader van de gunningscriteria door inschrijver worden verstrekt, worden opgevat als toezeggingen over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de

overeenkomst. Aldus verstrekte antwoorden worden derhalve onderdeel van de te sluiten overeenkomst.

8 Bijlagen

Bijlage 1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het UEA is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 2. Formulier referentieopdrachten

Referentie ten behoeve van aanbesteding Managed Service Provider, referentie-eis.....

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
Gegevens opdracht		
3)	Duur opdracht	
	Datum start opdracht	
	Datum eind opdracht	
	Reden beëindiging	
4)	Omschrijving van de referentieopdracht. Hieruit moet Oost NL in ieder geval kunnen opmaken dat de referentieopdracht voldoet aan de referentie-eis.	
4a	Indien de referentieopdracht is verricht in combinatie: het percentage/aandeel vermelden in combinatie. Aard en inhoud van de eigen werkzaamheden verricht in combinatie vermelden.	
4b	Doet inschrijver om te voldoen aan deze referentie-eis een beroep op een derde?	Ja/Nee Naam derde:.....

Ondertekening inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 3. ARBIT

De ARBIT 2022 zijn als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 4. Concept - overeenkomst

De concept – overeenkomst is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 5. Prijzenblad

Het prijzenblad is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.