

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

Digitale Werkplek & IT-dienstverlening



Versie : definitief
Datum : 7 oktober 2024

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vervoerregio Amsterdam is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u de checklist aan van documenten die u dient te overleggen bij de Inschrijving, welke formats u daarbij dient te hanteren en hoe uw Inschrijving samengesteld moet zijn. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad. Daarnaast drie aandachtspunten vooraf:

- ✓ Het doen van een Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout ertoe leiden dat een Inschrijving ongeldig is. Wij adviseren daarom om zo snel mogelijk kennis te nemen van de Aanbestedingsstukken en vragen te stellen bij twijfels.
- ✓ Schrijft u in als Samenwerkingsverband en/of met een Derde en/of Onderaannemer? Dan gelden aanvullende voorschriften waar u goed kennis van moet nemen. Zie de Bijlage Inschrijven als Samenwerkingsverband of met Derde/Onderaannemer voor meer informatie.
- ✓ Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijvers. U hoeft deze Verificatiedocumenten dus nog niet bij uw Inschrijving in te dienen. U dient zich er wél bewust van te zijn dat deze opgevraagd kunnen worden. Voor de Verklaring van de Belastingdienst en de Gedragsverklaring aanbesteden kan de aanvraagtijd oplopen tot meerdere weken. Hier moet u rekening mee houden. Zie verder ook de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten.

Document	Actie	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
U kunt uw onderneming introduceren en uw Inschrijving inleiden met een aanbiedingsbrief (niet verplicht)				
Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 Aanbestedingsleidraad)				
UEA	Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig** ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Ja	Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Bijlage 5 Format kerncom- petenties	Bijlage 5 Format kerncompetenties invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Subgunningscriteria (Hoofdstuk 4 Aanbestedingsleidraad)				
Kwaliteit	1 Vragen Architectuur en oplossing	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	2. Vragen Security en compliance	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	3. Vragen Regie en service integratie	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	4. Vragen Migratie en retransitie	ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	5. Vragen Innovatiemanagement en adoptie	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	6. Plan van Aanpak / Draaiboek: ○ Laptopvervanging ○ Microsoft Copilot ○ Security breach	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	Maatschappelijk verantwoord ondernemen, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Prijs	Het ingevulde Prijzenblad in bijlage 14	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee

*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

**) De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel uit het handelsregister of uit een volmacht waarin de bestuurder een vertegenwoordiger een mandaat voor ondertekening geeft. In het laatste geval dient Inschrijver Deel II B van het UEA in te vullen. Op eerste verzoek dient Inschrijver de volmacht of een uittreksel uit het handelsregister te overleggen.

Inhoudsopgave

Checklist voor het indienen van een Inschrijving	2
Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht.....	5
1.1 Inleiding.....	5
1.2 Keuze aanbestedingsprocedure	5
1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed	5
1.4 Contact tijdens de aanbesteding	6
1.5 Planning.....	6
1.6 Stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren	6
1.7 Het doen van een Inschrijving.....	7
1.7.1 Tijdigheid en TenderNed	7
1.7.2 Volledigheid	7
1.7.3 Eén keer inschrijven	7
1.7.4 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding.....	7
1.7.5 Gestanddoeningstermijn	8
1.7.6 Opening	8
1.8 Van Inschrijving naar Overeenkomst	8
1.9 Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht	10
2.1 Over de Opdrachtgever.....	10
2.2 Doelstellingen	10
2.3 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	10
2.4 Aard van de Opdracht	11
2.4.1 Minimumeisen.....	11
2.4.2 Varianten	12
2.5 Omvang van de Opdracht en duur Overeenkomst	12
2.6 Werking van de Overeenkomst.....	12
2.6.1 Verwerkersovereenkomst	12
2.6.2 Wachtkamerconstructie	13
2.7 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid	13
Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	14
3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften	14
3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van Russische Inschrijver	14
3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	14
3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	15
3.4.1 Financiële en economische draagkracht.....	15
3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid	16
3.4.3 Beroepsbevoegdheid	18
Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium	19
4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure	19
4.1.1 Wanneer worden inschrijvers uitgenodigd voor het interview?	20
4.1.2 Subgunningscriterium kwaliteit	21
4.1.3 Opmaak en aantal pagina's	21
4.1.4 Beoordelingskader.....	21
4.1.5 Onderdeel 1: Vragen Architectuur en oplossing	22
4.1.6 Onderdeel 2: Vragen Security en compliance	22
4.1.6.1 Optionele functionele eisen en wensen voor SOC-SIEM	22
4.1.7 Onderdeel 3: Vragen Regie en service integratie.....	23
4.1.8 Onderdeel 4: Vragen Migratie en retransitie.....	23
4.1.9 Onderdeel 5: Vragen Innovatiemanagement en adoptie	23
4.1.10 Onderdeel 6: Plan van Aanpak / Draaiboek	24
4.1.11 Onderdeel 7 Maatschappelijk verantwoord ondernemen.....	24

4.1.12	Onderdeel 8 : mondelinge deel: Interview	25
4.1.13	Subgunningscriterium prijs	26
4.1.14	Voorbeeld beoordelingsoverzicht- en procedure	26

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding van de Vervoerregio Amsterdam (hierna: Aanbestedende Dienst) voor het aangaan van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor de doorontwikkeling van de moderne digitale werkplek ten behoeve van de Vervoerregio Amsterdam.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden en/of Onderaannemers.

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. De Aanbestedende dienst organiseert een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure.

Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de gestelde eisen voldoen, een Inschrijving kunnen indienen. De keuze voor deze procedure is voornamelijk gebaseerd op het feit dat de Aanbestedende Dienst één partij wil contracteren. Een niet-openbare procedure zou daarom, vanuit het oogpunt van het beperken van administratieve lasten, weinig toegevoegde waarde hebben. De Aanbestedende Dienst streeft er bovendien naar om zo min mogelijk drempels op te werpen voor geïnteresseerde Inschrijvers, zoals ondernemingen uit het MKB-segment. Dit ondersteunt de keuze voor een procedure met beperkte administratieve lasten. Een bijkomend voordeel is dat deze procedure de kortste doorlooptijd kent. Deze aanbesteding verplicht echter niet tot gunning. De aanbesteding kan worden ingetrokken indien er gegronde redenen zijn voor de Aanbestedende Dienst in het kader van deze opdracht.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle Aanbestedingsstukken te vinden zijn op TenderNed.
- b. Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- c. Inschrijvingen dienen ingediend te worden via TenderNed in een digitale kluis.
- d. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed, met uitzondering van de interviews.

Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan kan contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

Let op 1: Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om deel te nemen aan deze aanbesteding¹.
Let op 2: Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code.

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken-voor-tenderned>

1.4 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt gefaciliteerd door de Vervoerregio Amsterdam. Alle correspondentie verloopt in beginsel via TenderNed. Indien dit om technische redenen niet mogelijk is of indien contact anderszins strikt noodzakelijk is, kunnen Inschrijvers contact opnemen via inkoop@vervoerregio.nl.

1.5 Planning

Binnen deze procedure moeten Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T)
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken	7 oktober 2024	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde	4 november 2024	10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 1	25 november 2024	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde	9 december 2024	10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 2	8 januari 2025	
Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving	3 februari 2025	10:00
Interviews	10 tot en met 14 maart 2025	
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatie	18 april 2025	
Definitieve gunning	12 mei 2025	
Ingangsdatum Overeenkomst	13 mei 2025	

1.6 Stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren

De Aanbestedende dienst nodigt Inschrijvers van harte uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen en kenbaar maken van (potentiële) bezwaren. Een goede interactie tijdens de aanbesteding leidt tot een beter resultaat voor alle betrokkenen. De Aanbestedende dienst verwacht dan ook een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is belangrijk uw vragen zo vroeg mogelijk te stellen. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Aanbestedende dienst beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Onverhoopte bezwaren dienen te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.

Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen of uitiem een kort geding, ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken in beginsel het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze aanbesteding.

Vragen moeten worden gesteld via TenderNed. Om een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag apart gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen. De Aanbestedende dienst zal schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen. Er kan voor gekozen worden vragen al eerder, tussendoor, te beantwoorden.

Mogelijkheid stellen individuele vragen: Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie

schade zou toebrengen aan hun gerechtvaardigde economische belangen. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk aantoont dat sprake is van voornoemd belang. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als niet-individuele vraag. De Aanbestedende dienst zal individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, individueel beantwoorden.

1.7 Het doen van een Inschrijving

1.7.1 Tijdigheid en TenderNed

Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd. De Inschrijving moet bovendien vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde datum en tijd zijn ingediend en ontvangen. Na afloop van de indieningstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te laat ontvangen Inschrijvingen worden niet geaccepteerd. Te late ontvangst is altijd voor rekening en risico van Inschrijvers.²

1.7.2 Volledigheid

De Inschrijving dient compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke moeten worden bijgevoegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Daarbij moet gebruik worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld. Zie ook de Checklist vooraan in dit document. Als een Inschrijving hier niet aan voldoet, dan zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is. Dit wordt mede beoordeeld in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel. Een aanbiedingsbrief is facultatief.

1.7.3 Eén keer inschrijven

Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde en/of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver. Een Onderaannemer mag als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers optreden, mits die Onderaannemer dan niet tevens zelf Inschrijver is, waaronder begrepen deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht. Indien niet aan deze voorschriften wordt voldaan, worden alle betrokken Inschrijvingen terzijde gelegd.

1.7.4 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding

Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

Let op: Hier wordt elke rechtspersoon binnen een holding beschouwd als separate ondernemer. Als een werkmaatschappij bijvoorbeeld een beroep wil doen op de financieel-economische draagkracht van de moedermaatschappij, zonder dat zij samen met de moeder wenst in te schrijven als Samenwerkingsverband, dan dient de werkmaatschappij de moeder te beschouwen als Derde en op deze Derde een beroep te doen in de Inschrijving.

² In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.

1.7.5 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding, eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.

1.7.6 Opening

De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na verloop van de termijn voor het indienen van een Inschrijving geopend. Hiervan wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om bij de opening te zijn. De opening is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld. Inschrijvingen worden na afloop van de procedure niet geretourneerd.

1.8 Van Inschrijving naar Overeenkomst

Na de opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing. Hiertegen kunnen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar maken. De Gunningsbeslissing wordt zo spoedig mogelijk, zoveel mogelijk gelijktijdig verzonden aan Inschrijvers, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.

De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee als openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen. Een afgewezen Inschrijver zal naast inzicht in zijn eigen scores en de motivering daarbij, uitsluitend inzicht krijgen in de scores van de winnende Inschrijver. De winnende Inschrijver krijgt aldus geen inzicht in de scores van andere Inschrijvers, en afgewezen Inschrijvers geen inzicht in de scores van andere afgewezen Inschrijvers.

De Aanbestedende dienst zal gedurende twintig kalenderdagen na verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan. Dit om Inschrijvers gedurende de bezwaartermijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing, door het laten betekenen van een dagvaarding voor kort geding op het adres van de Aanbestedende dienst. Deze bezwaartermijn is een vervaltermijn. Als binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, dan kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.

Definitieve gunning is eveneens onder voorbehoud van verificatie. De Aanbestedende dienst zal de Verificatiedocumenten bij de winnaars van de aanbesteding opvragen, zoals elders uiteengezet. Ook een verificatiegesprek kan onderdeel uitmaken van de verificatie. Tijdens dit gesprek wordt de Inschrijving op initiatief van de Aanbestedende dienst meer in detail doorgenomen, waarbij moet blijken dat de Inschrijver zijn Inschrijving gestand doet. Als sprake is van een verificatiegesprek, dan zal hiervan door de Aanbestedende dienst een verslag worden gemaakt dat bij de Overeenkomst wordt gevoegd.

De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver hier schriftelijk over heeft geïnformeerd. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Aanbestedende dienst van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken. De Inschrijving van de winnende Inschrijver, wordt onderdeel van de te sluiten Overeenkomst en derhalve ook van de Opdracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat Opdrachtnemer de beloftes in zijn Inschrijving niet nakomt is er in principe sprake van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.

1.9 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

1. Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
2. Hoofdstuk 3 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

3. Hoofdstuk 4 schetst de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

- UEA (gegenereerd en beschikbaar via TenderNed)
- 1. Checklist Verificatiedocumenten
- 2. Definities
- 3. Spelregels rondom de aanbesteding
- 4. Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer
- 5. Format kerncompetenties
- 6. Conformiteitslijst
- 7. Optionele functionele eisen en wensen voor SOC-SIEM
- 8. Huidige en gewenste situatie
- 9. Service Level Requirements
- 10. Concept Dienstverleningsovereenkomst
- 11. Concept Verwerkersovereenkomst
- 12. Concept Wachtkamerovereenkomst
- 13. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden 2023
- 14. Prijzenblad

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

2.1 Over de Opdrachtgever

De Vervoerregio Amsterdam is als gemeenschappelijke regeling een publiekrechtelijke rechtspersoon die veertien gemeenten vertegenwoordigt op het gebied van verkeer en vervoer. Het biedt niet alleen een platform voor gemeenten om elkaar te bereiken, maar ook de middelen en expertise om de bovenlokale ambities met elkaar te verbinden. In 2024 nemen de volgende gemeenten deel aan dit Samenwerkingsverband: Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Diemen, Edam-Volendam, Haarlemmermeer, Landsmeer, Oostzaan, Ouder-Amstel, Purmerend, Uithoorn, Waterland, Wormerland en Zaanstad.

Meer informatie over de Vervoerregio Amsterdam is te vinden op de website: www.vervoerregio.nl.

2.2 Doelstellingen

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelen te bereiken:

- a) Het op rechtmatige en doelmatige wijze contracteren van een partij die de Aanbestedende Dienst ondersteunt bij de verdere ontwikkeling van de digitale werkplek voor haar medewerkers, met als doel de efficiëntie en effectiviteit van de Vervoerregio Amsterdam te verhogen in haar taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het openbaar vervoer in de regio.
- b) Het aangaan van een Overeenkomst die recht doet aan de wenselijke samenwerkingsrelatie met de gekozen partij, waarbij kansen worden benut, bijvoorbeeld op het gebied van technologische innovatie, standaardisatie en flexibiliteit, ter ondersteuning van de doorontwikkeling van de moderne digitale werkplek.

2.3 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

De Aanbestedende Dienst is van oordeel dat er in deze Opdracht sprake is van samenvoeging van opdrachten, doch niet van een onnodige samenvoeging. Het betreft hier het contracteren van één leverancier die zowel het beheer van software als hardware op zich neemt, hetgeen noodzakelijk is voor een doelmatige en samenhangende uitvoering van de opdracht, zoals omschreven in paragraaf 2.2. Van opdeling in percelen is bewust afgezien.

Een splitsing van de Opdracht zou de samenhang en efficiëntie in de dienstverlening ernstig verstoren. De integratie van software- en hardwarebeheer bij één leverancier is om de volgende redenen gerechtvaardigd:

1. Integratie en Beheer: Laptops en telefoons worden door de leverancier via respectievelijk Windows Autopilot en Apple Business Manager in combinatie met Microsoft Intune direct vanaf de fabrikant toegewezen aan de Microsoft 365-omgeving van de Vervoerregio Amsterdam. Dit waarborgt dat beveiligingsinstellingen en software distributie al bij de bron zijn ingesteld.
2. Compatibiliteit: Het toewijzen van verantwoordelijkheid voor zowel hardware- als softwarecompatibiliteit aan één leverancier minimaliseert het risico op incompatibiliteit en waarborgt de integriteit van de IT-omgeving.
3. Eén Aanspreekpunt: Het contracteren van één leverancier voor beide domeinen voorkomt versnippering van verantwoordelijkheid en bevordert een efficiënte probleemoplossing bij eventuele incidenten.
4. Veilige Afvoer: Het buiten gebruik stellen van hardware, inclusief de verwijdering van softwareconfiguraties en beveiligingssleutels, kan efficiënter en veiliger worden uitgevoerd wanneer dit bij één partij wordt belegd.

Deze samenvoeging is gerechtvaardigd gelet op de samenstelling van de relevante markt, de toegang voor MKB-bedrijven, de organisatorische gevolgen voor zowel de Aanbestedende Dienst als de Inschrijvers, en de mate van samenhang van de deelopdrachten. Splitsing in percelen zou leiden tot inefficiënties en is daarom ongewenst.

2.4 Aard van de Opdracht

Deze aanbestedingsleidraad behandelt de Europese openbare aanbestedingsprocedure met betrekking tot de Digitale Werkplek voor de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst heeft een visie ontwikkeld waarin de komende jaren een nauwe samenwerking met convenantpartijen en maatschappelijke partners centraal staat, met als doel het verkeer en vervoer in en om de regio Amsterdam te optimaliseren. Dit vereist een ICT-omgeving die de doelstellingen van de Aanbestedende Dienst op verschillende gebieden ondersteunt, waaronder bereikbaarheid, leefbaarheid, verkeersveiligheid en duurzaamheid.

De opdracht omvat het beheer en de verdere innovatie van de Digitale Werkplek van de Vervoerregio, die is gebaseerd op Microsoft 365, Intune en Windows 11. In lijn met de "One Stop Shop"-filosofie verwacht de Aanbestedende Dienst dat de geselecteerde leverancier niet alleen de benodigde persoonlijke hardware zoals laptops en telefoons levert en beheert, maar ook overige kantoorhardware, waaronder connectiviteitsapparatuur, werkplekken en vergaderapparatuur. Daarnaast omvat de opdracht het beheer van mobiele en, in beperkte mate, vaste telefoonabonnementen.

De oplossing moet worden ondersteund door een integrale helpdesk, waar medewerkers van de Vervoerregio Amsterdam vragen en problemen kunnen melden. Deze helpdesk zal vragen ofwel zelfstandig afhandelen of doorzetten naar het functioneel beheer van de Vervoerregio Amsterdam of andere leveranciers. Security speelt een cruciale rol binnen deze opdracht en omvat monitoring, rapportages, veilige inlogmethodes, firewalls en end-to-end encryptie.

De omvang van de opdracht betreft de dienstverlening voor circa 230 medewerkers van de Vervoerregio Amsterdam, hoewel dit aantal niet bindend is. Verdere details met betrekking tot de huidige en gewenste situatie zijn te vinden in de bijlage 8 "Huidige en gewenste situatie". In deze bijlage is beschreven wat huidige ICT-situatie is bij de Vervoerregio, wat de scope van de gewenste dienstverlening is, welke projecten en verbeteringen door inschrijver uitgevoerd moeten worden om tot de gewenste ICT-situatie te komen. Doel van deze bijlage is om een zo goed en compleet mogelijk beeld te geven aan inschrijver, zodat het prijzenblad realistisch ingevuld kan worden.

De opdracht valt onder de CPV-codering:

- 48000000-8 Software en informatiesystemen
- 30200000-1 Computeruitrusting en -benodigdheden.
- 72510000-3 Beheer van computersystemen

2.4.1 Minimumeisen

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage 6 Conformiteitslijst. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken, inclusief de Bijlage 6 Conformiteitslijst, gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden.

Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt dus tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:

- a. de Nota's van inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
- b. de concept-Overeenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;

- c. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige niet in deze opsomming expliciet benoemde Bijlagen, waaronder de Conformiteitslijst;
- d. Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 (VNG);
- e. de Inschrijving van Inschrijver.

Let op: Inschrijvers moeten terdege kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver.

2.4.2 Varianten

Varianten worden niet geaccepteerd.

2.5 Omvang van de Opdracht en duur Overeenkomst

De waarde van de opdracht wordt voor de reguliere dienstverlening geraamd op gemiddeld € 350.000,- exclusief btw per jaar, voor projecten wordt een raming van € 3.200.000,- gehanteerd wat resulteert in een totale waarde van € 6.000.000,- exclusief btw over de maximale contractperiode van 8 jaar. Deze raming overschrijdt de aanbestedingsdrempel.

De overeenkomst wordt initieel aangegaan voor een periode van twee jaar, van 13 mei 2025 tot 13 mei 2027. Na deze initiële periode kan de overeenkomst jaarlijks worden verlengd, met een maximum van zes verlengingen van elk één jaar. Verlenging is uitsluitend mogelijk na een positieve evaluatie door de opdrachtgever.

Het betreft een dienstverleningsovereenkomst waarop de gemeentelijke Inkoop bij IT Toolbox inkoopvoorwaarden (GIBIT 2023) van de VNG van toepassing zijn. De conceptovereenkomst en de GIBIT-voorwaarden zijn als bijlagen bij deze aanbestedingsleidraad gevoegd.

De hierboven genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. De Aanbestedende dienst heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

2.6 Werking van de Overeenkomst

De overeenkomst betreft een dienstverleningsovereenkomst waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer en de doorontwikkeling van de Digitale Werkplek van de Vervoerregio Amsterdam. Binnen deze overeenkomst worden geen nadere opdrachten uitgevraagd; alle werkzaamheden vinden plaats binnen de kaders van de overeengekomen dienstverlening.

Een aangewezen sleutelfunctionaris van de Vervoerregio Amsterdam fungeert als centraal aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. Deze sleutelfunctionaris is verantwoordelijk voor de coördinatie van de werkzaamheden, het overleg over prioriteiten, en de evaluatie van de geleverde diensten. Alle activiteiten worden in nauw overleg tussen de sleutelfunctionaris en de Opdrachtnemer gepland en uitgevoerd, om te waarborgen dat de dienstverlening optimaal aansluit bij de behoeften van de Vervoerregio Amsterdam.

De overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van twee jaar, van 13 mei 2025 tot 13 mei 2027, met de mogelijkheid tot jaarlijkse verlenging, afhankelijk van een positieve evaluatie door de opdrachtgever, tot een maximale duur van acht jaar.

2.6.1 Verwerkersovereenkomst

In het kader van de dienstverleningsovereenkomst is de Opdrachtnemer tevens verplicht om een verwerkersovereenkomst af te sluiten met de Vervoerregio Amsterdam, waarin afspraken worden gemaakt

over de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). De verwerkersovereenkomst dient de waarborgen vast te leggen voor de bescherming van persoonsgegevens en omvat onder andere afspraken over beveiligingsmaatregelen, audits, geheimhouding, en het inschakelen van eventuele subverwerkers. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt in het kader van de overeengekomen dienstverlening en dat deze gegevens adequaat worden beschermd gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

2.6.2 Wachtkamerconstructie

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 4 van deze Aanbestedingsleidraad ontstaat een rangorde van Inschrijvers. Met de Inschrijver die op basis van de rangorde als eerst (de nummer twee in rang) niet in aanmerking komt voor de gunning van de Overeenkomst, wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. De wachtkamerovereenkomst is als Bijlage toegevoegd. Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst. De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht in ieder geval invoeren tot 24 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. Na deze 24 maanden kan de wachtkamerovereenkomst worden afgeroepen indien de Inschrijver hiermee instemt. De Aanbestedende dienst kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.

2.7 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid

Per 1 november 2018 zijn de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) beschikbaar via de webtool mvicriteria.nl. Deze tool ondersteunt bij maatschappelijk verantwoord inkopen. Dit betekent dat, naast op de prijs van de producten en diensten ook wordt gestuurd op de effecten op duurzaamheid: milieu, klimaat, circulariteit en sociale aspecten. Via deze webtool worden verschillende selectiecriteria, eisen, gunningscriteria en suggesties beschikbaar gesteld. De MVI-criteriatool bevat inkoopcriteria voor 45 productgroepen. Er zijn geen milieucriteria voorhanden voor deze opdracht. Maatschappelijk verantwoord inkopen heeft een plek bij de gunningscriteria (zie hoofdstuk 4 van deze aanbestedingsleidraad).

Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten, voorschriften en spelregels, hoegenaamd dan ook, die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van Russische Inschrijver

De Aanbestedende dienst wil voorkomen, door gunning en/of betalingen, (in)direct bij te dragen aan (de financiering van) oorlog in Oekraïne. De Aanbestedende dienst zal in dat kader niet overgaan tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver die onder het sanctiepakket van de Europese Unie valt, daaronder begrepen een Samenwerkingsverband waaraan één of meerdere ondernemers deelnemen die onder het sanctiepakket vallen – in dat geval wordt het gehele Samenwerkingsverband uitgesloten. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Overeenkomst. De Aanbestedende dienst kan daarnaast om aanvullende bewijsmiddelen verzoeken, bijvoorbeeld over eigendomsstructuren en aanvullende informatie van Derden en Onderaannemers. Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen op straffe van uitsluiting.

3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt ook getoetst of op een Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Op deze aanbesteding zijn alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel van toepassing met uitzondering van 'prestaties uit het verleden (past performance)' en 'ernstige beroepsfout'. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA en de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Inschrijver die in één van deze omstandigheden verkeert.

Uitsluitingsgronden mogen niet van toepassing zijn op de zelfstandige Inschrijver, elke deelnemer aan een Samenwerkingsverband dat als Inschrijver optreedt, Derden waarop een Inschrijver zich beroept en ook niet op Onderaannemers.

Let op: In het geval van een Samenwerkingsverband en/of een beroep op een Derde dienen meerdere UEA's te worden ingevuld, ondertekend en ingediend. Inschrijvers waarop dit van toepassing is dienen goed kennis te nemen van de Bijlage Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen.

Inschrijvers dienen aldus de Bijlage UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving.³ De Aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, Inschrijver moet het overige invullen.

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijvers in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingsstukken. De documenten die opgevraagd worden zijn weergegeven in de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten.

Indien de Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of Verificatiedocumenten niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren. Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van Verificatiedocumenten geldt hetzelfde als hiervoor al is beschreven rondom de uitsluitingsgronden.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, en stelt daarom de volgende minimeisen aan Inschrijvers:

1. *Continuïteit:* Inschrijver mag geen signalen hebben dat de continuïteit van zijn onderneming in het geding is. Dat betekent dat de accountant geen continuïteitsparagraaf mag hebben opgenomen in het laatste jaarverslag van de onderneming (welke niet verder terug mag gaan dan 2022). Voor niet-jaarrekening plichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring van een Registeraccountant of een bevoegde accountant-administratieconsulent (ex artikel 2:393, lid 1 BW), zonder toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit. Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen. Indien een beroep wordt gedaan op een Derde, dan geldt deze eis ook voor elke afzonderlijke Derde.
2. *Beroepsaansprakelijkheidsverzekering:* Inschrijver beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000 per jaar. Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband (Combinatie) dient ten minste één van de combinanten aan te tonen dat aan de vereiste is voldaan. Indien ingeschreven wordt als hoofdaannemer met onderaannemers dient alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat aan de vereiste is voldaan.
3. *Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering:* Inschrijver beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000 per jaar. Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband (Combinatie) dient ten minste één van de combinanten aan te tonen dat aan de vereiste is voldaan. Indien ingeschreven wordt als hoofdaannemer met onderaannemers dient alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat aan de vereiste is voldaan.

³ Indien de Inschrijving elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk.

Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden onderstaande eisen gesteld.

3.4.2.1 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover Inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties:

Behalve het UEA (Deel IV) dient Inschrijver per kerncompetentie één of meerdere referenties te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Een referent mag voor meerdere kerncompetenties worden gebruikt.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van de Bijlage Format kerncompetenties. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld; indien één referentie wordt gebruikt om aan meerdere kerncompetenties te voldoen worden gegevens herhaaldelijk opgegeven. Indien waar dit is toegestaan meerdere referenties worden ingediend bij een Kerncompetentie dan dient per referentie de Bijlage Format ingevuld en bijgevoegd te worden.

Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van twee (2) referenties. Deze dienen in ieder geval na (voorlopige) gunning beschikbaar en rechtsgeldig getekend te zijn.

De referenties voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de opdrachtgever.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De omvang van de referentieopdracht is minimaal [€ 250.000, -] per jaar voor de dienstverlening Moderne Digitale Werkplek.
- De referentie is niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- Er mogen alleen afgeronde en lopende opdrachten – o.b.v. de Moderne Digitale Werkplek - als referentie worden opgegeven.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.

Kerncompetentie 1: Levering Moderne Digitale Werkplek en dienstverlening

Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het leveren van een Modern Digitaal Werkplekconcept op basis van het Microsoft 365 platform (suite). Dit dient te blijken uit referenties die aantonen dat de aanverwante dienstverlening grotendeels vergelijkbaar is met de reguliere dienstverlening zoals uitgevraagd in deze aanbesteding.

Kerncompetentie 2: Samenwerking met de klant

Inschrijver dient aan te tonen dat hij in staat is om aantoonbaar flexibel en constructief samen te werken met de regieorganisatie van de aanbestedende dienst, waarbij samenwerking plaatsvindt op operationeel, tactisch én strategisch niveau.

Kerncompetentie 3: Innovatiemanagement en adoptie

Inschrijver dient aan te tonen dat hij het digitaal (samen)werken naar een hoger niveau heeft getild door de inzet van nieuwe technologie en het bevorderen van het juiste gebruik ervan door de eindgebruikers.

3.4.2.2 Certificeringen

Inschrijver dient op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen of aantoonbaar gelijkwaardige certificeringen. Deze certificeringen dienen jaarlijks aantoonbaar actueel te worden gehouden, en de Vervoerregio Amsterdam (VRA) kan op verzoek inzage vragen in de actuele certificaten:

a) ISO 27001/27002 of gelijkwaardig: Inschrijver is gecertificeerd volgens de normen voor informatiebeveiliging (ISO 27001/27002). Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver aantoonbaar beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie waarborgt, met periodieke interne of externe audits om de naleving te bevestigen.

b) ISO 14001 of gelijkwaardig: Inschrijver is gecertificeerd conform de norm voor milieumanagementsystemen (ISO 14001). Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver aantoonbaar beschikt over een milieumanagementsysteem dat gericht is op het beheersen en verbeteren van de milieuaspecten van de bedrijfsvoering, met periodieke interne of externe audits om de naleving te bevestigen.

c) ISO 9001 of gelijkwaardig: Inschrijver is gecertificeerd conform de norm voor kwaliteitsmanagementsystemen (ISO 9001). Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver aantoonbaar beschikt over een kwaliteitszorgsysteem dat toeziet op de processen binnen de onderneming die samenhangen met de gevraagde dienstverlening, waarbij voorzien wordt in passende waarborgen dat de processen in de praktijk werken in overeenstemming met het beschreven kwaliteitszorgsysteem, bijvoorbeeld door middel van periodieke interne of externe audits.

d) ISO 27017 of gelijkwaardig: Inschrijver is gecertificeerd conform de norm voor informatiebeveiliging voor cloudservices (ISO 27017). Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver aantoonbaar beschikt over een cloudbeveiligingssysteem dat specifiek is gericht op het beveiligen van cloudomgevingen, met periodieke interne of externe audits om de naleving te bevestigen.

e) ISO 27018 of gelijkwaardig: Inschrijver is gecertificeerd conform de norm voor de bescherming van persoonsgegevens in de cloud (ISO 27018). Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver aantoonbaar beschikt over een systeem dat de bescherming van persoonlijke gegevens in cloudomgevingen waarborgt, met periodieke interne of externe audits om de naleving te bevestigen.

f) ISAE 3402 of gelijkwaardig: Inschrijver beschikt over een ISAE 3402-certificering die aantoont dat de processen en controles van de dienstverlening voldoen aan de gestelde eisen, met periodieke interne of externe audits om de naleving te bevestigen.

h) ISO 27701 of gelijkwaardig: Inschrijver is gecertificeerd conform de norm voor privacy-informatiemanagementsystemen (ISO 27701). Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver aantoonbaar beschikt over een systeem voor het beheer van persoonsgegevens dat toeziet op de processen binnen de onderneming die samenhangen met de gevraagde dienstverlening, waarbij voorzien wordt in passende waarborgen dat de processen in de praktijk werken in overeenstemming met het beschreven privacy-informatiemanagementsysteem, bijvoorbeeld door middel van periodieke interne of externe audits.

*Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen. Voor deze eis kan geen beroep op een Derde worden gedaan.

*Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

3.4.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijvers, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband en tevens de Derde(n) en Onderaannemer(s) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Als Inschrijver hier niet aan voldoet, dan wordt hij uitgesloten van deelname. Dat een Inschrijver voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Inschrijving verklaard te worden via het UEA. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium

Als een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, dan wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van het criterium 'prijs-kwaliteit'. De Inschrijvers achter de Inschrijvingen met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgen de Opdracht in principe gegund. Beoordelingsmethodiek- en procedure

4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en mondeling deel. Het schriftelijke deel bestaat uit antwoorden op vragen, een Plan van Aanpak/Draaiboek, Maatschappelijk verantwoord ondernemen en prijs. Het mondelinge deel bestaat uit een interview met sleutelfunctionarissen. In onderstaand overzicht is weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan elk onderdeel van een Inschrijving. Na dit overzicht volgt een nadere toelichting. Het Prijzenblad wordt vooraf gecontroleerd door de inkoopadviseur/voorzitter, waarbij de prijsinformatie pas tijdens de consensusbijeenkomst met de individuele beoordelaars wordt gedeeld.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Weging
Kwaliteit	1. Vragen Architectuur en oplossing	20%
	2. Vragen Security en compliance	5 %
	3. Vragen Regie en service integratie	10%
	4. Vragen Migratie en retransitie	5%
	5. Vragen Innovatiemanagement en adoptie	10%
	6. Plan van Aanpak / Draaiboek: - Laptopvervanging - Microsoft Copilot - Security breach	20%
	Mondeling deel: Interview	5%
	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	5%
Prijs	Het ingevulde Prijzenblad in bijlage 14	20%
Totaal		100%

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld, bestaande uit vertegenwoordigers van de Vervoerregio Amsterdam. De beoordelingscommissie bestaat uit de volgende leden:

Beoordelingsteam	Functie
Voorzitter	Inkoopadviseur
Vicevoorzitter	Contractbeheerder
Onafhankelijke interviewvoorzitter	Juridisch Adviseur

Beoordelingsteam	Functie
Beoordelaar 1	Projectleider van de EU-aanbesteding
Beoordelaar 2	Informatiemanager
Beoordelaar 3	Chief Information Security Officer (CISO)

De intentie van de Aanbestedende Dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure. Mocht dit het geval zijn, dan worden Inschrijvers hierover gemotiveerd geïnformeerd.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de Inschrijvingen individueel op het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit. Vervolgens worden de definitieve scores door de leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt geen gemiddelde berekend en individuele beoordelingen worden niet verstrekt. Het Prijzenblad wordt vooraf gecontroleerd door de inkoopadviseur/voorzitter, waarbij de prijsinformatie pas tijdens de consensusbijeenkomst met de individuele beoordelaars wordt gedeeld.

4.1.1 Wanneer worden inschrijvers uitgenodigd voor het interview?

Inschrijvers worden uitgenodigd voor het interview als ze op basis van hun schriftelijke beoordeling nog kans maken op de opdracht. Dit is het geval wanneer het verschil tussen hun score op het schriftelijke deel (kwaliteit + prijs) en de score van de best scorende inschrijving kleiner is dan de 5% die tijdens het interview kan worden verdiend.

Voordat de interviews plaatsvinden, ontvangen de best scorende inschrijvers een uitnodiging om door te gaan naar het mondelinge deel. Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor het mondelinge deel, worden op de hoogte gesteld van de motivering achter hun scores op het schriftelijke deel. Zo krijgen zij inzicht in de reden voor hun uitsluiting in deze fase van de procedure.

Voorbeeld:

Stel dat de best scorende inschrijving na het schriftelijke deel 80 punten heeft. De 5% van het interview betekent dat maximaal 5 punten extra kunnen worden behaald.

- Inschrijver 1 heeft 78 punten op het schriftelijke deel. Het verschil met de best scorende inschrijving is 2 punten (80 - 78). Omdat dit verschil kleiner is dan de 5 punten die in het mondelinge deel kunnen worden verdiend, wordt Inschrijver A uitgenodigd voor het interview.
- Inschrijver 2 heeft 75 punten op het schriftelijke deel. Het verschil met de best scorende inschrijving is 5 punten (80 - 75). Omdat dit verschil gelijk is aan het maximum aantal punten dat in het interview kan worden verdiend, wordt Inschrijver B ook uitgenodigd.
- Inschrijver 3 heeft 70 punten. Het verschil is 10 punten (80 - 70), wat groter is dan de 5 punten die in het interview kunnen worden verdiend. Inschrijver C wordt daarom niet uitgenodigd voor het interview.
- Zo wordt bepaald welke inschrijvers worden uitgenodigd voor het mondelinge deel, waarbij alleen diegenen die nog een reële kans maken op de opdracht doorgaan naar de volgende ronde.

Zo wordt bepaald welke inschrijvers worden uitgenodigd voor het mondelinge deel, waarbij alleen diegenen die nog een reële kans maken op de opdracht doorgaan naar de volgende ronde.

Ook de definitieve scores voor het mondelinge deel worden door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Nadat deze scores ook zijn vastgesteld ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijvers die als hoogste gerangschikt is/zijn krijgen de Opdracht in beginsel gegund.

Als meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, dan geeft het aantal punten op het

subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Als ook dit geen doorslag geeft, dan zal de Prijs doorslag geven. Daarna zal het in de tabel in paragraaf 4.1 op de hogere rij genoemde onderdeel de doorslag geven en zo verder. Als ook dat geen uitsluitsel geeft, dan zal er worden geloot.

4.1.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

4.1.3 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Als meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, dan wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen en onderscheidend vermogen zichtbaar te maken. Aan de opmaak worden geen voorschriften verbonden. Het spreekt voor zich dat inschrijvingen die uitgeprint op A4 formaat onleesbaar blijken, niet worden gelezen.

4.1.4 Beoordelingskader

Het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit behelst open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord en de prijs. De onderdelen zien op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste wederpartij voor de Aanbestedende dienst.

De schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussenliggende scores worden niet toegekend.

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit		
Waardering	Punten	Toelichting
Uitmuntend	100	Inschrijver overtreft de gestelde eisen en verwachtingen met duidelijke, onderbouwde en aantoonbare resultaten. De invulling is concreet, gestructureerd en bevat voorbeelden en/of referenties die de werking of waarde van de oplossing ondersteunen. Deze invulling minimaliseert risico's en biedt toegevoegde waarde op meerdere vlakken die direct bijdragen aan het succes van de opdracht.
Goed	70	Inschrijver voldoet volledig aan de gestelde eisen en verwachtingen. De invulling is volledig, gestructureerd, en realistisch, maar bevat minder diepgaande voorbeelden of specificaties. Risico's zijn afgedekt en de oplossing is overtuigend onderbouwd, maar voegt minder aantoonbare extra waarde toe.
Voldoende	40	Inschrijver voldoet aan de minimumvereisten, maar de invulling is op onderdelen minder concreet of overtuigend. Er zijn beperkte voorbeelden en een minder duidelijke onderbouwing. De oplossing is niet optimaal uitgewerkt en risico's zijn niet volledig afgedekt, maar wel voldoende om aan de basisvereisten te voldoen.
Matig	0	Inschrijver voldoet niet volledig aan de gestelde eisen. De invulling mist concrete voorbeelden, is vaag of bevat onduidelijkheden die niet direct aansluiten bij de opdrachtvereisten. De oplossing is niet overtuigend en de risico's zijn onvoldoende afgedekt. De waarde van de invulling is beperkt.
Onvoldoende	Knock out	Inschrijver voldoet niet aan de gestelde eisen. De invulling is niet relevant, onvolledig of bevat wezenlijke gebreken. De oplossing is niet uitvoerbaar en/of vertoont aanzienlijke risico's voor de uitvoering van de opdracht.

Let op: Indien een Inschrijving als onvoldoende beoordeeld wordt binnen het subgunningscriterium kwaliteit, dan volgt uitsluiting van deelname. De Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt en/of onaanvaardbaar.

4.1.5 Onderdeel 1: Vragen Architectuur en oplossing

De inschrijver wordt gevraagd om gedetailleerd in te gaan op de samenstelling en werking van de door hem voorgestelde moderne werkplek. Dit omvat de componenten, licenties, modules en leveranciers, evenals de mate van afwijking van de huidige werkplek. Daarnaast worden methoden voor backup en restore, IAM-oplossingen zonder lock-in, en cloudoplossingen voor migratie van grote hoeveelheden data beoordeeld. De volgende vragen dienen daarbij beantwoord te worden:

1. Uit welke onderdelen bestaat de moderne werkplek die inschrijver voorstaat en in hoeverre wijkt deze af van de huidige in gebruik zijnde werkplek? Beschrijf welke componenten, licenties en modules tot de oplossing behoren en wie de leverancier is.
2. Op welke wijze kunnen (tijdelijk) de legacy applicaties in het datacenter van de huidige leverancier benaderd worden vanaf de moderne werkplek?
3. Welke backup en restore oplossing biedt de inschrijver voor de Microsoft 365 omgeving? Welke methoden voor restore worden aangeboden/ondersteund? Bijvoorbeeld self restore door eindgebruikers?
4. Op welke wijze wordt IAM vormgegeven door inschrijver zonder dat er sprake is van een lock-in?
5. Welke technische cloudoplossing voorziet inschrijver om de content van bestaande resterende fileshares te migreren? Dit betreft grote hoeveelheden data die benaderbaar moet blijven via een drivemapping en die eerder niet naar SharePoint Online gemigreerd konden worden.

Inschrijver mag maximaal drie A4-pagina's gebruiken voor dit onderdeel.

4.1.6 Onderdeel 2: Vragen Security en compliance

Inschrijver wordt gevraagd om zijn visie te geven op de benodigde technische maatregelen om een veilige werkomgeving te garanderen, inclusief de rol van de huidige licenties (bijv. Microsoft Entra ID P1). Daarnaast dient Inschrijver inzicht te geven in hoe hij de monitoring van sub-verwerkers organiseert en ervoor zorgt dat deze voldoen aan de AVG, de afspraken conform de verwerkersovereenkomst(en), en de naleving van ISO 27001-certificering. De volgende vragen dienen daarbij beantwoord te worden:

1. Momenteel zet VRA de mogelijkheden in die het Microsoft platform biedt (en in het bijzonder de "Microsoft Entra ID P1") om de cloud omgeving en devices veilig te houden. Wat is de visie van inschrijver op de technische maatregelen die nodig zijn om veilig te werken? Welke maatregelen zijn volgens inschrijver verplicht en welke worden geadviseerd aan VRA? Is daarmee de huidige licentie afdoende?
2. Hoe worden eventuele sub-verwerkers van Inschrijver gemonitord op naleving van AVG-beginselen, afspraken conform de verwerkersovereenkomst(en) en naleving op basis van ISO27001 certificering?

4.1.6.1 Optionele functionele eisen en wensen voor SOC-SIEM

De in bijlage 7 opgenomen functionele eisen en wensen zijn optioneel. Inschrijvers kunnen het maximale aantal punten voor dit onderdeel verdienen door hieraan te voldoen. Indien een inschrijver niet volledig aan deze optionele eisen voldoet, zal dit leiden tot een lagere score op onderdeel 2.

De Optionele functionele eisen en wensen voor SOC-SIEM zijn opgenomen in Bijlage 7. Deze bijlage geeft een uitgebreide beschrijving van de functionele scope, zoals de inzet van Threat Intelligence, Incident Detection, en optionele diensten zoals Vulnerability Management, Threat Hunting, en Endpoint Detection & Response (EDR). Inschrijver wordt verzocht om in zijn antwoorden de informatie uit deze bijlage mee te nemen en zijn visie en aanpak hierop af te stemmen.

De bijlage geeft een overzicht van de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de Vervoerregio en de inschrijver, en vormt een belangrijk kader voor de te leveren diensten. Het is essentieel dat de inschrijver duidelijk aangeeft hoe hij invulling geeft aan de beschreven taken en verantwoordelijkheden.

De volgende vragen dienen hierbij beantwoord te worden.

1. Waar en in welke mate maakt de inschrijver bij het verlenen van deze diensten gebruik van derden, en hoe worden deze derden gemonitord op hun prestaties en naleving van wet- en regelgeving?
2. In bijlage 7 wordt de gewenste situatie m.b.t. security en compliance uitgebreid beschreven. Welke rollen kan inschrijver vervullen? Welke dienstverlening hoort daarbij? Zijn er onderdelen die inschrijver op een andere manier wil vormgeven?

Inschrijver mag maximaal drie A4-pagina's gebruiken voor dit onderdeel.

4.1.7 Onderdeel 3: Vragen Regie en service integratie

Inschrijver wordt gevraagd om toe te lichten hoe hij de samenwerking met de Aanbestedende Dienst op operationeel, tactisch en strategisch niveau vormgeeft, met speciale aandacht voor informatiemanagement, security en compliance, en servicemanagement. Daarnaast dient Inschrijver te beschrijven hoe hij samenwerkt met leveranciers van andere cloudoplossingen dan Microsoft, zoals Decos (Join) en RAET (Youforce), en hoe hij veranderingen in het leverancierslandschap beheert. De volgende vragen dienen daarbij beantwoord te worden:

1. Op welke wijze gaat Inschrijver invulling geven aan het samenwerken op operationeel, tactisch en strategisch niveau op de onderwerpen informatiemanagement, security en compliance en servicemanagement? Welke verwachting heeft Inschrijver van Vervoerregio als gesprekspartner hierin?
2. Op welke wijze werkt Inschrijver samen met leveranciers van andere cloudoplossingen dan Microsoft? Bijvoorbeeld Decos (Join) en RAET (Youforce)? Te denken valt aan: a) single point of contact voor eindgebruikers, b) beveiliging en gemak (MFA en SSO) en c) doorvoeren van veranderingen in zowel het Microsoft landschap als het leverancierslandschap.
3. Beschrijf met welke frequentie patches en releases beschikbaar komen en op welke wijze deze worden doorgevoerd in de voorziene Moderne Digitale Werkplek? Neem hierin ook mee hoe de impact op eindgebruikers wordt beoordeeld.

Inschrijver mag maximaal drie A4-pagina's gebruiken voor dit onderdeel.

4.1.8 Onderdeel 4: Vragen Migratie en retransitie

Inschrijver wordt gevraagd om de verwachte overlast voor eindgebruikers tijdens de migratie naar de nieuwe werkplek te beschrijven en hoe deze tot een minimum beperkt kan worden. Ook moet Inschrijver aangeven welke aanvullende componenten hij inzet, buiten de standaard Microsoft-oplossingen, om de dienstverlening te verlenen en welke extra inspanningen dit met zich meebrengt bij een eventuele retransitie na beëindiging van de overeenkomst. De volgende vragen dienen daarbij beantwoord te worden:

1. Welke "overlast" voorziet inschrijver voor eindgebruikers tijdens de overstap naar de moderne werkplek van inschrijver? Op welke manier wordt deze overlast tot een minimum beperkt?
2. De moderne werkplek van VRA is Microsoft gebaseerd. Welke aanvullende componenten die niet standaard Microsoft zijn, worden door Inschrijver ingezet om de dienstverlening aan VRA te verlenen en zorgen daarmee voor extra inspanning bij een re-transitie na beëindiging?

Inschrijver mag maximaal drie A4-pagina's gebruiken voor dit onderdeel.

4.1.9 Onderdeel 5: Vragen Innovatiemanagement en adoptie

Inschrijver wordt gevraagd om toe te lichten hoe hij op de hoogte blijft van veranderingen in het Microsoft-landschap en hoe deze veranderingen worden doorvertaald naar de Vervoerregio Amsterdam. Daarnaast dient Inschrijver te beschrijven welke adoptieactiviteiten hij aanbiedt om ervoor te zorgen dat eindgebruikers het volledige potentieel van de moderne werkplek benutten, en hoe het gebruik van de omgeving wordt gemeten en gerapporteerd. De vragen dienen daarbij beantwoord te worden:

1. Het Microsoft landschap is bijna dagelijks aan verandering onderhevig. Functionaliteit verandert, wordt uitgebreid en soms ook afgestoten door Microsoft. Op welke wijze houdt inschrijver zich op de hoogte van deze veranderingen?
2. Op welke wijze worden deze veranderingen doorvertaald naar de diverse gremia binnen VRA?
3. Welke adoptie activiteiten kan inschrijver aanbieden om eindgebruikers het volledige potentieel van de moderne werkplek te laten benutten?
4. Hoe wordt het gebruik van de omgeving gemeten en wat wordt met deze rapportages gedaan?

Inschrijver mag maximaal drie A4-pagina's gebruiken voor dit onderdeel.

4.1.10 Onderdeel 6: Plan van Aanpak / Draaiboek

Inschrijver dient een Plan van Aanpak (PvA) of draaiboek op te stellen voor drie specifieke projecten: de vervanging van Microsoft Surface Pro devices, de implementatie van Microsoft Copilot, en de reactie op een security breach. Het PvA of draaiboek moet duidelijkheid verschaffen over de aanpak, de betrokken partijen, en de verwachte resultaten. De beschreven huidige en gewenste situatie in bijlage 8 is leidraad bij het opstellen van het plan van aanpak / draaiboek.

Inschrijver mag maximaal twaalf A4-pagina's gebruiken voor dit onderdeel, inclusief alle drie de PvA's of draaiboeken.

4.1.11 Onderdeel 7 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Aanbestedende dienst heeft duurzaamheid en het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid hoog in het vaandel staan en doelstellingen geformuleerd. Aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in welke bijdrage Inschrijver levert op het gebied van duurzaamheid, circulariteit, klimaatadaptie, biodiversiteit en social return zowel in termen van de eigen bedrijfsvoering als in termen van toepassing van expertise op dit vlak binnen de scope de overeenkomst.

In de beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende onderdelen, maar hij wordt uitgenodigd ook op andere onderdelen in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn:

- a) Aanbestedende dienst heeft CO₂-reductie hoog in het vaandel staan. Aanbestedende dienst wenst van Inschrijver te vernemen op welke niveau Inschrijver staat, wat zijn ambitie is voor de toekomst, welke maatregelen hij treft (SMART) om deze eisen te realiseren en liefst te overtreffen daarbij een link leggend met de uitvoering van nadere opdrachten in het kader van de Overeenkomst
- b) Welke ambities op het gebied van SROI heeft Inschrijver, welke maatregelen treft hij om deze ambities te realiseren en wat heeft inschrijver tot op heden bereikt met zijn aanpak? Zie hij nog mogelijkheden op dit vlak in de samenwerking met Aanbestedende dienst en in het bijzonder gekoppeld aan de uitvoering van zijn dienstverlening het kader van de overeenkomst?

Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar:

- a) De mate waarin de aanpak aansluit op de behoeften van de Aanbestedende dienst en de inschrijver met zijn expertise bijdraagt aan een duurzame uitvoering van de opdracht.
- b) Het vertrouwen dat de aanpak wekt op basis van concrete, meetbare, en realistische doelstellingen, waarbij duidelijk sprake is van duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemerschap.

Inschrijver mag maximaal één A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.1.12 Onderdeel 8 : mondelinge deel: Interview

Inschrijvers die na beoordeling van de schriftelijke onderdelen theoretisch nog kans maken op gunning van de opdracht worden uitgenodigd voor het interview. Inschrijvers worden gevraagd om twee sleutelfunctionarissen af te vaardigen voor het interview, dat op locatie van de Vervoerregio Amsterdam zal plaatsvinden volgens de opgenomen planning.

Het betreft hier:

1. De accountmanager / aanspreekpunt rond de werking van de overeenkomst en de prestaties van Opdrachtnemer over het geheel genomen.
2. Een persoon die gespecialiseerd is in de relevante vraagstukken en die voor (bepaalde) diensten of projecten als bedoeld binnen de scope van deze aanbesteding wordt ingezet.

Het interview duurt maximaal 60 minuten. De twee sleutelfunctionarissen worden samen geïnterviewd door een onafhankelijke interviewvoorzitter en het beoordelingsteam. Deze vragen sluiten aan op verschillende onderdelen van deze aanbesteding en zijn voor alle Inschrijvers gelijk. Daarbij kan de beoordelingscommissie nadere toelichting op onderdelen vragen. Het is de sleutelfunctionarissen niet toegestaan om tijdens het interview af te wijken van de Inschrijving. De sleutelfunctionarissen zullen als team beoordeeld worden, dus de beoordeling zal niet per sleutelfunctionaris plaatsvinden, immers het geheel moet kloppen.

De beoordelingscommissie kijkt bij de beoordeling in hoeverre de sleutelfunctionarissen de inschrijving goed doorgronden en vanuit de eigen rol een vertaalslag weten te maken naar de praktijk. De sleutelfunctionarissen zullen de beoordelingscommissie moeten overtuigen dat zij over de kennis, expertise en competenties beschikken om de samenwerking en opdrachten in de praktijk tot een succes te maken en daarbij van toegevoegde waarde zijn.

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – mondelinge deel		
Waardering	Punten	Toelichting
Uitmuntend	100	Het team toont diepgaande kennis en ervaring, communiceert helder en concreet, en beantwoordt vragen met aantoonbare relevantie en overtuiging. De inschrijver maakt gebruik van praktijkvoorbeelden en bewijst volledige beheersing van de materie. Het team komt samen als één geheel over, en er is duidelijk leiderschap en samenhang zichtbaar. Minimale tot geen risico's voor uitvoering.
Goed	70	Het team voldoet aan de gestelde eisen, geeft concrete antwoorden en toont voldoende kennis en ervaring. De communicatie is duidelijk en vragen worden correct beantwoord, maar zonder diepgaande voorbeelden of referenties. Er is vertrouwen dat de besproken aanpak succesvol kan worden uitgevoerd, met afdoende afdekking van risico's. Het team functioneert goed, maar vertoont minder samenhang.
Voldoende	40	Het team voldoet aan de minimumvereisten, maar de antwoorden zijn op onderdelen oppervlakkig of niet volledig concreet. Er is sprake van algemene kennis, maar het ontbreekt aan diepgang en specifieke voorbeelden. De communicatie is soms vaag of onvoldoende onderbouwd. Er is enige twijfel over de uitvoerbaarheid. Teamleden komen niet als één geheel over en missen duidelijke rolverdeling.
Matig	20	Het team voldoet niet aan de eisen. Antwoorden zijn irrelevant, onjuist of bevatten wezenlijke tekortkomingen. Het team toont onvoldoende kennis en kan vragen niet afdoende beantwoorden. De besproken aanpak is niet realistisch en bevat aanzienlijke risico's. Het team komt ongeorganiseerd over en er is geen duidelijke samenwerking zichtbaar.
Onvoldoende	0	Het team voldoet niet aan de gestelde eisen. De antwoorden zijn vaag, oppervlakkig of vertonen onduidelijkheden. Het ontbreekt aan inhoudelijke kennis en overtuigingskracht. Communicatie is onsamenvattend en onvoldoende gestructureerd. De mate van vertrouwen in de uitvoering van de besproken aanpak is laag. Teamleden communiceren onsamenvattend en nemen elkaar niet in hun kracht.

Indien Inschrijver een onvoldoende behaalt op het mondelinge deel, leidt dit niet tot uitsluiting van deelname. Indien de betreffende Inschrijver de Opdracht gegund krijgt, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de sleutelfunctionaris(sen) voor de uitvoering van de Opdracht te laten vervangen door de Inschrijver, dan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hier dan in te voorzien. Een interview kan onderdeel zijn van deze vervangingsprocedure.

4.1.13 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen een prijzenblad in te vullen dat als bijlage 14 bij deze aanbesteding is toegevoegd. Dit prijzenblad moet volledig en correct worden ingevuld en ingediend samen met de overige inschrijvingsdocumenten. Het ingevulde prijzenblad zal leidend zijn voor de prijsstelling in het kader van de dienstverleningsovereenkomst die tot stand komt na gunning. Het prijzenblad wordt als bijlage toegevoegd aan de uiteindelijke overeenkomst.

De prijs van de aanbieding wordt vervolgens beoordeeld op basis van de informatie die in het prijzenblad is verstrekt. De score op prijs wordt berekend door de laagste totale prijs van alle inschrijvingen als referentie te nemen. Aan deze laagste prijs wordt de maximale score van 100 punten toegekend. De scores van andere inschrijvingen worden proportioneel berekend ten opzichte van deze laagste prijs.

Rekenvoorbeeld:

Als de laagste aanbieding €800.000 bedraagt, krijgt deze inschrijving 100 punten voor het subgunningscriterium prijs. Een inschrijving met een totaalprijs van €950.000 zou dan $100 * (\text{€}800.000 / \text{€}950.000) = 84,2$ punten scoren (afgerond op één decimaal).

Inschrijvers dienen ervoor te zorgen dat het prijzenblad nauwkeurig en volledig is ingevuld, aangezien onvolledige of foutieve invulling kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling. Het ingevulde prijzenblad vormt tevens een integraal onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst en zal als bijlage bij de overeenkomst worden gevoegd.

De SOC SIEM dienst wordt niet meegenomen in de weging van de prijs, aangezien het een optioneel onderdeel is.

4.1.14 Voorbeeld beoordelingsoverzicht- en procedure

In de aanbesteding kunnen maximaal 100 punten worden behaald, die verdeeld zijn over de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs. De verdeling van de punten is in paragraaf 4.1 per onderdeel weergegeven. De score per onderdeel wordt bepaald door een weging toe te passen, waardoor een gewogen score ontstaat die bijdraagt aan de totaalscore. De score op prijs wordt berekend door de laagste totale prijs (100 punten) als referentie te nemen en de scores van andere inschrijvingen proportioneel te berekenen.

De beoordeling van de inschrijvingen is gebaseerd op het beoordelingskader met vaste puntentoekenningen. Deze punten zijn 100 (Uitmuntend), 70 (Goed), 40 (Voldoende), 0 (Matig) of Knock-out (Onvoldoende). De punten worden vervolgens gewogen op basis van de wegingsfactoren van elk onderdeel. Hieronder volgt een voorbeeld van een volledig uitgewerkt beoordelingsschema voor een fictieve aanbesteding.

Voorbeeld:

Totaal te behalen punten: 100

De subgunningscriteria zijn onderverdeeld in Kwaliteit en Prijs, waarbij Kwaliteit en Prijs respectievelijk 80% en 20% van de totale score vertegenwoordigen.

De punten voor Kwaliteit worden toegekend op basis van het beoordelingskader met de volgende vaste scores: Uitmuntend (100), Goed (70), Voldoende (40), Matig (0), of Knock-out (Onvoldoende).

Onderdeel	Weging	Score Inschrijver A	Gewogen Score
1. Vragen Architectuur en oplossing	20%	70 (Goed)	14
2. Vragen Security en compliance	5%	100 (Uitmuntend)	5
3. Vragen Regie en service integratie	10%	70 (Goed)	7
4. Vragen Migratie en retransitie	5%	40 (Voldoende)	2
5. Vragen Innovatiemanagement en adoptie	10%	70 (Goed)	7
6. Plan van Aanpak / Draaiboek	20%	100 (Uitmuntend)	20
7. Mondeling deel: Interview	5%	70 (Goed)	3.5
8. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	5%	40 (Voldoende)	2
Totaal Kwaliteit			60.5

De prijsscore wordt berekend op basis van de laagste prijs van alle inschrijvingen. Stel:

- **Laagste prijs** = €800.000 (Inschrijver C)
- **Inschrijver A**: €900.000
- **Inschrijver B**: €850.000

Proportionele berekening:

Score Inschrijver A = $100 \times (\text{€ } 800.000 / \text{€ } 900.000) = 88,9$ punten

Score Inschrijver B = $100 \times (\text{€ } 800.000 / \text{€ } 850.000) = 94,1$ punten

De prijsscores worden daarna omgerekend naar een weging van 20 punten:

Inschrijver	Prijs	Proportionele Score	Gewogen Score (20%)
Inschrijver A	€900.000	88,9	$88,9 \times 0.20 = 17.8$
Inschrijver B	€850.000	94,1	$94,1 \times 0.20 = 18.8$
Inschrijver C	€800.000	100	$100 \times 0.20 = 20$

Eindscore:

Inschrijver	Gewogen Score Kwaliteit (80%)	Gewogen Score Prijs (20%)	Totale Score (max. 100)
Inschrijver A	60.5	17.8	78.3
Inschrijver B	55.0	18.8	73.8
Inschrijver C	50.0	20	70.0

Conclusie: Inschrijver A heeft de hoogste totale score en is de winnende inschrijver.