



Bestek

Openbare Europese aanbesteding IT-Dienstverlening

Ten behoeve van:

Stadsbank
Oost Nederland
Zorgen weg, waarde terug

Bestek

Openbare Europese aanbesteding

IT-Dienstverlening

Ten behoeve van

Stadsbank Oost Nederland

Aanbestedende dienst:	Stadsbank Oost Nederland
TenderNed kenmerk:	525837
Versie:	1.0
Inkoopadviseur:	Chris Sanderman [chris.sanderman@ingenion.nl]

© juni 2025	Ingenion
-------------	----------

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

Definities en begripsbepaling.....	5
1 Inleiding	8
1.1 Doel van de aanbesteding	8
1.2 Leverancier voor de Percelen	8
1.3 Overeenkomst	8
1.4 Wachtkamerovereenkomst	9
1.5 Locaties	9
1.6 Leeswijzer	9
1.7 Stadsbank Oost Nederland	9
2 Aard en omvang van de Opdracht	10
2.1 Scope.....	12
2.1.1 Werkzaamheden en leveringen	12
2.1.2 Ondersteuning	12
2.1.3 Te beheren onderdelen en vereiste kennisgebieden en ervaring	12
2.1.4 Diensten.....	13
2.2 Schets van situatie	14
2.2.1 Eindgebruikers apparatuur.....	14
2.2.2 Werkplekken en netwerkvoorzieningen.....	14
2.2.3 Locaties.....	14
2.2.4 Applicatielandschap	15
2.2.5 Datacenters en netwerk infrastructuur	17
2.2.6 Beheer en monitoring	17
2.2.7 Virtueel Werkplekconcept.....	18
2.2.8 Back-up en databescherming	18
2.3 Optionele Uitbreiding	18
3 Procedure	19
3.1 Digitaal aanbesteden	19
3.2 Planning	19
3.3 Publicatie	20
3.4 Nota van Inlichtingen.....	20
3.4.1 2e Nota van Inlichtingen.....	20
3.4.2 Toepasselijkheid Nota('s) van Inlichtingen.	20
3.5 Inschrijving in samenwerking met andere Inschrijvers	20
3.5.1 Combinatie	21
3.5.2 Aan te leveren gegevens combinatie.....	21
3.5.3 Onderaanneming.....	21
3.6 Inschrijving.....	22
3.6.1 Contactpersoon Stadsbank Oost Nederland	22
3.6.2 Vormvereisten Inschrijving	22
3.6.3 Vormvereisten prijsopgave.....	23
3.6.4 Toelichting op prijzenblad.....	23
3.6.5 Wijze van aanbieden Inschrijving	24
3.7 Beoordelen Inschrijvingen	24
3.7.1 Algemeen.....	24
3.7.2 Openen van de Inschrijvingen.....	25
3.7.3 Controle	25
4 Gunningsprocedure	26
4.1 Geschiktheid en gunningsprocedure	31

4.1.1	Toetsing aan het Programma van Eisen	31
4.1.2	Accorderen overige eisen via TenderNed.....	31
4.1.3	Beoordeling Beste PKV.....	31
4.2	Subgunningcriterium: prijs	32
4.2.1	Beoordeling subgunningcriterium prijs.....	32
4.3	Subgunningcriterium kwaliteit	33
4.3.1	Subgunningscriterium kwaliteit: casevragen.....	33
4.3.2	Score op kwaliteit	40
4.3.3	Verificatie	40
4.3.4	Totaal eindscore	40
4.4	Voornemen tot gunning en afwijzing	40
4.5	Definitieve gunning.....	41
5	Algemene bepalingen	41
5.1	Kosten deelname procedure	41
5.2	Regelgeving.....	41
5.3	Algemene voorwaarden en bepalingen.....	42
5.4	Akkoordverklaring.....	42
5.5	Juridische volgorde documenten.....	42
5.6	(Intellectueel) eigendom.....	43
5.7	Geheimhouding	43
5.8	Voorbehouden	43
5.9	Onvolkomenheden	44
5.10	Klachten	44
Bijlage 01.	Checklist	45
Bijlage 02.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	46
Bijlage 03.	Kerncompetenties	47
Bijlage 04.	Programma van Eisen	49
Bijlage 05.	Prijzenblad.....	50
Bijlage 06.	Concept Overeenkomst	51
Bijlage 07.	Algemene inkoopvoorwaarden.....	52
Bijlage 08.	Wachtkamerovereenkomst	53
Bijlage 09.	Verwerkersovereenkomst	54
Bijlage 10.	Marktconsultatie.....	55
Bijlage 11.	Overzicht tickets.....	56
Bijlage 12.	Assetlist	57

Definities en begripsbepaling

Onderstaande begrippen zijn in alle documenten van deze aanbesteding met een beginhoofdletter weergegeven.

Begrippen en definities kunnen zowel in enkelvoud als meervoud worden gehanteerd.

Waar in de tekst de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

Het gebruik van woorden zoals "onder andere", "tenminste", "minimaal", "inclusief", "mede begrepen", "waaronder" en "omvattende" betekenen: met inbegrip van, maar niet beperkt tot.

Tabel 1: Definities en begrippen

BEGRIJP / DEFINITIE	OMSCHRIJVING
AANBESTEDENDE DIENST:	Stadsbank Oost Nederland
AANBESTEDINGSWET 2012:	Herziene Aanbestedingswet 2012, van kracht per 1 juli 2016. Hierna ook te noemen AW 2012.
ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	GIBIT 2023
BESTEK:	Deze Uitnodiging tot Inschrijving.
BESTE PKV:	Gunningscriterium waarbij wordt gegund op basis van een verhouding tussen het gewicht van kwaliteitsaspecten en het gewicht van de prijs.
BIJLAGE:	Een appendix bij één van de aanbestedingsdocumenten.
DIENSTEN:	Alle werkzaamheden zoals beschreven in hoofdstuk 2 en het Programma van Eisen (Bijlage 04) van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
DIENSTVERLENING OP AFSTAND	Het door Inschrijver door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Stadsbank Oost Nederland ter beschikking stellen van de IT-Prestatie (zoals cloud, ASP, SaaS, PaaS).
DIENSTVERLENING:	Zie Diensten.
GEBRUIKERS:	Medewerkers van Stadsbank Oost Nederland die rechten hebben in de Pakketten te werken en of te lezen. Gebruikers hebben rechten die overeenkomen met die van de gebruikersgroep waartoe zij behoren.
GIBIT 2023	De Gemeentelijke Inkoop bij IT Toolbox, bestaande uit de Inkoopvoorwaarden, de toelichting op die voorwaarden, de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en diverse tools voor gemeenten, een en ander zoals gepubliceerd op www.gibit.nl .
GEBRUIKSRECHTEN:	
ICT-PRESTATIE:	Alle door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder Producten, Gebruiksrechten en Diensten.
INSCHRIJVER:	Een geselecteerde rechtspersoon (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een Inschrijving indient.

BEGRIIP / DEFINITIE**OMSCHRIJVING**

INSCHRIJVING:	Een offerte van een Inschrijver uitgebracht aan Stadsbank Oost Nederland gebaseerd op de eisen en wensen van Stadsbank Oost Nederland zoals beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving.
IT-DIENSTVERLENING:	De werkzaamheden zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving in hoofdstuk 2 en het Programma van Eisen.
IT-INFRASTRUCTUUR	Netwerk en Wi-Fi infrastructuur (o.a. routers, switches en access points), en overige zaken en netwerkinfrastructuur die bijdragen aan internet- en netwerktoegang voor IT-hardware.
KANTOORUREN:	De uren op Werkdagen tussen 08:00 uur tot 17:00 uur, Nederlandse tijd.
LEVERANCIER:	De partij waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst gesloten heeft.
MIGRATIE:	Alle benodigde werkzaamheden gericht op een naadloze overgang van de operationele IT-beheer-omgeving naar de (eventueel) nieuwe IT-beheer-omgeving. Hieronder wordt ook verstaan: het proces waarbij wijziging van de bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt gerealiseerd, inclusief training en of instructie voor Gebruikers.
NADERE OVEREENKOMST:	Een bestelling van Stadsbank Oost Nederland. Op iedere Nadere Overeenkomst zijn de bepalingen uit de Overeenkomst onverkort van toepassing.
NOTA VAN INLICHTINGEN:	Document waarin vragen van de Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en of in de daaraan gerelateerde inkoopdocumenten.
OPDRACHTGEVER:	De partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten; Stadsbank Oost Nederland.
OVEREENKOMST:	De afspraken tussen Opdrachtgever en Leverancier met betrekking tot de levering van de ICT-Prestatie, waarvan de Inkoopvoorwaarden onderdeel uitmaken.
PARTIJ(EN):	Stadsbank Oost Nederland en Leverancier.
PRODUCT:	De zaak die Leverancier op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtgever levert.
PROGRAMMA VAN EISEN:	Bijlage 04 van de Uitnodiging tot Inschrijving waarin de eisen staan die worden gesteld aan de Diensten

SAAS:	Software as a Service: software die als online dienst wordt aangeboden. Stadsbank Oost Nederland schaft de software niet aan maar gebruikt deze tegen betaling via internet. De Leverancier verzorgt een onverstoorde werking van de IT-infrastructuur van Stadsbank Oost Nederland waarop de SaaS-oplossing wordt binnengehaald en uitgevoerd. De Leverancier geeft een Gebruiker toegang tot een systeem waarop het de SaaS-oplossing wordt binnengehaald. De Gebruiker heeft dus geen software van de Leverancier op zijn eigen computer. Hij kan het programma op afstand, via internet, benaderen.
SERVICEDESK:	Een gekwalificeerd (skilled) single point of contact die contacten onderhoud met een select aantal personen van de Aanbestedende Dienst. Tot het takenpakket van de skilled Servicedesk behoren het afhandelen van meldingen / klachten en zij treedt op als probleemeigenaar. Dit betekent dat de melder slechts één keer een melding of klacht hoeft uit te leggen of toe te lichten.
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	De nadere overeenkomst met betrekking tot het Onderhoud, waaronder begrepen het soort Onderhoud dat wordt verleend en de daarop toepasselijke Service Levels.
SERVICE LEVELS	Ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen en prestatienormen zoals normen omtrent Beschikbaarheid en Reactie- en Functiehersteltijden.
STADSBANK OOST NEDERLAND:	Opdrachtgever
UITNODIGING TOT INSCHRIJVING:	Het onderhavige document met als kenmerk 525837, gepubliceerd op TenderNed op d.d. 5 juni 2025, waarin Stadsbank Oost Nederland haar eisen en wensen heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren. Eventuele bijlagen maken integraal onderdeel uit van de Uitnodiging tot Inschrijving.
VERWERKERSOVEREENKOMST:	Het document waarin staat beschreven wie verantwoordelijk is bij de verwerking van persoonsgegevens. De verwerker is degene die in opdracht van Stadsbank Oost Nederland persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.

1 Inleiding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Stadsbank Oost Nederland ten aanzien van de Europese aanbesteding voor IT-Dienstverlening (ICT-Prestatie), zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving. Stadsbank Oost Nederland nodigt u hierbij uit tot het uitbrengen van een Inschrijving.

Het doel van deze aanbesteding is het doelmatig en rechtmatig contracteren van één Leverancier voor de te leveren ICT-Prestatie. De Leverancier dient te voldoen aan de in deze Uitnodiging tot Inschrijving gestelde eisen en wensen.

De wens van Stadsbank Oost Nederland is dat voor 1 mei 2026 alle Diensten door de nieuw gecontracteerde Leverancier zijn Gemigreerd.

Met deze Europese aanbesteding wordt de volgende ICT-Prestatie ingekocht die als volgt kunnen worden geclassificeerd in CPV-code:

Tabel 2: CPV-code

HOOFDOPDRACHT	CPV-CODE	CPV-OMSCHRIJVING
ICT-PRESTATIE	72000000-5	IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

1.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is om te komen tot een Overeenkomst met één Leverancier voor de ICT-Prestatie. Stadsbank Oost Nederland is voornemens een Overeenkomst af te sluiten met de Inschrijver met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (beste PKV).

1.2 Leverancier voor de Percelen

Er is sprake van één Opdracht. Er is geen sprake van het samenvoegen van diensten derhalve wordt de opdracht niet opgedeeld in percelen. De te leveren ICT-Prestatie vormt een samenhangend geheel. Het opknippen van een dergelijke opdracht maakt in de ogen van Stadsbank Oost Nederland de kans groter dat deze vitale dienstverlening op meerdere punten kwetsbaar wordt.

1.3 Overeenkomst

Voor deze aanbesteding wenst Stadsbank Oost Nederland één Overeenkomst te sluiten met een Leverancier die kan voorzien in de behoefte aan de levering van de ICT-Prestatie ten behoeve van Stadsbank Oost Nederland op basis van de wensen en eisen zoals deze zijn verwoord in de aanbestedingsstukken. Daarnaast verwacht Stadsbank Oost Nederland dat de Leverancier haar adviseert op het gebied van de ICT-Prestatie.

De Overeenkomst wordt aangegaan met de Inschrijver die de Inschrijving met de Beste PKV heeft ingediend. Iedere Overeenkomst is gebaseerd op de Nota('s) van Inlichtingen, deze Uitnodiging tot Inschrijving, de Algemene Inkoopvoorwaarden, de concept Overeenkomst en de Inschrijving van de Leverancier.

De looptijd van de Overeenkomst wordt vastgesteld op een initiële periode van drie (3) jaar met de éézijdige optie van Stadsbank Oost Nederland om de Overeenkomst maximaal vijf (5) keer met twaalf maanden te verlengen.

Stadsbank Oost Nederland kiest voor deze looptijd om enerzijds voldoende ruimte te bieden voor een stabiele samenwerking op het gebied van IT-beheer en ondersteuning, en anderzijds de flexibiliteit te

behouden om in te spelen op technologische ontwikkelingen en veranderende behoeften. De gekozen duur sluit aan bij wat in de markt gebruikelijk is voor vergelijkbare diensten.

1.4 Wachtkamerovereenkomst

Met de best scorende Inschrijver wordt een Overeenkomst gesloten. De nummer twee in rangorde neemt plaats in de “wachtkamer” zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de Stadsbank Oost Nederland tegenover staat. Hiertoe wordt een zogenaamde “Wachtkamerovereenkomst” afgesloten *Bijlage 08* Deze Wachtkamerovereenkomst wordt relevant als de best scorende Inschrijver niet in staat is (gebleken) de gevraagde Dienstverlening -overeenkomstig de Overeenkomst, de aanbestedingsstukken en de bijbehorende stukken- te leveren, dan wel niet (deugdelijk) nakomt.

Bij blijvende niet-nakoming krijgt de best scorende Inschrijver (Leverancier) na ingebrekestelling nog maximaal vijftien (15) Werkdagen de tijd om de Overeenkomst alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet, heeft Stadsbank Oost Nederland het recht de Overeenkomst te ontbinden. In dat geval wordt, als Stadsbank Oost Nederland dat wenst, voor de resterende duur van de (ontbonden) Overeenkomst gebruik gemaakt van de met de een-na-hoogst geëindigde Inschrijver gesloten Wachtkamerovereenkomst.

De Wachtkamerovereenkomst kan ook worden gebruikt in het geval dat de Overeenkomst om andere redenen tussentijds wordt ontbonden. Door in te schrijven op de aanbesteding verklaart de Inschrijver in te stemmen met bovengenoemde constructie. Zij verklaren tevens dat ze binnen een termijn van een maand na kennisgeving door Stadsbank Oost Nederland de uitvoering van de Wachtkamerovereenkomst/ Overeenkomst op zich zullen nemen voor de resterende looptijd, inclusief eventuele optiejaren.

1.5 Locaties

Stadsbank Oost Nederland is gevestigd in Enschede. Vanuit deze locatie bedient Stadsbank Oost Nederland 21 gemeenten in Twente en de Achterhoek.

1.6 Leeswijzer

Deze leeswijzer bevat een korte weergave van de opbouw van deze Uitnodiging tot Inschrijving.

- Hoofdstuk 1 verschaft informatie over Stadsbank Oost Nederland, het doel en onderwerp van deze aanbesteding en een beknopte toelichting op de procedure.
- Hoofdstuk 2 gaat in op de aard en omvang van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de te volgen procedure.
- Hoofdstuk 4 heeft betrekking op algemene bepalingen en (juridische) voorwaarden.
- In de Bijlagen zitten de benodigde formulieren voor Inschrijving, waaronder een prijzenblad, een adressenlijst, een concept Overeenkomst, Algemene Inkoopvoorwaarden.

1.7 Stadsbank Oost Nederland

Meer informatie over Stadsbank Oost Nederland kunt u vinden via de volgende link: <http://www.stadsbankoostnederland.nl>

2 Aard en omvang van de Opdracht

Aan de aantallen uit de tabellen van deze Uitnodiging tot Inschrijving kunnen geen conclusies worden verbonden, noch rechten of afnamegaranties worden ontleend. Zij dienen ter illustratie van de omvang van de verwachte af te nemen en bijbehorende Dienstverlening. Deze aantallen vormen ook de grondslag voor het prijzenblad.

Voor meer informatie zie ook [Bijlage 12: Assetlist](#).

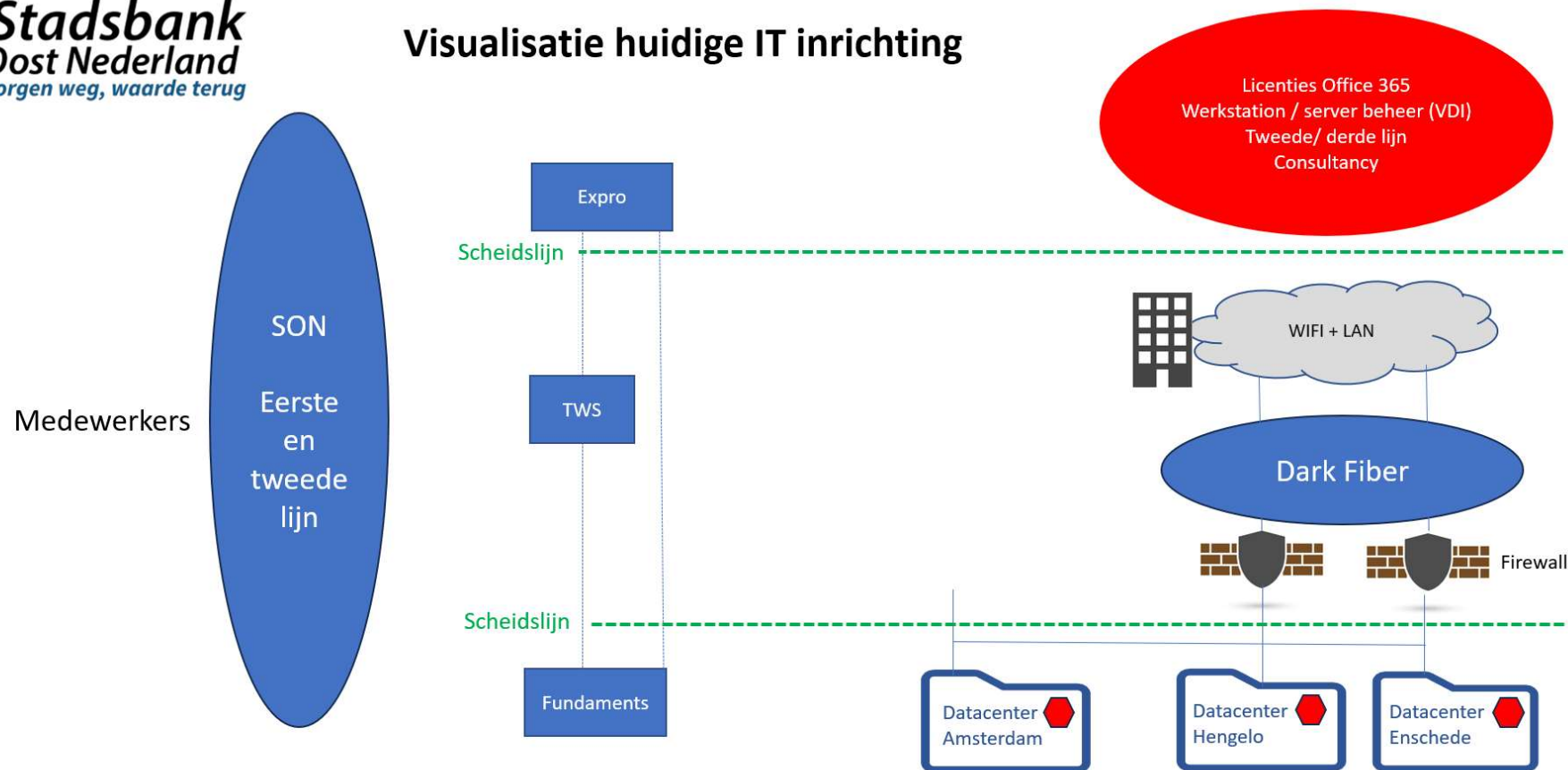
Tabel 3: Gebruikers

OMSCHRIJVING	AANTAL
AANTAL GEBRUIKERS	Ca. 190
BEHEER DEVICES	207

Tabel 4: Microsoftlicenties

SOORT LICENTIE	AANTAL TOEGEWEZEN	ACC. TYPE
EXCHANGE ONLINE (ABONNEMENT 1)	52	Organisatie
EXCHANGE ONLINE (ABONNEMENT 1)	2	Organisatie
MICROSOFT 365 BUSINESS PREMIUM	212	Organisatie
MICROSOFT FABRIC (GRATIS)	69	Organisatie
MICROSOFT POWER AUTOMATE FREE	130	Organisatie
MICROSOFT TEAMS-RUIMTEN BASIS	3	Organisatie
- PLANNER EN PROJECT PLAN 3	1	Organisatie
POWER AUTOMATE PREMIUM	1	Organisatie
POWER BI PRO	53	Organisatie
WINDOWS 10 ENTERPRISE E3	211	Organisatie

Visualisatie huidige IT inrichting



Figuur 1 Visualisatie Huidige IT-inrichting

2.1 Scope

Stadsbank Oost Nederland is op zoek naar een IT-to-IT partner. In de basis worden de ICT-diensten intern uitgevoerd en wordt enkel voor specialistische kennis een partner ingehuurd. Denk hierbij aan expertise op het gebied van databases, datacenters en netwerken.

De ICT-Prestatie (opdracht van Overeenkomst) omvat tenminste alle zaken zoals beschreven in heel hoofdstuk 2.

2.1.1 Werkzaamheden en leveringen

1. Licenties Office 365, zie [Tabel 4](#);
2. RMM software;
 - RMM software | Software voor server monitoring inclusief endpoint protectie (19 stuks)
 - RMM software | RMM Client + Endpoint protectie aanvulling (210 stuks)
3. Serveronderhoud (Managed services | Correctief onderhoud Synology);
4. Power BI;
 - Power Automate Premium Recurring (1 stuks)
 - Power BI Pro Recurring (1 Month(s) term) (19 stuks)
5. Certificaten die van toepassing zijn op deze opdracht;
6. Beheer VDI Omnissa Horizon;
7. Tickets en consultancy (op afroep) Zie ook [Bijlage 11](#).

2.1.2 Ondersteuning

Onderdeel van de opdracht is eveneens:

- 1) Ondersteuning voor:
 - a. de tweede en derde lijn van de Stadsbank incidenteel en in geval van piekbelasting ook eerste lijn;
 - b. de tweede en derde lijn voor Servers (o.a.: Windows, Linux, zie assetlijst: [Bijlage 12](#);
 - c. de eerste, tweede en derde lijn voor Omnissa Horizon.
- 2) Samenwerking met het datacenter, netwerk- en databasespecialisten en telefonieleveranciers.
- 3) Een adviserende rol met betrekking tot nieuwe technologieën en onderdelen die aangeboden worden, evenals ontwikkelingen in de markt. Waarbij de Leverancier ook een voortrekkersrol heeft en proactief handelt.

2.1.3 Te beheren onderdelen en vereiste kennisgebieden en ervaring

- 1) Omnissa Horizon (voorheen VMware)
 - a) Horizon Gecertificeerde medewerker(s)
 - b) VDI en Virtual App
 - i) Dynamic Environment Manager (DEM)
 - ii) Unified Access Gateway
 - iii) Horizon Connection Server (Certificering is hierbij een vereiste)
 - c) Partner van Omnissa
 - d) Windows 11 VDI
 - e) VirtualApps
 - f) Integratie Microsoft Entra 2FA
 - g) vCenter (actief bij Fundaments)
- 2) Microsoft
 - a) Windows Servers
 - i) Active Directory
 - ii) DHCP, DNS

- iii) Azure Hybride AD Hybride
 - iv) Microsoft SQL
 - v) FSLogix
- b) Microsoft 365
 - i) Intune voor Mac, Windows en iOS
 - ii) Entra
 - iii) Exchange
 - iv) Teams
 - v) PowerAutomate
 - vi) Autopilot
 - vii) Teams (combinatie met VDI van Horizon)
 - viii) Co-Pilot voor de toekomst
- 3) Voip Client Univerge Blue in combinatie met VDI integratie
- 4) Back-up via Cohesity
- 5) VMWare vCloud
- 6) Microsoft 365 Handtekening via Exclaimer
- 7) Technisch Document Management Systeem.

2.1.4 Diensten

Onder de gevraagde Diensten valt minimaal:

1. Kwartaalrapportages
 - a) Microsoft 365 security check met bijbehorend advies
 - b) Overzicht van gebruikersactiviteit in Microsoft 365
 - i) Laatste actieve gebruikers
 - ii) Mailboxgrootte per gebruiker
 - c) Asset lijst inclusief warranty check voor HP, Lenovo, Dell
 - d) Jaarlijkse budgettering voor hardware en licenties (laptops, werkstations, servers)
2. Document Management Systeem
 - a) Toegang via Single Sign-On (SSO) op basis van Microsoft Entra ID
 - b) Gebruikerssynchronisatie en licentiesynchronisatie met Microsoft 365
 - c) Synchronisatie van DNS-records voor domeinnamen
 - d) Volledige integratie met Office Online (Word, Excel, PowerPoint)
 - e) Rol gebaseerde toegang voor zowel Stadsbank Oost Nederland als Leverancier
 - f) Integratie (optioneel) met Topdesk voor assetbeheer
 - g) Uitlezen en registratie van randapparatuur (zoals monitoren, docking stations, mobiele apparaten)
 - h) Ondersteuning voor BitLocker Recovery Keys vanuit Microsoft Intune (optioneel)
3. Remote Monitoring en Management (RMM)
 - a) Inzetbaar door zowel leverancier als interne ICT-medewerkers
 - b) Alarmeringen per e-mail en optioneel per SMS
 - c) Toegang beveiligd met gebruikersnaam, wachtwoord en MFA (Multi Factor Authentication) (via Microsoft Authenticator)
 - d) Ondersteuning voor remote beheer, inclusief PowerShell, servicemanagement en systeeminformatie
 - e) Integratie met aangeboden DMS
 - f) Uitlezen van randapparatuur (zoals monitoren, docking stations)
 - g) Koppeling met SentinelOne en Microsoft Defender voor statusmonitoring en alarmeringen

- h) Monitoring op o.a. services, SNMP, CPU, geheugen, netwerk, opslag, inlogfouten, NLB-status, certificaten, SQL, TCP-poorten
- i) Patchmanagementmodule (gepland, met groepen en ondersteuning voor niet-Microsoft producten)
- j) Uitvoer van eigen scripts en API-koppelingen voor dataverzameling
- 4. Microsoft 365 Beheer
 - a) Zelfbedieningsportaal voor op- en afschalen van Microsoft 365-licenties
 - b) Beveiligde toegang tot portaal met gebruikersnaam, wachtwoord en MFA
- 5. Overige Softwarecomponenten
 - a) Levering en beheer van Exclaimer Pro voor e-mailhandtekeningen (voor alle Microsoft 365-gebruikers)
 - b) Levering van SentinelOne Endpoint Protection voor virtuele desktopomgevingen (flexibele gebruikerspool)
- 6. Patchmanagement en systeemupdates
 - a) Maandelijkse updates buiten kantoor tijd, inclusief validatie van beschikbaarheid na uitvoering
 - b) Toegepast op:
 - i) 20 Windows Servers, waaronder: Domain Controllers, SQL-servers, applicatieservers, printserver, DMZ-servers, managementserver en Horizon Connection Servers
 - ii) Horizon-omgeving inclusief maximaal vijf templates
- 7. Optioneel:
 - a) Online trainingen voor eindgebruikers op het gebied van Microsoft 365-productiviteit
 - i) Inbegrepen onderwerpen: gebruik van Copilot, beveiligingsbewustzijn, phishing-preventie

2.2 Schets van situatie

2.2.1 Eindgebruikers apparatuur

Binnen Stadsbank Oost Nederland maken circa 190 medewerkers gebruik van een Dell-laptop, centraal beheerd via Microsoft Intune. Voor mobiele telefonie zijn eveneens 190 iPhones in gebruik, ook onder Intune-beheer. Deze uniforme aanpak maakt het beheer, de beveiliging en het uitrollen van configuraties en applicaties efficiënt en schaalbaar.

2.2.2 Werkplekken en netwerkvoorzieningen

Stadsbank Oost Nederland heeft één fysieke locatie in Enschede. Hier zijn circa 100 vaste werkplekken ingericht. Voor draadloze netwerkdekking wordt gebruikgemaakt van 21 Aruba access points (beheerd door TWS), wat zorgt voor betrouwbare WiFi in het hele gebouw. Verder zijn er twee (2) patchkasten aanwezig voor de bekabelde infrastructuur en vijf printers voor algemeen gebruik.

2.2.2.1 Extern werken

Medewerkers kunnen flexibel werken, zowel vanuit huis als op gemeentelijke locaties. Hiervoor is een robuuste verbinding gerealiseerd, waaronder één VPN-tunnel die specifieke toegang biedt tot bijvoorbeeld printvoorzieningen op externe locaties.

2.2.3 Locaties

- **Hoofdkantoor:** Spelbergsweg, Enschede (eigen locatie)
- **Externe werkplekken:** Thuiswerkplekken, gemeentelocaties
- **Netwerkkoppeling extern:** via VPN

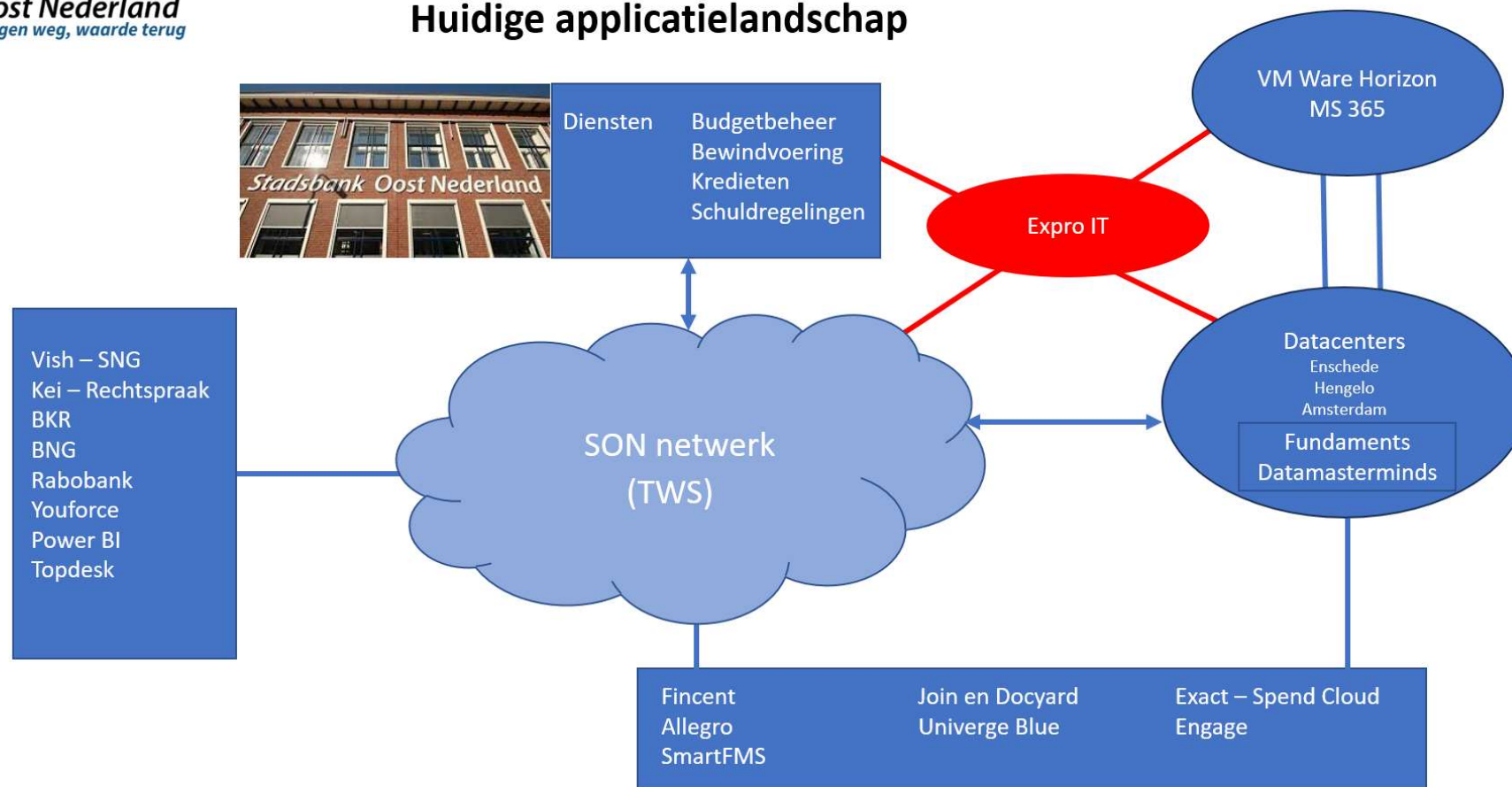
2.2.4 Applicatielandschap

De organisatie maakt gebruik van een breed scala aan applicaties, verdeeld over cloud-, SaaS- en on-premise oplossingen. In de onderstaande tabel zijn de belangrijkste applicaties weergegeven, inclusief het type en de leverancier:

Tabel 5: Applicatielandschap

APPLICATIE	TYPE	LEVERANCIER
SMARTFMS	SaaS	SmartFMS
ALLEGRO	On-premise	Kredít
FINCENT	SaaS	Innovadis
JOIN	On-premise	Decos
UNIVERGE BLUE CONNECT	SaaS	SPIE
ENGAGE	SaaS	Engage Process
EXCACT	On-premise	Exact
EXCLAIMER	SaaS	Exclaimer
SPEND CLOUD	SaaS	Visma
POWER BI	Cloud	Microsoft
OFFICE 365	Cloud	Microsoft
YOUFORCE	Cloud	Visma
SUMATRA	On-premise	Sumatra Software
KEEPER	SaaS	Keeper Security
RONSPOT	SaaS	Ronspot

Huidige applicatielandschap



Figuur 2 Visualisatie Huidige applicatielandschap

2.2.5 Datacenters en netwerk infrastructuur

De serverinfrastructuur is verdeeld over drie locaties: Enschede, Hengelo en Amsterdam (Schiphol). Verdeling capaciteit is als volgt:

Tabel 6: Datacenter- en serverinfrastructuur

LOCATIE	vRAM	vCPU'S	OPSLAG
ENSCHEDÉ	273 GB	65	14,0 TB Fast storage
HENGELÓ	26 GB	12	0,3 TB Fast storage
AMSTERDAM	135 GB	11	2,8 TB Fast storage

In totaal zijn 21 virtuele servers operationeel, waarvan twee (2) SQL-servers zijn ingericht in een high availability-configuratie. De servers draaien op Windows Server of Linux, afhankelijk van de toepassing.

Er zijn op dit moment vier (4) fysieke VDI servers in eigendom van Stadsbank Oost Nederland, die (redundant) zijn verdeeld over de datacenters in Enschede en Hengelo. Deze verdeling zorgt voor spreiding van capaciteit en verhoogde beschikbaarheid van de digitale werkomgeving.

OMSCHRIJVING	AANTAL
NAS:	1
FIREWALLS ¹ :	2
SWITCHES ¹ :	6
WiFi-ACCESPOINTS ¹ :	21
(INTERNET)VERBINDINGEN ¹ :	1
AANGESLOTEN DATACENTERS ² :	3

2.2.6 Beheer en monitoring

Het volledige beheer van servers en werkstations wordt uitgevoerd via het platform N-Able RMM. Dit platform stelt zowel de IT-leverancier als interne beheerders in staat om:

- regulier onderhoud uit te voeren (zoals patchmanagement);
- proactieve monitoring in te zetten;
- ondersteuning op afstand te bieden.

Monitoringchecks die onder andere worden uitgevoerd in N-Able RMM:

- Status van Endpoint Protection (SentinelOne);
- Schijfgebruik en waarschuwingen bij lage capaciteit;
- Controle van Windows Event Logs op kritieke fouten;
- Hardware status, inclusief temperatuur en voeding;
- Patchstatus en update-overzicht;
- Back-upverificatie (indien gekoppeld);

¹ De levering en het beheer van de IT-infrastructuur valt niet onder deze opdracht, maar geeft een beeld van de infrastructuur.

² Twee DC rechtstreeks aangesloten met Darkfiber plus één aangesloten op Schiphol/ Amsterdam

- CPU- en geheugengebruik;
- Controle van essentiële services en processen;
- Beschikbaarheid van netwerk en remote desktop.

Deze brede set aan controles draagt bij aan een stabiele en veilige infrastructuur en stelt SON in staat om snel in te grijpen bij eventuele verstoringen.

2.2.7 Virtueel Werkplekconcept

Medewerkers van Stadsbank Oost Nederland werken binnen een virtuele werkplekomgeving die is ontworpen voor flexibiliteit, uniformiteit en centrale beheersbaarheid. De virtuele werkplekken zijn opgezet via VMware en worden ontsloten via een laptop – het standaard device voor alle gebruikers.

Elke standaard virtuele werkplek beschikt over vier processoren (2,8 GHz) en 8GB intern geheugen. Voor zwaardere gebruikers, zoals die van Power BI, is er een tweede pool van virtuele machines beschikbaar met 12GB intern geheugen, waarbij de overige specificaties gelijk blijven. Deze zwaardere pool bestaat uit circa vijf beschikbare VM's.

De toegang tot deze virtuele werkplekken is beveiligd met ClearPass NAC, waarmee alleen geautoriseerde apparaten netwerktoegang krijgen. Gebruikersrechten worden beheerd via Azure Active Directory.

2.2.8 Back-up en databescherming

Stadsbank Oost Nederland maakt gebruik van Cohesity voor de back-up en bescherming van kritieke data en systemen. Cohesity biedt een centrale oplossing voor data protectie, waarmee back-ups van zowel on-premise servers als virtuele machines worden uitgevoerd. Back-ups worden dagelijks uitgevoerd en zijn veilig opgeslagen, wat zorgt voor een betrouwbare bescherming tegen dataverlies en storingen.

2.3 Optionele Uitbreiding

In de loop van de contractperiode kunnen zich ontwikkelingen voordoen die leiden tot uitbreiding van de ICT-behoefte van Stadsbank Oost Nederland. In dat kader zijn er een aantal Eisen toegevoegd aan het Programma van Eisen [Bijlage 04](#) en vallen daarmee onder de scope van de Overeenkomst. Hoewel op dit moment nog geen besluit is genomen over daadwerkelijke afname van dit onderdeel, wenst Stadsbank Oost Nederland zich de mogelijkheid voor te behouden om deze tijdens de looptijd van de Overeenkomst af te nemen. Het betreft onder andere – maar niet uitsluitend – het volgende onderdeel;

- Online trainingen voor eindgebruikers op het gebied van Microsoft 365-productiviteit
Inbegrepen onderwerpen: gebruik van Copilot, beveiligingsbewustzijn, phishing-preventie

De leverancier wordt geacht onderdeel te kunnen leveren en onderhouden conform eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen [Bijlage 04](#). Voor dit optionele deel geldt dat zij uitsluitend worden geactiveerd bij schriftelijk verzoek van Stadsbank Oost Nederland.

3 Procedure

3.1 Digitaal aanbesteden

De aanbesteding zal volledig digitaal worden doorlopen. Dit betekent voor de Inschrijver dat bedrijfsgegevens, bewijsstukken en de Inschrijving in dit geval via TenderNed digitaal en online moeten worden ingediend. Een Inschrijver dient een account te hebben om documenten te downloaden en in te dienen. Hiertoe dient de Inschrijver zich te registreren bij TenderNed. Meer informatie over digitaal aanbesteden vindt u in op de website van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms>).

Wij raden Inschrijvers met klem aan zo snel mogelijk grondig kennis te nemen van de werkwijze van digitaal aanbesteden via TenderNed. Voor nieuwkomers geldt dat een aanmelding met de benodigde E-herkenning enkele weken in beslag kan nemen.

Op TenderNed is ook een hulpfunctie beschikbaar: de eGids biedt online ondersteuning. De gids is op de website altijd rechts bovenin via de knop 'Help' beschikbaar. De eGids weet op welk scherm u zich in TenderNed bevindt en biedt zo direct relevante informatie. Naast de eGids is de Servicedesk bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 18:00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376).

3.2 Planning

In onderstaande planning *Tabel 7* zijn de activiteiten benoemd die onderdeel uitmaken van deze procedure. De gehanteerde tijden zijn Nederlandse tijden. De data en tijden in deze planning zijn tot en met het openen van de Inschrijvingen definitief vastgesteld. Als hierin een wijziging optreedt, ontvangen alle Inschrijvers hiervan via TenderNed bericht. De planning is indicatief; Stadsbank Oost Nederland behoudt zich het recht voor data en tijden te wijzigen, met inachtneming van de minimumtermijnen in de AW2012. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 7: Planning

OMSCHRIJVING ACTIVITEITEN	DATUM	TIJD	TOELICHTING
PUBLICATIE	Do 5 juni 2025		§ 3.3
ZICHTBAAR OP TENDER NED	Za 7 juni 2025		
SLUITING 1E SCHRIFTELIJKE VRAGENRONDE	Di 24 juni 2025	10:00 uur	§ 3.4
1E NOTA VAN INLICHTINGEN	Do 10 juli 2025		
SLUITING 2E SCHRIFTELIJKE VRAGENRONDE	Ma 11 augustus 2025	10:00 uur	§ 3.4.1
EVT. 2E NOTA VAN INLICHTINGEN	Do 21 augustus 2025		
KLUISSLUITING	Wo 17 september 2025	10:00 uur	
OPENEN KLUIS MET INSCHRIJVINGEN	Wo 17 september 2025	10:15 uur	§ 3.7.2
VERIFICATIEGESPREKKEN (EVENTUELE EXTRA DAG BIJ VEEL INSCHRIJVINGEN)	Do 2 oktober 2025 Ma 6 oktober 2025		§
VOorgenomen GUNNINGSBESLUIT	Ma 20 oktober 2025		§ 4.4
DEFINITIEVE GUNNING	Di 11 november 2025		§ 4.5
INGANGSDATUM OVEREENKOMST	Ma 1 december 2025		
START IMPLEMENTATIE	Ma 1 december 2025		
UITERSTE DATUM IMPLEMENTATIE GEREED	Vr 1 mei 2026		

3.3 Publicatie

Publicatie van alle aanbestedingsstukken zal plaatsvinden via TenderNed. TenderNed is het online marktplaats voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid. Met de invoering van de Aanbestedingswet is het gebruik van TenderNed voor publicaties van Europese aanbestedingen bij wet verplicht voor aanbesteding plichtige instanties.

3.4 Nota van Inlichtingen

Vragen en of opmerkingen over deze Uitnodiging tot Inschrijving kunnen, uitsluitend digitaal via het speciaal daarvoor beschikbare middel (vragen over de aanbesteding) in TenderNed gesteld worden (uitsluitend in de Nederlandse taal). De uiterste datum voor het stellen van vragen is opgenomen in de planning, zie [Tabel 7](#). Te laat of per e-mail ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders als Stadsbank Oost Nederland van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat deze beantwoording noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

Voor het indienen van vragen dient Inschrijver op TenderNed deze aanbesteding te hebben toegevoegd aan haar overzicht van aanbestedingen ('Mijn Aanbestedingen').

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling vragen in te dienen via de mailservice van TenderNed. Via de mailservice van TenderNed ingediende vragen worden niet geaccepteerd en worden geacht niet ingediend te zijn.

Alle ingediende vragen en bijbehorende antwoorden worden volgens planning geanonimiseerd gepubliceerd als Nota van Inlichtingen via TenderNed.

3.4.1 2e Nota van Inlichtingen

Als de eerste Nota van Inlichtingen hiertoe aanleiding geeft, biedt Stadsbank Oost Nederland de mogelijkheid voor een tweede vragenronde. Vragen in deze ronde kunnen uitsluitend betrekking hebben op de eerste Nota van Inlichtingen. De uiterste datum voor het stellen van vragen is opgenomen in de planning, zie [Tabel 7](#). Te laat ingediende nadere vragen c.q. nieuwe vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders als Stadsbank Oost Nederland van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat deze beantwoording noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

3.4.2 Toepasselijkheid Nota('s) van Inlichtingen.

Door Stadsbank Oost Nederland verstrekte informatie en inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen. Aan eventuele mondelinge mededelingen kunnen geen rechten worden ontleend. Een Nota van Inlichtingen wordt opgesteld met daarin opgenomen de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers en de antwoorden van Stadsbank Oost Nederland, evenals eventuele wijzigingen van de Uitnodiging tot Inschrijving en of de overige aanbestedingsdocumenten.

Alle Nota's van Inlichtingen (een of meer) maken integraal onderdeel uit van de af te sluiten Overeenkomst voortvloeiende uit deze Uitnodiging tot Inschrijving. Wijzigingen en of aanvullingen in de Nota van Inlichtingen prevaleren boven het overige deel van de Uitnodiging tot Inschrijving.

Wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen die betrekking hebben op de concept Overeenkomst zullen voor ondertekening daadwerkelijk worden verwerkt in een aangepaste Overeenkomst. De overige wijzigingen (bijvoorbeeld in het Programma van Eisen) hebben al voldoende werkingskracht als onderdeel van de Nota('s) van Inlichtingen en zullen niet worden aangepast.

Met een Nota van Inlichtingen kan Stadsbank Oost Nederland tot uiterlijk tien dagen voor het verstrijken van de termijn voor het inleveren van de Inschrijving, punten in de Uitnodiging tot Inschrijving en aanvullende stukken wijzigen.

3.5 Inschrijving in samenwerking met andere Inschrijvers

Indien Inschrijver niet zelfstandig in de uitvoering van de opdracht kan voorzien, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven in samenwerking met andere Inschrijvers.

Inschrijven in samenwerking met andere Inschrijvers kan op twee manieren:

- a. Als samenwerkingsverband ('combinatie') waarbij elke deelnemer aan het samenwerkingsverband ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de inschrijving en ook de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. In de [Bijlage 02](#) 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerder) van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde naar Stadsbank Oost Nederland mag optreden;
- b. Als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

3.5.1 Combinatie

Indien meerdere partijen gezamenlijk, als combinatie, een Inschrijving willen indienen, dienen deze partijen zich vóór de datum van ondertekening van de Overeenkomst of, indien deze ondertekening plaatsvindt na de start van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Overeenkomst, vóór de startdatum van de werkzaamheden die voortvloeien uit de Overeenkomst als één rechtspersoon (combinatie) te organiseren, zijnde een vennootschap naar Nederlands recht. Deze rechtspersoon fungeert dan als contractpartij en dient als geheel in staat te zijn aan de gestelde selectie- en gunningcriteria te voldoen.

Voor combinaties geldt dat alle combinanten na voorlopige gunning hoofdelijke aansprakelijkheid moeten aanvaarden voor de Opdracht en voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen richting Stadsbank Oost Nederland voortvloeiende uit de Overeenkomst.

Bij de uitvoering van de Opdracht vindt in dergelijke gevallen uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie, informatiebrochures en logo's op bedrijfskleding/-outillage) namens de combinatie plaats.

Combinatievorming (t.b.v. het omvormen van een hoofd-/onderaannemerschap constructie die heeft ingeschreven op onderhavige aanbesteding) is na gunning slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Stadsbank Oost Nederland.

3.5.2 Aan te leveren gegevens combinatie

In geval van combinatie dient iedere deelnemer (combinatielid) de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie [Bijlage 02](#) voor meer informatie). Per combinatielid dient dus een eigen UEA te worden ingevuld en ondertekend. Hierbij moet onder andere worden vermeld wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn en welke rol het betreffende combinatielid zelf binnen de combinatie heeft (zie deel II van het UEA). Ook moeten alle tot het samenwerkingsverband behorende Inschrijvers ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, en ook voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.

3.5.3 Onderaanneming

Naast het vormen van een combinatie is een constructie van hoofd-/onderaanneming toegestaan, onder voorwaarde dat de hoofdaannemer als Inschrijver en uiteindelijke contractpartij fungeert. Bij de uitvoering van de Opdracht vindt in dergelijke gevallen ook uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie, informatiebrochures en logo's op bedrijfskleding/-outillage) vanuit de hoofdaannemer plaats.

De hoofdaannemer treedt op als Overeenkomst- en contactpartij voor Stadsbank Oost Nederland en is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in onderaanneming uitgevoerde diensten. De hoofdaannemer dient in haar Inschrijving op te sommen welke werkzaamheden zij bij welke partij in

onderaanneming laat uitvoeren. Daarbij dient Inschrijver aan te tonen dat zij daadwerkelijk kan beschikken over de gevraagde geschiktheidscriteria van de derde waar een beroep op wordt gedaan.

Onderaanneming is na gunning slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Stadsbank Oost Nederland.

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer dient: Inschrijver in de [Bijlage 02](#) Uniform Europees Aanbestedingsdocument de gegevens in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving en ook de eventuele uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

3.6 Inschrijving

Alleen Inschrijvingen, welke met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden, worden in behandeling genomen.

3.6.1 Contactpersoon Stadsbank Oost Nederland

Gedurende deze aanbesteding dient alle communicatie te verlopen via TenderNed. Berichten dienen te worden gericht ter attentie van mevrouw Denise van Druten. Het is nadrukkelijk niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname in dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van Stadsbank Oost Nederland rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure.

3.6.2 Vormvereisten Inschrijving

- i. Alleen Inschrijvingen, welke met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden, worden in behandeling genomen.
- ii. Deze aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via TenderNed.
- iii. De Inschrijving heeft een geldigheidsduur van 90 dagen gerekend vanaf de dag na sluiting van de inschrijftermijn, tenzij in het geval dat de voorgenomen gunning aanhangig wordt gemaakt bij een civiel of arbitraal kortgeding, dan is de Inschrijving geldig tot in ieder geval 30 dagen na de uitspraak in het kortgeding;
- iv. De Inschrijving is tijdens de geldigheidsduur onherroepelijk;
- v. De Inschrijving is opgesteld in de Nederlandse taal;
- vi. Op de Inschrijving staat duidelijk de naam, het adres en telefoonnummer van een contactpersoon en diens plaatsvervanger³. Deze personen zijn gedurende de gehele aanbestedingsprocedure het aanspreekpunt van de Inschrijver.
- vii. De Inschrijver garandeert dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Als de tekenbevoegdheid in gezamenlijkheid is belegd bij meer dan een persoon, dan dienen alle betrokken tekenbevoegden te ondertekenen. Tekenbevoegdheid blijkt uit het ingediende uittreksel van het beroeps- of handelsregister uit het land van vestiging van de Inschrijver. Bij de ondertekening/totstandkoming van de definitieve Overeenkomst zullen alle pagina's van Inschrijving door de Leverancier worden geparafeerd.
- viii. De Inschrijving is opgebouwd als opgegeven in de checklist (zie [Bijlage 01](#));

³ Het gaat Stadsbank Oost Nederland erom dat zij tijdens de aanbestedingsprocedure contact kan opnemen met een persoon die kennis heeft van de door Inschrijver gedane Inschrijving of vragen. Als dit door een team wordt opgevangen is dit ook akkoord, mits maar duidelijk is hoe dit team bereikt kan worden.

- ix. De bij de Inschrijving gebruikte formulieren zijn opgemaakt in overeenstemming met de standaardformulieren in de Bijlagen;
- x. Teksten zijn opgemaakt in MS Word format;
- xi. Prijzenbladen zijn opgemaakt in MS Excel format;
- xii. De Inschrijving moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden ook daadwerkelijk en compleet worden ingediend. Geldig betekent dat de ingediende stukken, waar gevraagd, rechtsgeldig zijn ondertekend en voldoen aan de overige eisen die eraan zijn gesteld. Daartoe dienen de standaardverklaringen in de Bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid van de Inschrijving. Een onvolledige Inschrijving is ongeldig. In geval in een samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband afzonderlijk de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te ondertekenen.
- xiii. Als een Inschrijver gevraagde informatie niet juist heeft aangeleverd kan dat leiden tot uitsluiting van deelneming. Onder 'niet juist' wordt mede verstaan het wijzigen van informatie en of documenten die door Stadsbank Oost Nederland in het kader van onderhavige aanbesteding aan de Inschrijver ter beschikking zijn gesteld.

3.6.3 Vormvereisten prijsopgave

- i. Prijzen worden opgegeven met het Excel prijzenblad dat deel uitmaakt van deze Inschrijving *Bijlage 05*. Voor een toelichting op het rekenmodel; zie eerdergenoemd prijzenblad.
- ii. In het prijzenblad zijn alle kosten opgenomen voor de uitvoering van de opdracht zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving en de Bijlagen.
- iii. De op te geven prijzen zijn exclusief btw. Alle bedragen dienen te worden opgegeven in Euro's.
- iv. Stadsbank Oost Nederland voert geen onderhandelingen. Dat betekent dat de ingediende prijzen door de Inschrijver aan wie de Opdracht gegund wordt, ongewijzigd blijven.
- v. Inschrijver accordeert de eis op TenderNed die betrekking heeft op het prijzenblad.

3.6.4 Toelichting op prijzenblad

De Inschrijver wordt dringend geadviseerd eerst het tabblad toelichting door te nemen alvorens het prijzenblad in te vullen

- i. Algemeen: het werkblad bevat meerdere berekeningen en functies. Als u gebruik wenst te maken van de gegevens uit dit werkblad raden wij u aan te werken met een kopie. De bladen zijn niet beveiligd om u in gelegenheid te stellen uw eigen berekeningen in een kopie te hanteren. Echter in het up te laden document dient de Inschrijver slechts de gevraagde cellen in te vullen en verder geen wijzigingen aan te brengen in reeds ingevulde gegevens of formules, anders wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en is de Inschrijver uitgesloten van deelname.
- ii. Algemeen: De in het werkblad gehanteerde begrippen zijn in overeenstemming met die uit de Uitnodiging tot Inschrijving en geschreven met een begin hoofdletter. Voor een omschrijving van deze begrippen en definities wordt verwezen naar de Uitnodiging tot Inschrijving.
- iii. Algemeen: de opgegeven prijzen zijn volgens het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving en het Programma van Eisen (o.a. Commerciële eisen).
- iv. Algemeen: de opgegeven Pakketten en Diensten dienen volledig te voldoen aan het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving. Als hierbij (naderhand) wordt geconstateerd dat de verstrekte gegevens onjuist, onwaar of onvolledig zijn, heeft Stadsbank Oost Nederland het

recht om de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding dan wel het recht om de gesloten Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

3.6.5 Wijze van aanbieden Inschrijving

- i. De Inschrijving wordt digitaal aangeleverd via TenderNed;
- ii. De Inschrijving dient ondertekend te zijn door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Inschrijver;
- iii. In geval in een samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband afzonderlijk de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te ondertekenen;
- iv. Inschrijvingen die niet voor de sluitingstermijn, zoals weergegeven in de planning uit [Tabel 7](#) in de digitale kluis zijn ingediend, worden uitgesloten van deelname⁴;
- v. Niet tijdig ingediende Inschrijvingen en of per e-mail dan wel persoonlijk of op andere wijze ingediende Inschrijvingen worden geacht niet te zijn gedaan en worden terzijde gelegd;
- vi. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor tijdige indiening van de complete en volledige Inschrijving;
- vii. Het risico van te late of verkeerde aanlevering berust in zijn geheel bij de Inschrijver;
- viii. Om een digitale Inschrijving via TenderNed te kunnen indienen, dient Inschrijver te zijn geregistreerd op TenderNed. Na registratie kan uw account worden ingericht en beheert. Ook dient u de onderhavige aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbesteding';
- ix. Als uw Inschrijving gereed is kunt u deze plaatsen in de digitale kluis. Na ontvangst en invulling van de sms-transactiecode die u ontvangt op uw mobiele telefoon wordt uw Inschrijving in de digitale kluis geplaatst;
- x. Na plaatsing in de kluis ontvangt u via TenderNed een automatische bevestiging welke geldt als ontvangstbewijs.

Voor meer informatie over het gebruik van TenderNed en digitaal inschrijven kunt u gebruik maken van de "Handleiding voor ondernemingen" van TenderNed. De gids is op de website altijd rechts bovenin via de knop 'Help' op te vragen. Zie ook: <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen>.

3.7 Beoordelen Inschrijvingen

3.7.1 Algemeen

Iedere Inschrijver dient een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te overleggen. De digitale versie (via TenderNed) dient te worden gebruikt. In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie een Inschrijver dient in te leveren ten behoeve van de beoordeling op grond van:

- a. Uitsluitingsgronden (zie [Tabel 8](#));
- b. Geschiktheidseisen (zie [Tabel 9](#));
- c. Gunningcriteria (zie § [4.1](#)).

⁴ Wij adviseren Inschrijver ruim voor het verstrijken van de deadline de documenten gereed te hebben voor het uploaden. De Inschrijver is en blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van zijn Inschrijving. Hierbij dient Inschrijver zich te realiseren dat er zich een technische storing kan voordoen of het uploaden van documenten van de Inschrijver naar TenderNed meer tijd in beslag neemt dan verwacht.

De gevraagde informatie dient volledig te worden ingediend. Als niet alle gevraagde informatie wordt ingediend kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.

3.7.2 Openen van de Inschrijvingen

De opening van de kluis met Inschrijvingen vindt plaats volgens de planning uit [Tabel 7](#). De opening geschiedt niet openbaar. Van de opening wordt een proces verbaal gemaakt. Hierin wordt vermeld welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend evenals eventuele andere feitelijke zaken die bij de opening worden vastgesteld. Dit proces-verbaal wordt via TenderNed verstuurd aan de Inschrijvers.

3.7.3 Controle

- i. Stadsbank Oost Nederland behoudt zich het recht voor om in het kader van deze aanbesteding te allen tijde de verstrekte gegevens op juistheid, waarheid en volledigheid te controleren.
- ii. Als hierbij wordt geconstateerd dat de verstrekte gegevens onjuist, onwaar of onvolledig zijn, heeft Stadsbank Oost Nederland het recht om de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding dan wel het recht om de gesloten Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
- iii. De Inschrijver is alsdan schadeplichtig. Alle te maken kosten om tot een (nieuwe) gunning of Europese aanbesteding te komen zullen worden verhaald, onverminderd alle overige rechten. Met het uitbrengen van een Inschrijving stemt de Inschrijver hier expliciet mee in.

4 Gunningsprocedure

- i. Alle Inschrijvingen worden getoetst aan de hand van de vormvereisten als benoemd in § 3.6.2. Indien een Inschrijving niet voldoet aan de vormvereisten of niet volledig is, wordt deze terzijde gelegd.
- ii. De volgende stap is het beoordelen van de Inschrijver op grond van kwalitatieve selectiecriteria. Deze zijn gebaseerd op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Als een Inschrijver niet wenst of niet kan voldoen aan de hieronder gestelde eisen volgt uitsluiting of afwijzing.

Tabel 8: Uitsluitingsgronden

NR.	UITSLUITINGSGROND	BEWIJSVOERING	BEOORDELING
1.	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT Ingevuld ^a en rechtsgeldig ondertekend ^b Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	<u>[BIJ INSCHRIJVING]</u> — Akkoord met deze eis (Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument) via de digitale omgeving in TenderNed; — Een compleet ingevuld¹ en bij voorkeur rechtsgeldig ondertekend² Uniform Europees Aanbestedingsdocument (<i>Bijlage 02</i>). <u>[BIJ VOORLOPIGE GUNNING]</u> — Een verklaring van de belastingdienst met betrekking tot de betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen (op verzoek) én — Afschrift van het bewijs van Inschrijving in het Beroeps- en Handelsregister én — Gedragsverklaring aanbesteden (op verzoek) Zowel een origineel als een gewaarmerkte kopie is toegestaan.	<u>BIJ INSCHRIJVING:</u> ▪ Akkoord met de eis (Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument) via de digitale omgeving in TenderNed; ▪ Een compleet ingevuld UEA (<i>Bijlage 02</i>). <u>BIJ VOORLOPIGE GUNNING:</u> ▪ Na het voorlopige gunningsbesluit zal de Inschrijver aan wie de voorlopige gunning verleend is op eerste verzoek van Stadsbank Oost Nederland: a. Een verklaring van de belastingdienst overleggen (met betrekking tot de betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden; b. Het bewijs van Inschrijving in het Beroeps- en Handelsregister overleggen dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden; c. Een Gedragsverklaring aanbesteden overleggen die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden. Als dan niet binnen zeven (7) Werkdagen aangeleverd volgt alsnog uitsluiting. Ingeval er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dit samenwerkingsverband afzonderlijk aan bovenstaande te voldoen

a = het uniform Europees aanbestedingsdocument vervangt sinds 1 juli 2016 de oude uniforme eigen verklaring. Let op: de opzet en wijze van invulling van het UEA is anders dan de oude modellen eigen verklaring. Met name de vragen over uitsluitingsgronden (deel iii) kan meer invulwerk vragen van de Inschrijver. Daarnaast is het beginsel van self cleaning opgenomen. Hiermee geeft een inschrijver aan dat zij maatregelen heeft genomen om aan te tonen dat zij zich verbeterd heeft op het gebied waarop in beginsel voor haar een uitsluitingsgrond van toepassing was.

b = ondertekening van het formulier is niet verplicht. Een rechtsgeldige handtekening onder de inschrijving geldt ook als een ondertekening van het uniform Europees aanbestedingsdocument. In geval in een samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband afzonderlijk de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te ondertekenen.

NR.	GESCHIKTHEIDSEIS	BEWIJSVOERING	BEOORDELING
1.	FINANCIEEL ECONOMISCHE BEKWAAMHEID Gegadigde of Inschrijver heeft bij haar meest recente controleverklaring geen aantekening die betrekking heeft op de zogenaamde continuïteitsparagraaf. Hierbij bedoelt Aanbestedende Dienst bijvoorbeeld een paragraaf in de jaarrekening (of andere financiële verantwoording) waarin wordt vermeld dat sprake is van twijfel omtrent de continuïteit. Voor niet-jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een zogenaamde beoordelings- of samenstellingsverklaring waarin geen continuïteitsparagraaf mag voorkomen.	<u>[BIJ INSCHRIJVING]</u> – Akkoord met deze eis (Eis: Financieel economische bekwaamheid) via de digitale omgeving in TenderNed; – Deel IV van UEA (Bijlage 02);	– Akkoord met de eis (Eis: Financieel economische bekwaamheid) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing; – <u>Na</u> de voorlopige gunning dient de Inschrijver op eerste <u>verzoek</u> en binnen één week na het verzoek een de jaarrekening inclusief de verklaring van de accountant aan te leveren. Een te laat aangeleverde of niet (compleet) ingevulde toelichting leidt alsnog tot afwijzing.
2.	VERZEKERDE SOM De verzekerde som wettelijke aansprakelijkheid is minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een minimum dekking van € 2.500.000 per Kalenderjaar ⁵ . De hoogte van deze verzekerde som dient gedurende de duur van de Overeenkomst gehandhaafd te blijven.	<u>[BIJ INSCHRIJVING]</u> – Akkoord met deze eis (Eis: Verzekering) via de digitale omgeving in TenderNed en – Deel IV van UEA (Bijlage 02). <u>[BIJ VOORLOPIGE GUNNING]</u> – Afschrift van de polis waaruit blijkt dat Inschrijver is verzekerd (niet ouder dan 1 jaar).	– Akkoord met de eis (Eis: Verzekering) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing; – <u>Na</u> de voorlopige gunning dient de Inschrijver op eerste <u>verzoek</u> aan te tonen dat zij over de gevraagde polis beschikt. Als dan blijkt dat er een lagere verzekerde som is en of de polis ouder dan één jaar en of de polis geheel ontbreekt leidt dit alsnog tot afwijzing.

⁵ Hiermee bedoeld de Aanbestedende Dienst dat de gevraagde minimeisen ten aanzien van de verzekering meteen ook als maximum gelden voor de aansprakelijkheid en vrijwaring voor de directe letselschade en materiële schade aan goederen van Stadsbank Oost Nederland en van derden, voor zover deze veroorzaakt is door schuld van de Opdrachtnemer en of haar medewerkers, dan wel door haar ingeschakelde (medewerkers) van derden.

NR.	GESCHIKTHEIDSEIS	BEWIJSVOERING	BEOORDELING
3.	KWALITEITSBORGINGSYSTEEM De Inschrijver verklaart dat hij: – Beschikt over geldige certificaten ISO 9001 en ISO 27001 of gelijkwaardig, geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst. – Het keurmerk genoemd als hierboven zal worden gehandhaafd gedurende de looptijd van de Overeenkomst; – De kosten voor het handhaven van het keurmerk volledig voor rekening van Leverancier zullen zijn.	<u>[BIJ INSCHRIJVING]</u> – Akkoord met deze eis (Eis: Kwaliteitsborgingsysteem) via de digitale omgeving in TenderNed; – Deel IV van UEA (<i>Bijlage 02</i>).	– Akkoord met de eis (Eis: Kwaliteitsborgingsysteem) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing; – Ingeval er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dit samenwerkingsverband afzonderlijk aan de vereisten inzake het kwaliteitsborgingsysteem te voldoen.

NR.	GESCHIKTHEIDSEIS	BEWIJSVOERING	BEOORDELING
4.	KERNCOMPETENTIES Inschrijver dient twee tevreden referenties op te geven waarvoor minimaal de volgende criteria gelden: – Functioneel vergelijkbare oplossing; – Inschrijver fungeert als tweede en derde lijns servicedesk; – Een referentie uit de zakelijke dienstverlening, bij voorkeur uit dezelfde branche, met een vergelijkbare omvang in aantal medewerkers; – Inschrijver dient als hoofdaannemer te hebben opgetreden; – Inschrijver heeft de oplossing zelf als hoofdaannemer geïmplementeerd; – Er is een mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen met de betreffende organisatie dan wel de locatie te bezoeken.	[BIJ INSCHRIJVING] – Akkoord met deze eis (Eis: Gestanddoening Kerncompetenties) via de digitale omgeving in TenderNed. Ingevuld schema volgens Bijlage 03.	– Akkoord met de eis (Eis: Gestanddoening Kerncompetenties) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing; – Het niet voldoen aan de gestelde minimumeisen voor de kerncompetenties leidt tot afwijzing; – Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan als die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige overeenkomst wordt/worden ingezet en inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

STADSBANK OOST NEDERLAND KAN VAN DE WINNENDE INSCHRIJVER VERLANGEN DAT HIJ, ALS HIJ GEBRUIK MAAKT VAN EEN OF MEER ONDERAANNEMERS OM ZICH TE KWALIFICEREN VOOR DE OVEREENKOMST, DE BEWIJSSTUKKEN OVERLEGT WAARUIT BLIJKT DAT HIJ BIJ DE UITVOERING VAN DE OPDRACHT OOK WERKELIJK GEBRUIK KAN MAKEN VAN DE BETREFFENDE ONDERAANNEMER(S) EN WELK GEDEELTE VAN DE ONDERHAVIGE OPDRACHT HIJ (EVENTUEEL) IN ONDERAANNEMING WIL GEVEN. OOK KAN STADSBANK OOST NEDERLAND VERLANGEN DAT DE WINNENDE INSCHRIJVER, PER ONDERAANNEMER, EEN VERKLARING VAN DE BETREFFENDE ONDERAANNEMER OVERLEGT WAARIN DEZE AANGEEFT BEREID TE ZIJN DE GENOEMDE WERKZAAMHEDEN UIT TE VOEREN.

4.1 Geschiktheid en gunningsprocedure

Inschrijvingen die toetsing en controle op voorgaande uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen met goed gevolg hebben doorlopen, worden vervolgens beoordeeld aan de hand van het gunningcriterium de Beste PKV. Deze beoordeling valt in de volgende onderdelen uiteen.

- a. Toetsing aan het Programma van Eisen;
- b. Accorderen overige eisen via TenderNed;
- c. Beoordeling aan de hand van het gunningscriterium Beste PKV.

4.1.1 Toetsing aan het Programma van Eisen

Bij dit onderdeel van de beoordeling wordt eerst getoetst of de Inschrijving voldoet aan alle in het Programma van Eisen (PvE) gestelde (zie [Bijlage 04](#)). Om aan te geven dat zij, zonder enig voorbehoud en met volledige instemming, akkoord gaat met de eisen uit het PvE, dient de Inschrijver eis (Eis: Instemming met het Programma van Eisen) te accorderen via de digitale omgeving in TenderNed. Enkel de Inschrijver die de eis in TenderNed accordeert en op die wijze volledig en zonder voorbehoud instemt met de gestelde eisen uit het PvE komt voor verdere beoordeling in aanmerking.

4.1.2 Accorderen overige eisen via TenderNed

Hierbij wordt gecontroleerd of de Inschrijver zich heeft geconformeerd aan de overige eisen via TenderNed. Dit zijn:

- Eis: Gestanddoening beantwoording vragen ([Tabel 13](#));
- Eis: Instemming met de Algemene Inkoopvoorwaarden([Bijlage 07](#));
- Eis: Instemming met de Overeenkomst ([Bijlage 06](#));
- Eis: Instemming met de Wachtkamervereenkomst ([Bijlage 08](#));
- Eis: Gestanddoening Prijzenblad ([Bijlage 05](#)).

4.1.3 Beoordeling Beste PKV

Het gunningscriterium Beste PKV bestaat uit twee subgunningcriteria te weten prijs en kwaliteit. De verhouding prijs/kwaliteit is 30/70. De beoordeling van beide criteria wordt in de volgende paragrafen uitgebreid toegelicht.

Tabel 10: Score Beste PKV

SUBGUNNING -CRITERIUM	ONDERDEEL	SCORE
PRIJS	De totaalprijs bestaande uit: - Licenties - Eenmalige (implementatie)kosten - Uurtarieven - Etc -	30,00
KWALITEIT	- Beantwoording casevragen	70,00
BESTE PKV	EINDSCORE PRIJS EN KWALITEIT	100,00

4.2 Subgunningcriterium: prijs

In deze paragraaf wordt de beoordeling van het subgunningcriterium prijs besproken.

4.2.1 Beoordeling subgunningcriterium prijs

De prijzen worden opgegeven aan de hand van [Bijlage 05](#). Inschrijvers wordt sterk aangeraden om het tabblad “Toelichting” eerst goed tot zich te nemen alvorens de prijzen worden opgegeven. De prijsbeoordeling wordt gedaan aan de hand van de totaalprijs. De totaalprijs bestaat uit de meerdere componenten en is voor de eerste drie contractjaren inclusief de eenmalige implementatiekosten. Voor meer informatie wordt verwezen naar het prijzenblad.

Stadsbank Oost Nederland wenst dat alle kosten flexibel en schaalbaar zijn zodat bij een wijziging in de situatie naar rato de kosten kunnen worden teruggeschroefd of opgeschaald. Alle kosten worden omgerekend naar de looptijd van de Overeenkomst van drie jaar (inclusief implementatiekosten).

De verschillende prijscomponenten worden bij elkaar opgeteld en vormen tezamen de totaalprijs. De kosten worden (exclusief de implementatiekosten) vermenigvuldigd maal drie. Die staan voor de jaren uit de initiële looptijd van de Overeenkomst. Dit is de prijs die wordt beoordeeld. Voor eenmalige kosten voor bijvoorbeeld implementatie of scholing geldt dat deze kosten uiteraard ook maar één keer worden meegenomen in de totaalprijs.

Bij de beoordeling van de totaalprijs geldt een maximumprijs en minimumprijs. Indien de maximumprijs wordt overschreden is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd en komt niet meer in aanmerking voor gunning. Bij een onderschrijding van de minimumprijs ontvangt de Inschrijver het maximale aantal punten. Onderschrijding van de minimumprijs levert dus geen extra punten op.

De beoordeling van de totaalprijs gaat als volgt. In dit voorbeeld wordt een fictieve beoordeling van de totaalprijs voor Stadsbank Oost Nederland getoond (zie hiervoor [Tabel 11](#)).

Het maximaal aantal te behalen punten op de totaalprijs is 30,00. Bij het vaststellen van de puntenscore voor de totaalprijs wordt gebruik gemaakt van de maximum- en minimumprijs. De maximumprijs staat gelijk aan 0 punten. De minimumprijs aan 30,00 punten. De totaalprijs van de Inschrijving van de Inschrijver wordt lineair beoordeeld op de schaal tussen deze prijzen. Hierna treft u een voorbeeld om deze beoordelingswijze te verduidelijken. De verkregen score wordt afgerond op 2 decimalen achter de komma. Voor deze component hanteert Stadsbank Oost Nederland een maximumprijs van € 610.000,- en een minimumprijs van € 430.000,- exclusief BTW.

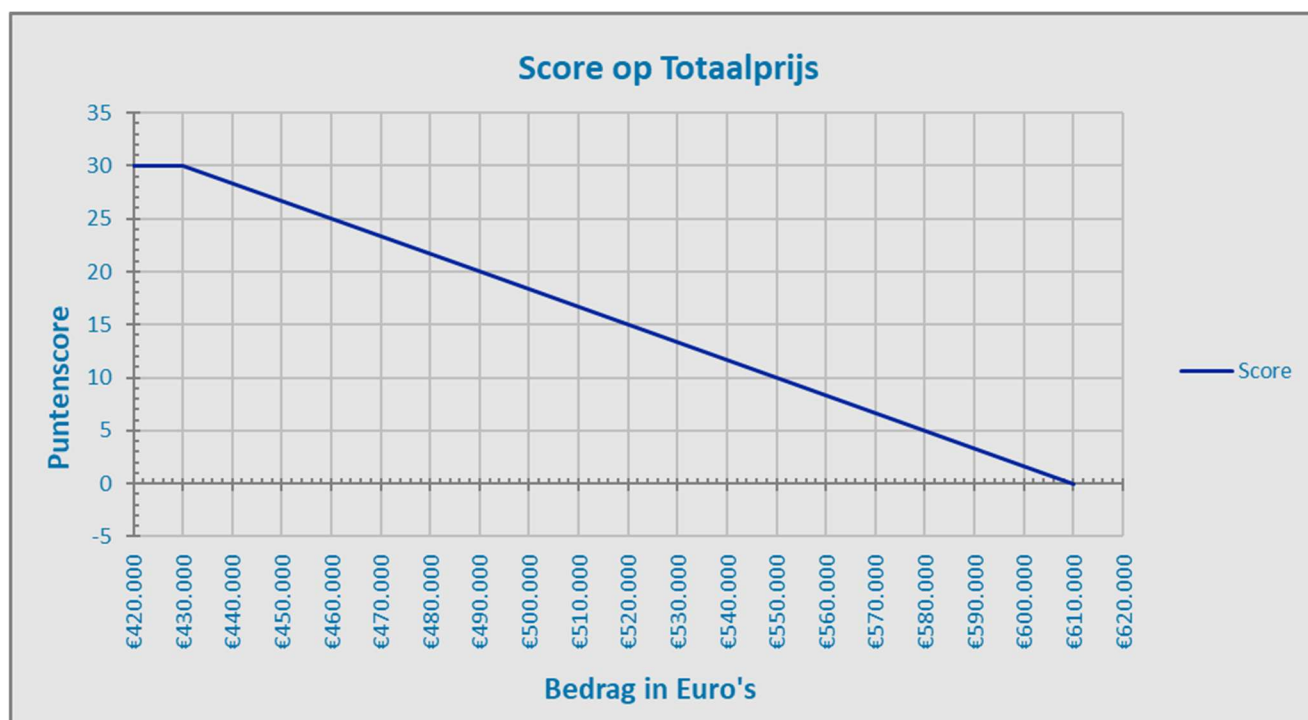
Deze bedragen hebben betrekking op de totaalprijs over de volledige looptijd van drie jaar, inclusief de eenmalige implementatiekosten zoals omschreven in deze paragraaf en in het prijzenblad [Bijlage 05](#).

Tabel 11: Minimum- en maximumprijs Totaalprijs

PRIJSONDERDEEL	MINIMUM PRIJS	MAXIMUM PRIJS
TOTAALPRIJS	€ 430.000,-	€ 610.000,-

Hierna wordt een schematische voorbeeldweergave van de prijsscore weergegeven.

Figuur 3: Schematische weergave score verhouding totaalprijs



Tabel 12: Voorbeeld eindscore prijs

NAAM INSCHRIJVER	PRIJS	SCORE
INSCHRIJVER A	€ 520.000,00	20,00
INSCHRIJVER B	€ 452.500,00	26,25
INSCHRIJVER C	€ 475.000,00	22,50

De eindbeoordeling van de prijzen wordt pas na beoordeling van de kwaliteit aan de leden van de beoordelingscommissie bekend gemaakt.

4.3 Subgunningcriteium kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van:

1. Beantwoording door Inschrijver van casevragen;

Op dit component van kwaliteit kan een Inschrijver maximaal 70 punten scoren.

4.3.1 Subgunningscriterium kwaliteit: casevragen

De beoordeling van de eerste component kwaliteit vindt plaats op de beantwoording van vragen die worden gesteld aan Inschrijver. De beantwoording door Inschrijver op de vragen dient te worden verricht aan de hand van onderstaande vormvereisten. Deze vereisten dragen bij aan een gelijke behandeling voor alle Inschrijvers. Een Inschrijving die niet voldoet aan de vormvereisten zoals beschreven in paragraaf §3.6.2., wordt niet beoordeeld. De Inschrijving is dan ongeldig en wordt terzijde gelegd.

4.3.1.1 Vormvereisten beantwoording subgunningcriterium kwaliteit 1: casevragen

- i. In navolgende tabel worden vragen gesteld. Voor alle vragen samen is de maximaal te verkrijgen score 70,00. Bij de beantwoording van de vragen dient minimaal te worden voldaan aan alle eisen in de Uitnodiging tot Inschrijving en Nota('s) van Inlichtingen.
- ii. Beantwoording van de vragen dient te worden gezien in het licht van de gegevens uit deze Uitnodiging tot Inschrijving.
- iii. Om de kaders van de beantwoording gelijk te stellen voor alle Inschrijvers is door Stadsbank Oost Nederland gekozen voor de volgende omvang beperkingen voor het beantwoorden van de casevragen:
 - o Casevraag 1: maximaal 6.000 tekens (exclusief spaties);
 - o Casevraag 2: maximaal 4.000 tekens (exclusief spaties);
 - o Casevraag 3 en 4: maximaal 10.000 tekens per vraag (exclusief spaties);
 - o Casevraag 5: maximaal 42.000 tekens (exclusief spaties).
- iv. Bij abusievelijke overschrijding van de tekengrens wordt alleen het deel tot het toegestane maximum beoordeeld. Eventueel teveel gebruikte tekens zullen vanaf het einde van de beantwoording naar het begin worden verwijderd en wordt dus niet meegenomen in de beoordeling

N.B.: het gaat dus om het aantal tekens (exclusief spaties) en niet om het aantal woorden! Herhaling van de originele vraag aan het begin van het antwoord worden niet meegeteld.

- v. De essentie dient tekstueel verwoord te worden. Dit is waarop de beoordeling zal plaatsvinden.
- vi. In het kader van een zo objectief mogelijke beoordeling door de projectgroep, dienen Inschrijvers de beantwoording van de vragen anoniem te houden. Anoniem betekent tenminste zonder vermelding van (bedrijfs)namen, plaatsnamen en overige eenvoudig te herleiden informatie of uitingen waaruit de identiteit van de Inschrijver te herleiden is.
- vii. Inschrijver dient bij het gebruik van tabellen en afbeeldingen rekening te houden dat deze net als de aan te leveren antwoorden geanonimiseerd dienen te zijn. Tabellen kunnen worden geïmporteerd in Word (niet als afbeelding) en de daarin verwerkte tekens tellen mee.
- viii. Indien Inschrijver een tabel als afbeelding meestuurde zal dit eveneens slechts als ondersteuning van de tekst dienen. Eventuele aanwezige tekst/cijfers in de afbeelding kan en wordt niet mee beoordeeld en dient derhalve zoveel mogelijk achterwege te worden gelaten.
- ix. Als de aangeleverde beantwoording niet geanonimiseerd is kan Stadsbank Oost Nederland besluiten de Inschrijving ter zijde te leggen. Bij een kennelijke omissie ten aanzien van de anonimiteit behoudt Stadsbank Oost Nederland zich het recht voor om niet geanonimiseerde delen uit de aangeleverde beantwoording onleesbaar te maken.
- x. De beantwoording van de vragen door Inschrijver is opgemaakt in Word. Dit is om eenvoudig te controleren of aan de vormvereiste van het aantal tekens voldoet.
- xi. Indien er gebruik wordt gemaakt van AI (zoals; Chat GPT, Deepseek, Co-pilot of andere AI-tooling) bij beantwoording van de casevragen wordt verwacht dat een leverancier inhoudelijk begrijpt waar het om draait en ook daadwerkelijk kan voldoen aan de gestelde vragen omdat zij deze doorgrond en niet gebruikt ter vervanging van inhoudelijke expertise of analyse. Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat hun beantwoording origineel is en dergelijke AI-tooling uitsluitend wordt gebruikt ter ondersteuning.

- xii. Tot slot dient Inschrijver de bijbehorende eis op TenderNed te accorderen (Eis: Gestanddoening beantwoording vragen).
- xiii. De vragen dienen door de Inschrijver naar waarheid te worden beantwoord. De beantwoording van Inschrijver maakt integraal deel uit van de te sluiten Overeenkomst.

xiv. Eventuele kosten voortvloeiend uit de in de beantwoording beschreven acties zijn volledig inbegrepen in de standaardprijzen als opgegeven in het prijzenblad. Zo niet, dan dient de Inschrijver dit bij de beantwoording expliciet en ondubbelzinnig te vermelden. Als dit niet het geval is kan Leverancier naderhand op geen enkele wijze (extra) kosten voor de beschreven dienstverlening of producten in rekening brengen.

- xv. Als de in beantwoording van de Leverancier zaken worden benoemd die ongelijk zijn aan de eisen uit deze Uitnodiging tot Inschrijving, dan geldt het meest voordelige van deze tegenstrijdige zaken ten gunste van Stadsbank Oost Nederland.

Tabel 13: Gunningcriterium kwaliteit: casevragen

CASEVRAAG		MAXIMALE SCORE
SAMENWERKING STADSBANK EN LEVERANCIERS		
<i>Stadsbank Oost Nederland kiest bewust voor een hybride inrichting van het IT-beheer, waarbij een deel in eigen beheer blijft. De gecontracteerde IT-partner fungeert als specialistische IT-to-IT-aanvulling op het interne team en levert ondersteuning, innovatie en kostenbewust advies.</i>		
<i>De samenwerking vindt plaats binnen een bestaande structuur met vaste partners zoals Fundaments (voor hosting en infrastructuur) en TWS (voor netwerkdiensten), naast diverse leveranciers van bedrijfskritische applicaties.</i>		
Maximaal aantal tekens: 6.000		
Casevraag 1.	Geef een toelichting op hoe u de samenwerking met Stadsbank Oost Nederland vormgeeft, waarbij u ingaat op de manier waarop u aansluiting vindt bij de bestaande technische en organisatorische inrichting, hoe u zorgt voor een zorgvuldige overdracht en eventuele migratie zonder verstoring van de dienstverlening, en hoe u structurele afstemming en samenwerking met zowel interne ICT als vaste ketenpartners realiseert.	11,00
SERVICEDESK & KENNISBORGING		
<i>Het essentieel dat kennis over de omgeving en lopende activiteiten geborgd blijven binnen het team van de partner, zodat afhankelijkheid van specifieke personen wordt voorkomen en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is. In het Programma van Eisen Bijlage 04 worden randvoorwaarden gesteld aan de dienstverlening van de Servicedesk. In deze vraag is Stadsbank Oost Nederland niet op zoek naar een herhaling van deze eisen maar een concrete toepassing. De interne IT-afdeling van Stadsbank Oost Nederland voert in principe zelf het dagelijks beheer uit. Van de gecontracteerde IT-partner wordt verwacht dat deze flexibel inzetbaar is voor aanvullende ondersteuning, zoals derde- en tweedelijns ondersteuning en het (incidenteel) overnemen van eerstelijnsstaken bij afwezigheid of piekbelasting.</i>		
Maximaal aantal tekens: 4.000		

CASEVRAAG	MAXIMALE SCORE
Casevraag 2. Stel: de vaste contactpersoon binnen uw team valt uit, terwijl er gelijktijdig een escalatie plaatsvindt een kritische dienst beschrijf hoe u in een dergelijke situatie de afgesproken continuïteit van de IT-Dienstverlening waarborgt.	11,00
OPLOSSINGSVOORSTEL <i>Stadsbank Oost Nederland verwacht van de Inschrijver een samenhangend en toekomstgericht voorstel voor de inrichting en uitvoering van de gevraagde IT-Dienstverlening. Dit voorstel moet inzichtgeven in de wijze waarop de technische, organisatorische en gebruiksgerichte componenten met elkaar in verband staan en bijdragen aan een robuuste, flexibele en beheersbare Dienstverlening.</i> <i>Indien u aanvullende kwaliteits- of zekerheidsmaatregelen toepast, zoals bijvoorbeeld de inzet van een (onafhankelijke) penetratietest ter ondersteuning van uw beveiligingsstrategie, kunt u dit in uw beantwoording opnemen. Deze worden bij de beoordeling meegewogen als meerwaarde, mits zij zijn onderbouwd en realistisch uitvoerbaar binnen de opdrachtcontext.</i> Maximaal aantal tekens: 10.000	
Casevraag 3. Geef een toelichting op uw oplossingsvoorstel waarin u beschrijft hoe de voorgestelde IT-Dienstverlening technisch is ingericht, hoe deze samenhangt met beheer, beveiliging en gebruikerservaring, en op welke wijze uw oplossing toekomstbestendig, schaalbaar en aanpasbaar is gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	20,00
VISIE, WENDBAARHEID EN KANSENDOSSIER <i>Stadsbank Oost Nederland zoekt een IT-to-IT partner die in staat is om in een veranderende omgeving vooruit te kijken, wendbaar te handelen en waarde toe te voegen op basis van inzichten in technologische, maatschappelijke of wettelijke ontwikkelingen. Er wordt van de Leverancier verwacht dat deze meebeweegt met de context, signalen vertaalt naar kansen en proactief bijdraagt aan verbetering van de dienstverlening.</i> Maximaal aantal tekens 10.000	
Casevraag 4. Geef uw visie op de rol van een IT-to-IT partner in een dynamische omgeving zoals die van de Stadsbank Oost Nederland, beschrijf hoe u inspeelt op relevante externe ontwikkelingen op een wijze die continuïteit en stabiliteit van de Dienstverlening bewaart, en licht tenslotte één of meerde concrete kansen toe waarmee u naar verwachting structurele meerwaarde kunt realiseren binnen deze opdracht.	17,00

CONCEPT IMPLEMENTATIEPLAN

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een concreet, realistisch en gestructureerd conceptplan aanlevert voor de implementatie en migratie van de IT-Dienstverlening. Het betreft hier nadrukkelijk nog géén volledig uitgewerkt implementatieplan, maar een voorstel op hoofdlijnen waarmee de Inschrijver laat zien:

Maximaal 42.000 tekens⁶

Casevraag 5. **Welke visie en aanpak men hanteert bij de transitie en ingebruikname;** **11,00**

- *Hoe de samenwerking met Stadsbank Oost Nederland en haar ketenpartners wordt georganiseerd;*
- *Welke fasering, rollen, risico's en randvoorwaarden men voorziet;*
- *In welke mate van inzet van de verschillende partijen (stadsbank, leverancier, derden) benodigd is.*

in het plan wordt ten minste ingegaan op:

1. *Verdeling van verantwoordelijkheden tussen stadsbank, inschrijver en eventuele onderaannemers.*
2. *Samenwerking met interne medewerkers en ketenpartners, inclusief benodigde rollen en inzet.*
3. *Aanpak van opleiding, instructie en adoptie voor eindgebruikers en beheerders.*
4. *Oplevering van relevante projectdocumentatie en wijze van vaststelling.*
5. *Detailplanning met fasering en mijlpalen (voorbereiding, uitvoering, acceptatie, oplevering).*
6. *Tijdkritische elementen en borging van deadlines uit de aanbestedingsstukken.*
7. *Test- en acceptatiestrategie.*
8. *Belangrijkste risico's en mitigerende maatregelen, inclusief eventuele rollbackstrategie.*

4.3.1.2 Beoordeling subgunningcriterium kwaliteit: casevragen

De beoordeling van de kwaliteit wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit meerdere leden. De beoordelingscommissie hanteert bij het beoordelen de scoretabel als hierna weergegeven. Voor wat betreft de te beoordelen vragen beoordeelt de beoordelingscommissie in eerste instantie individueel op eigen merites. Daarnaast behoudt Stadsbank Oost Nederland zich het recht voor om de beoordelingen met elkaar te bespreken om waar nodig consensus te vinden en een individuele beoordelaar in gelegenheid gesteld om de eigen beoordeling bij te stellen. Alle beoordelingen vormen samen het eindoordeel op kwaliteit.

⁶ Gezien de complexiteit van de opdracht acht stadsbank deze hoeveelheid tekens noodzakelijk om de aanpak, risico's en samenwerking adequaat te kunnen toetsen

Tabel 14: Beoordelingscommissie

NR.	FUNCTIE	NR.	FUNCTIE
1.	IT-beheerder	3.	Manager Bedrijfsvoering
2.	Informatie manager	4.	Applicatie beheerder

Stadsbank Oost Nederland behoudt zich het recht voor om in voorkomende situaties, een of meerdere leden van de beoordelingscommissie te vervangen door andere, qua kennis en vaardigheid zo veel als mogelijk gelijkwaardige functionarissen. Bij gebrek hieraan kan Stadsbank Oost Nederland besluiten om met minder leden de beoordeling uit te voeren, met een minimumaantal van drie leden. Stadsbank Oost Nederland zal met deze mogelijkheid zeer zorgvuldig en niet lichtvaardig omspringen.

Tabel 15: Scoretabel

SCORE	OORDEEL	TOELICHTING
0 PUNTEN	Geen	– Indien geen antwoord op de vraag (m.b.t. onderwerp en of doelstellingen) wordt gegeven ontvangt de Inschrijver hiervoor geen punten.
2 PUNTEN	Onvoldoende	– Onvoldoende inzicht in en aandacht voor het gevraagde; – Geen/nauwelijks bekendheid met, of weinig aandacht voor (klantspecifieke wensen van) Stadsbank Oost Nederland; – Het antwoord is onvoldoende beknopt en of bevat informatie die niet overtuigend is en veel openingen laat; – De beantwoording van Inschrijver laat aan duidelijkheid te wensen over/ is onvoldoende helder (geformuleerd); – De geboden oplossing(en) zijn onvoldoende en of zijn omslachtig (biedt – de medewerker van– Stadsbank Oost Nederland niet gewenste gemak); – Er is nauwelijks sprake van ontzorging, efficiëntie, flexibiliteit en of toegevoegde waarde; – Onvoldoende SMART geformuleerd.
5 PUNTEN	Voldoende	– Voldoende inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Enige bekendheid met, of enigszins aandacht voor (klantspecifieke wensen van) Stadsbank Oost Nederland. – De beantwoording van Inschrijver biedt redelijke duidelijkheid/ is voldoende helder (geformuleerd). Bevat informatie die niet helemaal aansluit bij de vraag. – De geboden oplossing(en) zijn voldoende en of biedt –de medewerker van– Stadsbank Oost Nederland een zekere mate van gemak; – Er is enigszins sprake van ontzorging, efficiëntie, flexibiliteit en of toegevoegde waarde; – Redelijk SMART geformuleerde beantwoording.

SCORE	OORDEEL	TOELICHTING
7 PUNTEN	Goed	– Goed inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Bekend met / aandacht voor (klantspecifieke wensen van) Stadsbank Oost Nederland. – De beantwoording van Inschrijver biedt duidelijkheid/ is helder (geformuleerd). – De geboden oplossing(en) zijn goed en of biedt –de medewerker van– Stadsbank Oost Nederland een grote mate van gemak; – Er is sprake van ontzorging, efficiëntie, flexibiliteit en of toegevoegde waarde; – Het antwoord is beknopt en bevat nauwelijks overbodige informatie die niet of slechts zijdelings aansluit bij de vraag. Geeft een goed beeld van de dienstverlening. – Ruim voldoende SMART beantwoord.
9 PUNTEN	Uitstekend	– Optimaal inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Uit het antwoord spreekt ambitie en betrokkenheid⁷ en geeft uitstekend beeld van de dienstverlening. – Zeer goed bekend met en bijzondere aandacht voor (klantspecifieke wensen van) Stadsbank Oost Nederland. – De beantwoording van Inschrijver laat niets aan duidelijkheid te wensen over/ is kristalhelder (geformuleerd). – De geboden oplossing(en) zijn uitstekend en of ontzorgt –de medewerker van– Stadsbank Oost Nederland in hoge mate; – Er is sprake van grote efficiëntie, grote flexibiliteit en of grote toegevoegde waarde; – Het antwoord is kort en bondig en sluit aan bij de gestelde vraag. – De beantwoording is SMART geformuleerd.

Aan de hand van een voorbeeld wordt de beoordeling van kwaliteit door de beoordelingscommissie toegelicht. In dit voorbeeld kan met de beantwoording van casevraag X een maximale score van 6,00 worden verdiend. Als alle beoordelaars de beantwoording van deze vraag met de hoogste score –een 9– beoordelen, krijgt men de maximale score van 6,00. In het voorbeeld wordt gewerkt met een fictieve beoordeling.

Tabel 16: Voorbeeld van een score casevraag X

TE BEOORDELEN	BEOORDELAAR 1	BEOORDELAAR 2	BEOORDELAAR 3	BEOORDELAAR 4	TOTAAL PUNTEN
CASEVRAAG X	7	5	7	9	28

Hierna wordt de score berekend aan de hand van de formule: $\frac{\text{Totaal punten}}{\text{maximale punten}} \times \text{score maximaal}$ zie Tabel 17. De eindscore wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

Tabel 17: Voorbeeld van een totaalscore bij casevraag X

VRAAG X (MAX SCORE = 6,00)	TOTAAL PUNTEN (ZIE TABEL 16)	MAXIMALE PUNTEN	SCORE
VRAAG X	28	$(4 \times 9) = 36$	$28/36 \times 6,00 = 4,67$

4.3.2 Score op kwaliteit

Als een Inschrijver niet minimaal **50%** van de maximaal haalbare score van het subgunningcriterium voor kwaliteit (de beantwoording van de casevragen) behaalt, is zij uitgesloten van deelname en wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. De reden hiervoor is dat Stadsbank Oost Nederland een minimale kwaliteit verwacht van haar leveranciers.

4.3.3 Verificatie

Een verificatie gesprek maakt onderdeel van de procedure. De drie best-scorende Inschrijvers (na beoordeling op prijs en kwaliteit) worden uitgenodigd om een aan de hand van een verificatiegesprek hun Inschrijving toe te lichten. Daarbij zal de beoordelingscommissie vragen stellen die zij heeft naar aanleiding van de door Inschrijver gegeven antwoorden op de casevragen.

De Inschrijver dient er bij de verificatie rekening mee te houden dat er geen wijzigingen of aanvullingen mogen worden besproken of voorgesteld ten opzichte van de beantwoording van de casevragen. Alle voorstellen die de Inschrijver doet zijn onderdeel van de reeds gedane Inschrijving. Als de Inschrijver toch zaken toezegt die niet zijn opgenomen in de beantwoording van casevragen, worden deze geacht te zijn opgenomen in de daar opgenomen prijsopgave. Dit betekent dat de Inschrijver bij het verkrijgen van de opdracht hiervoor geen meerkosten in rekening kan brengen.

Het is mogelijk dat op basis van de verificatie een beoordelaar de eerder gegeven beoordeling van de casevragen bijstelt. Na de verificatiegesprekken worden de definitieve scores vastgesteld.

4.3.3.1 Deelnemers presentatie/ verificatie

Minimaal de beoogde projectleider en uitvoerder die ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht betrokken zijn zullen deelnemen aan de verificatie. Mocht er vanwege onvoorziene omstandigheden een van beide functionarissen niet aanwezig kunnen zijn, dan neemt de Inschrijver contact op met de contactpersoon om hierover in overleg te treden en in redelijkheid en billijkheid een passende oplossing hiervoor te vinden.

4.3.4 Totaal eindscore

Voor de vaststelling van de eindscore worden de scores van kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld. De voorlopige gunning wordt verstrekt aan de Inschrijver met de hoogste eindscore. Indien er één of meer Inschrijvers gelijk eindigen in score, wordt de gunning verstrekt aan de Inschrijver met de hoogste score op kwaliteit: casevragen. Mocht ook dit gelijk zijn gescoord dan wordt de gunning bepaald door loting door een notaris, tenzij er sprake is van twee identieke inschrijvingen. In dat geval wordt onderzocht of er sprake is van ongeldige Inschrijvingen.

Tabel 18: Voorbeeld totaal eindscore

GUNNINGSCRITERIUM	INSCHRIJVER A	INSCHRIJVER B	INSCHRIJVER C
EINDSCORE PRIJS	20,00	26,25	22,50
KWALITEIT CASEVRAGEN	48,50	44,83	51,22
TOTAAL EINDSCORE	68,5	71,08	73,72

In dit voorbeeld wordt de voorgenomen gunning verstrekt aan Inschrijver C.

4.4 Voornemen tot gunning en afwijzing

- Aan de winnende Inschrijver(s) zal Aanbestedende Dienst een voornemen tot gunning via TenderNed bekendmaken. Aan dit voornemen kunnen geen rechten worden ontleend. Op grond van artikel 2.129 van AW 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing van Stadsbank Oost Nederland geen aanvaarding in van een aanbod van een ondernemer als bedoeld in artikel 217, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

- ii. Uiterlijk gelijktijdig met het bekendmaken van het voornemen tot gunning aan de Inschrijver met wie Aanbestedende Dienst voornemens is een Overeenkomst aan te gaan, worden afgewezen inschrijvers van die beslissing in kennis gesteld. Zij ontvangen per email tegelijkertijd een bericht van afwijzing met daarin vermeld de relevante redenen van de afwijzing en de namen van de partijen aan wie Aanbestedende Dienst voornemens is te gunnen respectievelijk te gunnen onder opschortende voorwaarde.
- iii. Elke Inschrijver kan uitsluitend bij de contactpersoon van Aanbestedende Dienst nadere informatie inwinnen over het voornemen tot gunning een en ander conform het bepaalde in [§ 3.6.1](#).
- iv. De definitieve gunning zal door middel van een schriftelijke mededeling plaatsvinden.
- v. Een Inschrijver die zich niet kan vinden in het voornemen tot gunning kan, binnen de termijn van 20 kalenderdagen (na de datum waarop de mededeling van het voornemen tot gunning is verzonden), een kortgedingprocedure aanhangig maken bij de bevoegde rechter in het arrondissement van Stadsbank Oost Nederland. Hiervan stelt zij tegelijkertijd Aanbestedende Dienst schriftelijk en met reden omkleed, op de hoogte.
- vi. Als binnen de eerdergenoemde termijn een kortgedingprocedure is gestart zal de uitspraak in beginsel worden afgewacht. Deze dient dan als basis voor verder besluitvorming over de verdere procedure.
- vii. De standstill periode (Alcatelperiode) heeft een fataal karakter. Als niet binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van het voornemen tot gunning een kortgeding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaren meer maken tegen de gunningsbeslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Aanbestedende Dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan het geuite gunningsvoornemen. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

4.5 Definitieve gunning

Er is sprake van gunning als aan beide onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a. 20 kalenderdagen na het verzenden van de mededeling van de gunningbeslissing geen van de andere inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen het voornemen tot gunning en,
- b. De Overeenkomst door beide partijen is ondertekend.

5 Algemene bepalingen

5.1 Kosten deelname procedure

Aan het verzoek tot inschrijven en aan de Inschrijving zelf zijn voor Aanbestedende Dienst geen kosten verbonden, ongeacht of de aanbesteding tot het sluiten van een Overeenkomst zal leiden.

5.2 Regelgeving

Europese aanbesteding is bij wet geregeld op Europees niveau. De regels zijn opgesteld om Europese marktwerking te stimuleren en voorkeursbehandeling van bedrijven te voorkomen. Deze regels zijn voor Nederland vastgelegd in de Aanbestedingswet 2012.

Deze aanbesteding wordt gevoerd conform de Aanbestedingswet. Op de aanbestedingsprocedure, de Inschrijving en de eventueel daaruit voortvloeiende Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden in eerste instantie voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Stadsbank Oost Nederland.

5.3 Algemene voorwaarden en bepalingen

- i. Elke (vorm van) communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient te geschieden in de Nederlandse taal;
- ii. Uitzondering op het gestelde in § 5.3.i. kunnen documenten zijn die van origine zijn opgesteld in een andere taal. Hierbij valt te denken aan jaarverslagen, bankgaranties, verzekeringspolissen, referenties uit het buitenland enzovoorts. In voorkomende gevallen kan Aanbestedende Dienst verzoeken om een officiële vertaling. De kosten hiervan komen in dat geval voor rekening van de Inschrijver;
- iii. Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat duidelijk de naam, het adres en telefoonnummer van een contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn gedurende de gehele aanbestedingsprocedure het aanspreekpunt van de Inschrijver. Zij zijn volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd om namens de Inschrijver te handelen;
- iv. Elke instantie, hetzij als zelfstandig Inschrijver hetzij als combinatie, kan maar eenmaal een Inschrijving uitbrengen;
- v. Dit uitgangspunt van eenmalige Inschrijving geldt eveneens voor Inschrijvers die deel uitmaken van een groep als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b BW. Slechts één Inschrijver uit die groep kan inschrijven als zelfstandig Inschrijver, als lid van een samenwerkingsverband of als onderaannemer, tenzij de Inschrijvers uit diezelfde groep, op verzoek van Aanbestedende Dienst, aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander, inschrijven. Verschillende Inschrijvers uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband.
- vi. In de Inschrijving kan door de Inschrijver geen voorbehoud worden gemaakt in welke vorm dan ook. Als de Inschrijver een voorbehoud opneemt, zal Aanbestedende Dienst de Inschrijving terzijde leggen.
- vii. Indien de Inschrijver haar eigen algemene voorwaarden toevoegt kan Aanbestedende Dienst niet anders concluderen dan dat de Inschrijver onder voorwaarden inschrijft en zal de Inschrijving als ongeldig ter zijde worden gelegd.

5.4 Akkoordverklaring

Met het uitbrengen van de Inschrijving verklaart Inschrijver:

- i. Te handelen in overeenstemming met de Nederlandse wet- en regelgeving;
- ii. Akkoord te gaan met de voorwaarden, eisen en voorbehouden als gesteld in deze Uitnodiging tot Inschrijving;
- iii. Mocht de Opdracht aan een bestaande Leverancier worden gegund, dan vervallen alle bestaande afspraken en treedt de nieuwe Overeenkomst met ingang van eerdergenoemde datum in werking.

5.5 Juridische volgorde documenten

Hierbij treft de u de juridische volgorde van de documenten aan, waarbij geldt dat in geval van strijdigheid het eerstgenoemde document prevaleert later genoemde.

- a. De Overeenkomst;
- b. Tweede Nota van Inlichtingen (Indien verstrekt);
- c. Eerste Nota van Inlichtingen;
- d. De Verwerkersovereenkomst
- e. De Algemene Inkoopvoorwaarden;
- f. Uitnodiging tot Inschrijving inclusief de bijbehorende Bijlagen;
- g. De Inschrijving van de Inschrijver aan wie de Opdracht gegund is.

5.6 (Intellectueel) eigendom

- i. Alle aangeboden documentatie verbonden aan de Inschrijving wordt op het moment van ontvangst eigendom van Aanbestedende Dienst.
- ii. Aanbestedende Dienst heeft het recht om ideeën, suggesties, (tekst)voorstellen en andere door de Inschrijver verstrekte informatie en documenten in het kader van deze aanbesteding te gebruiken en of te bewerken, ook al wordt de Opdracht niet aan de Inschrijver gegund. Het gebruik, de bewerking of andersoortige modellering geeft geen recht op enige vergoeding onder welke naam of titel dan ook.
- iii. Aanbestedende Dienst staat ervoor in dat informatie afkomstig van de Inschrijver, waarvan hij de vertrouwelijkheid kent dan wel behoort te kennen, vertrouwelijk zal worden behandeld en in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de Inschrijver.
- iv. Het intellectueel eigendom van door de Aanbestedende Dienst verstrekte informatie berust bij de Aanbestedende Dienst. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst niets van de aan Inschrijver verstrekte informatie worden vermenigvuldigd en of openbaar gemaakt anders dan voor intern gebruik binnen de onderneming van Inschrijver in het kader van de Inschrijving.

5.7 Geheimhouding

- i. Alle gegevensuitwisseling tussen Aanbestedende Dienst en Inschrijver is strikt vertrouwelijk. De bij deze aanbesteding verkregen informatie mag op geen enkele wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende Dienst openbaar worden gemaakt.
- ii. Als de Inschrijver deze geheimhouding niet naleeft kan dit uitsluiting van de procedure tot gevolg hebben.
- iii. Inschrijvers mogen onderling geen contact hebben met elkaar over (voorwaarden aan/bij) de aanbesteding, de Inschrijving, de beoordeling en of de procedure op straffe van (de mogelijkheid van) uitsluiting.
- iv. Publicatie of andere vormen van publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding en of het gegund krijgen van de Opdracht is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van Stadsbank Oost Nederland.

5.8 Voorbehouden

- i. Alle informatie in deze Uitnodiging tot Inschrijving is met grootst mogelijke zorg verzameld en weergegeven. De informatie is gebaseerd op actuele en toekomstige informatie voor zover bekend ten tijde van het schrijven van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
- ii. Aan planning, aantallen of specificaties genoemd in deze Uitnodiging tot Inschrijving kan de Inschrijver geen rechten ontleen. Genoemde aantallen zijn indicatief en bestemd om aan alle Inschrijvers evenveel en zo nauwkeurig mogelijk informatie te verstrekken opdat de Inschrijvingen op de meest gelijkwaardige wijze vergeleken kunnen worden.
- iii. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om deze aanbesteding geheel, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken of in te trekken. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval op generlei wijze aanspraak maken op vergoeding van welke aard dan ook. De Inschrijver ontvangt schriftelijk bericht als de aanbesteding geheel, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief wordt gestopt.
- iv. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de Opdracht niet te gunnen en Inschrijvingen die niet voldoen aan de gestelde voorwaarden uit te sluiten van gunning;
- v. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de informatie zoals opgenomen in deze Uitnodiging tot Inschrijving aan te vullen en of te wijzigen.

- vi. De uitvoering van de (gegunde) opdracht vindt nadrukkelijk plaats onder voorbehoud van het beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen.
- vii. Als de Inschrijver of lid van een combinatie, om welke reden dan ook, zijn bedrijfsvoering staakt, dient de Inschrijver Aanbestedende Dienst hiervan onverwijld op de hoogte te brengen. Aanbestedende Dienst behoudt in dat geval het recht voor om de procedure voor deze Inschrijver te beëindigen.
- viii. De leverings-, verkoop-, betalings- of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk *van de hand gewezen*. Als de Inschrijver algemene voorwaarden op zijn Inschrijving van toepassing verklaart, is de Inschrijving voorwaardelijk en daarmee ongeldig en wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

5.9 Onvolkomenheden

- i. Deze Uitnodiging tot Inschrijving, inclusief alle Bijlagen, is met grootst mogelijke zorg samengesteld. Treft u desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onregelmatigheden en of onjuistheden aan dan heeft u de plicht als Inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende Dienst (zie § 3.6.1) hiervan onverwijld, doch uiterlijk twaalf dagen voor sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving, schriftelijk op de hoogte te stellen. U vermeldt hierbij ook mogelijke gevolgen die deze tegenstrijdigheden en of onvolkomenheden kunnen hebben voor uw Inschrijving.
- ii. Inschrijvers worden geacht zelf onderzoek te doen naar alle relevante omstandigheden betreffende de Opdracht, onder meer door het stellen van vragen over de Uitnodiging tot Inschrijving, die zullen worden beantwoord in een Nota van Inlichtingen.
- iii. Als naderhand blijkt dat de Uitnodiging tot Inschrijving tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onregelmatigheden en of onjuistheden bevat en deze niet door u zijn opgemerkt en of u de contactpersoon van Aanbestedende Dienst hiervan niet tijdig schriftelijk op de hoogte hebt gesteld, dan kan de Inschrijver hierop geen beroep meer doen of een klacht over indienen. Het staat Aanbestedende Dienst echter vrij een dergelijke opmerking alsnog in behandeling te nemen.

5.10 Klachten

Een klacht over deze aanbesteding kan worden ingediend op het volgende e-mailadres: klachten@stadsbankoostnederland.nl. In deze e-mail wordt duidelijk beschreven waarover de klacht gaat en hoe deze verholpen zou kunnen worden. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de klager en de aanduiding van de aanbesteding. De klager ontvangt per omgaande een ontvangstbevestiging van de klacht. Een klacht wordt uiterlijk binnen vijf werkdagen in behandeling genomen.

Bijlage 01. Checklist

OMSCHRIJVING	TOELICHTING	VORMVEREISTE	TE ACCORDEREN EIS OP TENDERED	BEWIJSSTUK
BEGELEIDEND SCHRIJVEN BIJ INSCHRIJVING	n.v.t.	Volgens format Inschrijver	n.v.t.	Geen verplichting
UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	§ 3.7.1. en 5.3.iii.	Volgens Bijlage 02	Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ingevuld UEA
VERKLARING COMBINATIE	§ 3.5.1 en 3.5.2	Volgens Bijlage 02	Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ingevuld UEA
VERKLARING ONDERAANNEMING	§ 3.5.3	Volgens Bijlage 02	Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ingevuld UEA
FINANCIEEL ECONOMISCHE BEKWAAMHEID	Tabel 9	n.v.t.	Eis: Financieel economische bekwaamheid	Geldige verklaring continuïteitsparagraaf ingevuld (na voorlopige gunning)
VERZEKERING	Tabel 9	n.v.t.	Eis: Verzekering	Geen
KWALITEITSBORGINGSYSTEEM	Tabel 9	n.v.t.	Eis: Kwaliteitsborgingsysteem	Geen
KERNCOMPETENTIES	Tabel 9	Volgens Bijlage 03	Eis: Kerncompetenties	Bijlage 03 ingevuld
PROGRAMMA VAN EISEN	Bijlage 04	n.v.t.	Eis: Instemming met het Programma van Eisen	Geen
ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	Bijlage 07	n.v.t.	Eis: Instemming met de Algemene Inkoopvoorwaarden	Geen
PRIJZENBLAD	§ 3.6.3.	Volgens Bijlage 05	Eis: Gestanddoening Prijzenblad	Bijlage 05 ingevuld in Excel-format
CONCEPT OVEREENKOMST	Bijlage 06	n.v.t.	Eis: Instemming met de Overeenkomst	Geen
WACHTKAMEROVEREENKOMST	Bijlage 08	n.v.t.	Eis: Instemming met de Overeenkomst	Geen
VERWERKERSOVEREENKOMST	Bijlage 09	n.v.t.	Eis: Instemming met de Overeenkomst	Geen
BEANTWOORDING OPEN VRAGEN	Tabel 13	Volgens Tabel 13	Eis: Gestanddoening beantwoording vragen	Beantwoording in Word-format

Bijlage 02. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is als pdf-document toegevoegd aan de aanbestedingsstukken. Zie voor informatie ook [Tabel 8](#) van deze Uitnodiging tot Inschrijving.

Bijlage 03. Kerncompetenties

REFERENTIE 1

TOELICHTING

NAAM REFERENT	
BRANCHE VAN REFERENT	
VESTIGINGSPLAATS	
OPDRACHTGEVER VRAAGT TWEE REFERENTIES VAN INSCHRIJVER. ELKE REFERENTIE DIENT TE VOLDOEN AAN DE VOLGENDE MINIMALE CRITERIA: — FUNCTIONEEL VERGELIJBARE OPLOSSING; — INSCHRIJVER FUNGEERT ALS TWEEDE EN DERDELIJNS SERVICEDESK. — EEN REFERENTIE UIT DE ZAKELIJKE DIENSTVERLENING, BIJ VOORKEUR UIT DEZELFDE BRANCHE, MET EEN VERGELIJBARE OMVANG IN AANTAL MEDEWERKERS; — INSCHRIJVER DIENT ALS HOOFDAANNEMER TE HEBBEN OPGETREDEN. — INSCHRIJVER HEEFT DE OPLOSSING ZELF ALS HOOFDAANNEMER GEÏMPLEMENTEERD. . — ER IS EEN MOGELIJKHEID OM TELEFONISCH CONTACT OP TE NEMEN MET DE BETREFFENDE ORGANISATIE DAN WEL DE LOCATIE TE BEZOEKEN. GEEF IN HET ONDERSTE VELD AAN TEGEN WELKE PRAKTISCHE ERVARINGEN U AANLIEP, WELKE AFBREUKRISICO'S ER WAREN EN HOE U HIERMEE OP PROACTIEVE WIJZE BENT OMGEGAAN. GEEFT TEvens AAN OP WELKE WIJZE U MET UW (EVENTUELE) ACHTERLIGGENDE PARTIJEN DE CONTINUÏTEIT, PERFORMANCE EN SERVICEVERLENING VAN DE GEHELE OPLOSSING WAARBORGT.	
CONTACTPERSOON	
TELEFOONNUMMER CONTACTPERSOON	
E-MAILADRES CONTACTPERSOON	
LOOPTIJD EN START VAN DE RAAMOVEREENKOMST	
WAARDE VAN DE OPDRACHT:	€
BEKNOPT BESCHRIJVING VAN DE INHOUD VAN DE RAAMOVEREENKOMST (OPDRACHT).	

REFERENTIE 2**TOELICHTING**

NAAM REFERENT	
BRANCHE VAN REFERENT	
VESTIGINGSPLAATS	
OPDRACHTGEVER VRAAGT TWEE REFERENTIES VAN INSCHRIJVER. ELKE REFERENTIE DIENT TE VOLDOEN AAN DE VOLGENDE MINIMALE CRITERIA: — FUNCTIONEEL VERGELIJBARE OPLOSSING; — INSCHRIJVER FUNGEERT ALS TWEEDE EN DERDELIJNS SERVICEDESK. — EEN REFERENTIE UIT DE ZAKELIJKE DIENSTVERLENING, BIJ VOORKEUR UIT DEZELFDE BRANCHE, MET EEN VERGELIJBARE OMVANG IN AANTAL MEDEWERKERS; — INSCHRIJVER DIENT ALS HOOFDAANNEMER TE HEBBEN OPGETREDEN. — INSCHRIJVER HEEFT DE OPLOSSING ZELF ALS HOOFDAANNEMER GEÏMPLEMENTEERD. . — ER IS EEN MOGELIJKHEID OM TELEFONISCH CONTACT OP TE NEMEN MET DE BETREFFENDE ORGANISATIE DAN WEL DE LOCATIE TE BEZOEKEN. GEEF IN HET ONDERSTE VELD AAN TEGEN WELKE PRAKTISCHE ERVARINGEN U AANLIEP, WELKE AFBREUKRISICO'S ER WAREN EN HOE U HIERMEE OP PROACTIEVE WIJZE BENT OMGEGAAN. GEEFT TEvens AAN OP WELKE WIJZE U MET UW (EVENTUELE) ACHTERLIGGENDE PARTIJEN DE CONTINUÏTEIT, PERFORMANCE EN SERVICEVERLENING VAN DE GEHELE OPLOSSING WAARBORGT..	
CONTACTPERSOON	
TELEFOONNUMMER CONTACTPERSOON	
E-MAILADRES CONTACTPERSOON	
LOOPTIJD EN START VAN DE RAAMOVEREENKOMST	
WAARDE VAN DE OPDRACHT:	€
BEKNOPT BESCHRIJVING VAN DE INHOUD VAN DE RAAMOVEREENKOMST (OPDRACHT).	

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 04. Programma van Eisen

Het Programma van Eisen is als separaat document toegevoegd.

Inschrijver dient in te stemmen met de Eis: Instemming met het Programma van Eisen op TenderNed. Het niet voldoen aan deze voorwaarde leidt tot afwijzing. In het Programma van Eisen wordt gevraagd om enkele certificaten/ diploma's. Inschrijver dient hiervan een kopie toe te voegen aan de aanbidding.

Het Programma van Eisen maakt, net als de overige Bijlagen en aanbestedingsdocumenten onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. Het niet nakomen van het gestelde kan gevolgen hebben voor de Overeenkomst, bijvoorbeeld mogelijkheid tot ontbinding (van één) van deze overeenkomst(en) dan wel het vergoeden van schade door Leverancier.

Alle kosten voor het voldoen aan deze eisen zijn opgenomen in de Inschrijving van Inschrijver op het daartoe aangewezen prijzenblad. Leverancier kan naderhand geen extra kosten voor het voldoen aan deze eisen in rekening brengen. Alle eventuele kosten die uit onderstaande eisen zouden kunnen voorkomen dient Inschrijver te verwerken op het prijzenblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Instemming eis op TenderNed

Door in te stemmen met de overeenkomstige eis in TenderNed verklaart Inschrijver dat zij zonder voorbehoud akkoord gaat met het Programma van Eisen en het daarin gestelde.

Bijlage 05. Prijzenblad

Voor een nadere toelichting op dit criterium zie het Programma van Eisen (commerciële eisen) en § 3.6.3.

Dit formulier dient door de Inschrijver ingevuld te worden en bij de Inschrijving te worden toegevoegd.

Deze Bijlage wordt als Excel-document meegeleverd. Let op: het prijzenblad heeft meerdere tabbladen. Op het tabblad Toelichting vindt de Inschrijver praktische informatie en randvoorwaarden over het invullen van het prijzenblad. Wij adviseren Inschrijvers deze toelichting aandachtig te lezen voordat wordt begonnen met invullen.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 06. Concept Overeenkomst

De concept Overeenkomst is separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 07. Algemene inkoopvoorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2023) zijn van toepassing op de Overeenkomst. Deze voorwaarden zijn separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 08. Wachtkamerovereenkomst

De Wachtkamerovereenkomst is separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 09. Verwerkersovereenkomst

De Verwerkersovereenkomst is separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 10. Marktconsultatie

De verslaglegging van de marktconsultatie is als pdf-document toegevoegd.

Bijlage 11. Overzicht tickets

In deze bijlage, die als separaat pdf-document is toegevoegd treft u een uitdraai van het aantal tickets dat de huidige Leverancier heeft ontvangen over een periode van 3 maanden. Dit is alleen ter indicatie. Werkelijke aantallen kunnen afwijken, Inschrijvers kunnen hieraan geen rechten of afnamegaranties ontleenen.

Bijlage 12. Assetlist

In deze bijlage, die als separaat pdf-document is toegevoegd treft u overzicht van de aanwezige apparatuur bij Stadsbank Oost Nederland. Dit is alleen ter indicatie. Werkelijke aantallen kunnen afwijken, Inschrijvers kunnen hieraan geen rechten of afnamegaranties ontlelen.