

Aanbestedingsleidraad

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor het leveren van ICT-dienstverlening

- Kavel A: Levering, adoptie en beheer van een veilige, moderne werkplekomgeving binnen een reeds geïmplementeerde Microsoft 365 omgeving.
- Kavel B: Beheer, doorontwikkeling en integratie van Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Business Central en andere data-infrastructuren binnen het Microsoft platform

ten behoeve van de Brabantse Ontwikkelings Maatschappij Holding B.V. (BOM)

Status: v1.0
Datum: 13 december 2024
Uitgevoerd door: BOM



Vertrouwelijkheid

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

Inhoud

Begrippenlijst.....	4
1 Inleiding	6
1.1 Aanbestedende dienst.....	6
1.2 Aanleiding en doel aanbestedingsprocedure	8
1.3 Overeenkomst	8
1.4 Voorwerp van de opdracht.....	9
1.5 Verordening (EU) 2022/567 van de Raad betreffende Russische ondernemingen	18
2 Aanbestedingsprocedure	19
2.1 Europese openbare aanbestedingsprocedure	19
2.2 TenderNed en eHerkenning	19
2.3 Best Value Procurement.....	20
2.4 Indicatieve planning	21
2.5 Informatiebijeenkomst	22
2.6 Regeling voor vergoeding van kosten voor deelname aan Europese aanbesteding	23
3 Procedurevoorschriften	25
3.1 Algemene voorwaarden.....	25
3.2 Intrekking aanbesteding	25
3.3 Kosten van deelneming.....	25
3.4 Communicatie.....	25
3.5 Nota's van inlichtingen	26
3.6 Onvolkomenheden en tegenstrijdigheden	27
3.7 Taal.....	27
3.8 Vertrouwelijkheid.....	27
3.9 Uitsluiting aansprakelijkheid Aanbestedende dienst.....	28
3.10 Onvoorwaardelijke inschrijving.....	28
3.11 Varianten.....	28
3.12 Valse verklaringen.....	28
3.13 Verzoek toelichting.....	28
3.14 Gestanddoeningstermijn.....	28
3.15 Veranderde omstandigheden.....	29
3.16 Intrekken aanbestedingsprocedure	29
3.17 Klachtenprocedure.....	29
3.18 Rechts- en forumkeuze	30
3.19 Rechtsbescherming	30
3.20 Informatie over verplichtingen opdrachtnemer	31
4 Indienen van de inschrijvingen.....	32
4.1 Voorschriften bij de inschrijving (vormvereisten).....	32
4.2 Datum en tijdstip van indienen inschrijving	32
4.3 Samenwerking met andere ondernemingen	33
4.4 Inschrijven als combinatie.....	33
4.5 Beroep op draagkracht van een derde	33
4.6 Onderaanneming	34
4.7 Eenmalige inschrijving.....	34
5 Geschiktheid van de Inschrijvers.....	36
5.1 Uitsluitingsgronden.....	36

6	Geschiktheidseisen	38
6.1	<i>Uitsluiting of afwijzing van een Inschrijvers.....</i>	<i>47</i>
7	Programma van eisen	49
7.1	<i>Minimum eisen aan dienstverlening.....</i>	<i>49</i>
8	Gunningscriteria en beoordeling.....	51
8.1	<i>Prijs.....</i>	<i>51</i>
8.2	<i>Kwaliteit.....</i>	<i>52</i>
8.3	<i>Voorschriften voor het aanleveren van de documenten</i>	<i>61</i>
8.4	<i>Overige in te dienen documenten</i>	<i>61</i>
9	Selecteren van de winnende Inschrijvers	63
9.1	<i>Beoordeling Inschrijvingen</i>	<i>63</i>
9.2	<i>Vaststellen winnende Inschrijving</i>	<i>64</i>
9.3	<i>Concretiseringsfase en gunning</i>	<i>66</i>
9.4	<i>Concretiseringsfase</i>	<i>67</i>
9.5	<i>De Overeenkomst.....</i>	<i>68</i>
9.6	<i>Wekelijkse rapportage.....</i>	<i>68</i>
10	Bijlagen	69

Begrippenlijst

Van de termen die in deze aanbestedingsleidraad en in de bijlagen van deze aanbestedingsleidraad met een hoofdletter beginnen, kunt u de betekenis terugvinden in deze begrippenlijst. Hierbij geldt dat termen in het meervoud ook in het enkelvoud gelden en vice versa. In aanvulling op deze begrippenlijst gelden ook de begrippen in de ARBIT 2022 (bijlage 3). Voor zover de begrippen uit onderstaande begrippenlijst in tegenspraak zijn met de begrippen in de ARBIT 2022 prevaleren de begrippen in onderstaande begrippenlijst.

<u>Aanbestedende dienst:</u>	Brabantse Ontwikkelings Maatschappij Holding B.V. (hierna: de BOM). De overeenkomst wordt derhalve afgesloten ten behoeve van de Aanbestedende dienst.
<u>Aanbestedingsstukken:</u>	alle door de Aanbestedende dienst in deze aanbestedingsprocedure ter beschikking gestelde documenten, waaronder, maar niet beperkt tot, de aanbestedingsleidraad, bijlagen en nota van inlichtingen.
<u>Aanbestedingswet:</u>	de Aanbestedingswet van 1 november 2012, zoals gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 (Stb. 241), die krachtens Besluit van 24 juni 2016 (Stb. 243) per 1 juli 2016 in werking is getreden, inclusief latere wijzigingen. De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl .
<u>BVP</u>	Best Value Procurement (prestatie-inkoop)
<u>Concretiseringsfase</u>	De fase na bekendmaking van het gunningvoornemen, waarin gedurende ca. 3 weken een gedegen verificatie plaats vindt van de aanbidding van de beoogde Opdrachtnemer(s).
<u>Doelstelling</u>	Een doelstelling is een concreet geformuleerd resultaat dat Aanbestedende dienst binnen een bepaalde tijd wil bereiken. Het beschrijft wat Aanbestedende dienst wil bereiken en dient als richtlijn voor het bepalen van acties en het meten van succes.
<u>ARBIT 2022</u>	De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT), welke op 10 september 2022 in werking zijn getreden.
<u>Hoofddienst</u>	Hoofddiensten zijn los in de markt te verkrijgen. Echter om goede integratie tussen meerdere hoofddiensten te creëren worden Hoofddiensten gegroepeerd als onderdeel van een Kavel.
<u>Kansen dossier</u>	Het door de Inschrijvers ingediende kansendossier, met geïdentificeerde kansen voor de opdracht.
<u>Kavel</u>	Een samenvoeging van een reeks hoofddiensten, met als doelstelling het creëren van een marktwaardige kavel op basis waarvan Aanbestedende dienst een overeenkomst met een Opdrachtnemer kan afsluiten.
<u>Opdracht</u>	De opdracht tot verrichten van de diensten en/of leveren van goederen conform deze uitvraag.
<u>Opdrachtnemer</u>	Winnende Inschrijver per kavel
<u>Plan van Aanpak</u>	De gedurende de concretiseringsfase door de beoogde Opdrachtnemer op te stellen uitwerking van de uit te voeren opdracht in detail, waarin hij aangeeft hoe hij het door hem beloofde resultaat zal bereiken.

<u>Prestatie onderbouwing</u>	Het document waarin de Inschrijver aangeeft waarom hij in staat is de doelstellingen voor onderhavige Opdracht weet te realiseren, onderbouwd met verifieerbare uitvoeringsinformatie.
<u>Risicodossier</u>	Het door de Inschrijver ingediende risicodossier, met geïdentificeerde risico's voor de opdracht met bijbehorende maatregelen ter beheersing van de risico's.
<u>Sleutelfunctionaris</u>	Functionaris van de Inschrijver die een belangrijke functie vervult in de dagelijkse uitvoering van de Opdracht en die daadwerkelijk wordt ingezet voor het uitvoeren van de Opdracht.
<u>Subdienst</u>	Een Hoofddienst bestaat uit meerdere subdiensten. Het is in de praktijk niet gebruikelijk om grote hoeveelheden aan subdiensten los te sourcen. Redenen zijn de complexiteit van het aansturen van leveranciers, integratieproblemen en een te laag volume. De informatie die uit subdiensten naar boven komt is wel essentieel, want dit aggregatieniveau beschrijft wat de dienst inhoudt.
<u>UEA:</u>	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals bedoeld in artikel 2.84 lid 1 Aanbestedingswet.

1 Inleiding

1.1 Aanbestedende dienst

De Opdrachtgever en Aanbestedende dienst van deze procedure is de Brabantse Ontwikkelings Maatschappij Holding B.V. (hierna: de BOM).

Over de BOM

Ondernemerschap is de aanjager voor innovatie. Van duurzame voeding, een gezonde toekomst, klimaatneutrale energie tot de ontwikkeling van kansrijke sleuteltechnologieën. De Brabantse Ontwikkelings Maatschappij (BOM) zorgt dat start-ups die daaraan bijdragen met de juiste ondersteuning en financiering een vliegende start maken. Ook zorgen we dat bedrijven met internationaliseringsambities deze kunnen waarmaken. Jaarlijks realiseert de BOM impact samen met tientallen ondernemingen. De BOM is een uitvoeringsinstantie van de Provincie Noord-Brabant en het Ministerie van Economische Zaken.

Onze focus

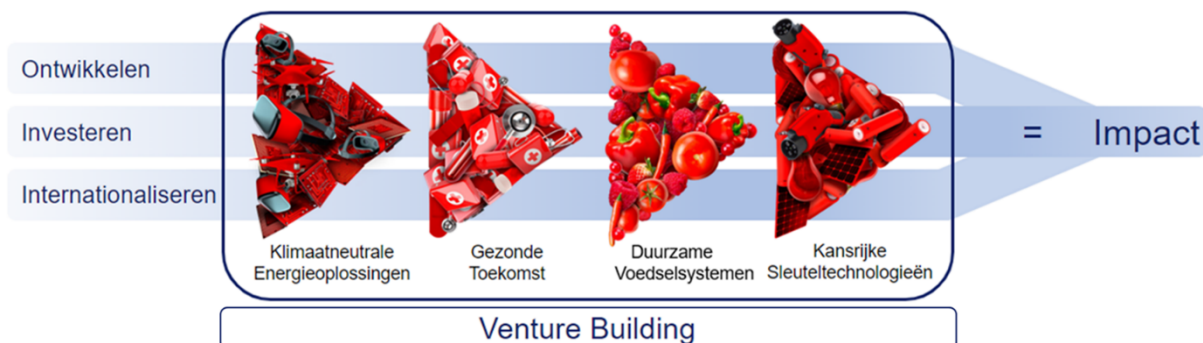
De BOM werkt samen met ondernemers die nieuwe ontwikkelingen omarmen en beseffen dat ze meer bereiken door samen te werken met andere pioniers in het Brabantse bedrijfsleven, onze kennisinstellingen en een stimulerende overheid. Door bedrijvigheid aan te moedigen die inspeelt op de vierde industriële revolutie, bouwen we aan de economie van morgen. We zorgen voor een aantrekkelijk vestigingsklimaat voor buitenlandse bedrijven en voor het behoud van werkgelegenheid. We helpen Brabantse bedrijven die hun vleugels willen uitslaan in het buitenland én we stimuleren de ontwikkeling van duurzame energieprojecten.

Onze kracht

De BOM is een publieke onderneming die een brug slaat tussen ondernemers, kennisinstellingen en overheid. We hebben geen commercieel belang. Onze onafhankelijke positie opent deuren die voor andere, commerciële partijen vaak gesloten blijven. Zo stimuleren we samenwerking en brengen we mensen en middelen bij elkaar. Vaak voorziet de BOM in een kapitaalbehoefte: vanuit de fondsen die we beheren en de financiële mogelijkheden die zich vanuit ons netwerk aandienen. Met onze venture building programma's laten we startups consistent groeien. Want de BOM aan boord, dat geeft vertrouwen. En dat is goed voor de verdere invulling van de kapitaalbehoefte en ontwikkeling van de onderneming.

Missie

BOM staat voor duurzame versterking van de Brabantse economie. Samen met innovatieve ondernemers en partners bouwen we aan een solide toekomstbestendige economie die tevens bijdraagt aan innovatieve oplossingen voor de maatschappelijke uitdagingen. Economische en maatschappelijke vraagstukken gaan daarbij hand in hand.



Strategie

De doelgroep van de BOM bestaat uit innovatieve bedrijven: startups, scale-ups, het mkb en corporates. We zetten onze drie competenties – ontwikkelen, investeren en internationaliseren – in om innovatie en ondernemerschap te versnellen.

- **Ontwikkelen:** we ondersteunen bedrijven bij de ontwikkeling van toekomstbestendige verdienmodellen en kijken wat nodig is om het innovatie-ecosysteem te versterken. Venture Building richt zich voornamelijk op begeleiding van (individuele) startups en scale-ups; projecten en programma's leggen de nadruk op consortia en clusters.
- **Investeren:** we leveren kennis en risicokapitaal, zodat innovatieve startups en scale-ups doorgroeien naar de volgende fase in hun ontwikkeling en duurzame energieprojecten daadwerkelijk van de grond komen.
- **Internationaliseren:** we trekken innovatieve buitenlandse bedrijven aan en ondersteunen Brabantse ondernemers bij internationale groei.

Meer informatie over de BOM is terug te vinden op: www.bom.nl en <https://prestaties.bom.nl/>

1.2 Aanleiding en doel aanbestedingsprocedure

Aanbestedende dienst wenst op basis van deze aanbesteding twee geschikte Opdrachtnemers te contracteren voor de levering van IT-diensten en ondersteuning binnen twee afzonderlijke, maar gerelateerde kavels. Beide kavels zijn gericht op het optimaliseren en ondersteunen van IT-processen binnen de organisatie en het verhogen van de efficiëntie en kwaliteit van de IT-diensten.

Het doel van deze aanbesteding is om per kavel één Opdrachtnemer te contracteren die in staat is om de organisatie van Aanbestedende dienst optimaal te ondersteunen en bij te dragen aan de doelstellingen zoals geformuleerd per kavel (zie verder paragraaf 1.4). De directe aanleiding van deze aanbesteding is het aflopen van bestaande overeenkomsten en de wens over te gaan tot verdere optimalisering en professionalisering van de bestaande ICT-omgeving van Aanbestedende dienst.

Kavel A

Levering en beheer van een moderne werkplekomgeving binnen een reeds geïmplementeerde Microsoft 365 omgeving

Aanbestedende dienst zoekt voor **kavel A** een Opdrachtnemer die het beheer, de doorontwikkeling en adoptie van de bestaande Microsoft 365 en Azure omgeving kan waarborgen. Het doel is om een efficiënte, veilige en toekomstbestendige werkplek te creëren, die gebruik maakt van moderne tools en diensten. Dit omvat zowel hard- als softwareoplossingen, toegangscontrole, beveiliging, end-user support, Logic Apps, Power Apps, Power Automate, adoptie van nieuwe technologieën, licenties en aanvullende Cloudgebaseerde diensten binnen het Azure-ecosysteem.

Kavel B

Beheer, doorontwikkeling en integratie van Dynamics 365 applicaties (ERP-systemen) en data-infrastructuren binnen het Microsoft platform

Aanbestedende dienst zoekt voor **kavel B** een Opdrachtnemer die het efficiënt beheer, integratie, doorontwikkeling en data-uitwisseling binnen het Microsoft platform (de ERP-omgeving) kan waarborgen, met gebruik van Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Business Central, Power Platform, Azure Data Factory en externe datasets.

Inschrijvers kunnen op één of beide kavels inschrijven.

1.3 Overeenkomst

Het doel van deze aanbesteding is om per kavel één overeenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer. De initiële looptijd van deze overeenkomst bedraagt vier (4) jaar. Deze overeenkomst kan door de Aanbestedende dienst met tweemaal twee (2) jaar worden verlengd. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is juli 2025.

Aanbestedende Dienst zal de Opdrachtnemer(s) uiterlijk drie maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk mededelen of zij de overeenkomst al dan niet verlengen.

Het contract tussen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst zal gebaseerd zijn op de conceptovereenkomsten voor respectievelijk kavel A en kavel B (Bijlage 4), gebaseerd op de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2022 (ARBIT 2022) (Bijlage 3). Algemene of bijzondere voorwaarden van de Opdrachtnemer zijn niet van toepassing.

1.4 Voorwerp van de opdracht

Aanbestedende dienst is op basis van twee (2) kavels op zoek naar een Opdrachtnemer. Per kavel zijn **doelstellingen** geformuleerd en zijn de diensten opgedeeld in **hoofd-** en **subdiensten**.

Doelstelling	Een doelstelling is een concreet geformuleerd resultaat dat Aanbestedende dienst binnen een bepaalde tijd wil bereiken. Het beschrijft wat Aanbestedende dienst wil bereiken en dient als richtlijn voor het bepalen van acties en het meten van succes.
Kavel	Een kavel is een samenvoeging van een reeks hoofddiensten, met als doelstelling het creëren van een marktwaardige kavel op basis waarvan Aanbestedende dienst een overeenkomst met een Opdrachtnemer kan afsluiten.
Hoofddienst	Hoofddiensten zijn los in de markt te verkrijgen. Echter om goede integratie tussen meerdere hoofddiensten te creëren worden Hoofddiensten gegroepeerd als onderdeel van een Kavel.
Subdienst	Een Hoofddienst bestaat uit meerdere subdiensten. Het is in de praktijk niet gebruikelijk om grote hoeveelheden aan subdiensten los te sourcen. Redenen zijn de complexiteit van het aansturen van leveranciers, integratieproblemen en een te laag volume. De informatie die uit subdiensten naar boven komt is wel essentieel, want dit aggregatieniveau beschrijft wat de dienst inhoudt.

Kavel A: Levering en beheer van een moderne werkplekomgeving binnen een reeds geïmplementeerde Microsoft 365 omgeving

Doelstellingen

Kavel A richt zich op de optimalisatie van de digitale werkplek en het bieden van end-user support. In lijn met de principes van Best Value Procurement (BVP) is het doel om de expertise van de Opdrachtnemer maximaal te benutten. Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor het leveren van hoogwaardige diensten en het leveren van innovatieve oplossingen voor de digitale werkplek en gebruikersondersteuning.

De *doelstellingen* voor Kavel A zijn hierbij als volgt:

Doelstelling 1: Optimaliseren van de Digitale Werkplek

- Opdrachtnemer zorgt voor een gestroomlijnde, veilige, en stabiele werkomgeving die volledig is geïntegreerd met Microsoft 365 en andere relevante tools (zoals Microsoft Teams, SharePoint, Power Apps, Azure app registrations en Office-applicaties).
- Opdrachtnemer zorgt voor platformbeheer en technische doorontwikkeling van de op Sharepoint gebaseerde intranet omgeving voor interne communicatie.
- Opdrachtnemer implementeert een configuratie- en beheerproces voor Teams-rooms en andere virtuele vergaderoplossingen, zodat medewerkers altijd probleemloos kunnen samenwerken, zowel fysiek als virtueel.

- Opdrachtnemer faciliteert een proactieve migratie, training en adoptie om eindgebruikers effectief en veilig te laten werken met de nieuwste digitale oplossingen.
- Opdrachtnemer zorgt voor een back-up (en restore) voorziening van alle Microsoft 365 data in Europa, middels een niet op Microsoft gebaseerde oplossing, rekening houdend met de retentiepolicy van BOM.
- Opdrachtnemer van kavel A is verantwoordelijk voor de technische ketenintegratie met kavel B.

Doelstelling 2: Verhogen van de Gebruikerstevredenheid door Snelle en Effectieve

Ondersteuning

- Opdrachtnemer realiseert een efficiënt supportproces dat gebruikers snel en effectief ondersteunt bij technische problemen en vragen, met een minimale verstoring van hun dagelijkse werkzaamheden.
- Opdrachtnemer levert een responsieve Nederlandstalige servicedesk die proactief problemen identificeert en oplost, waarbij een maximale gebruikerstevredenheid wordt nagestreefd.
- Opdrachtnemer zorgt tevens voor servicedeskbegeleiding in het Engels voor niet-Nederlands sprekende collega's.
- Opdrachtnemer lost incidenten op binnen de overeengekomen Service Levels, met continue verbetering van responstijden en oplossingspercentages.

Doelstelling 3: Beheer van Apparaten en Toegang

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van mobiele apparaten (iPhones) en desktopapparaten, inclusief configuratie, beveiliging en ondersteuning voor zowel fysieke als virtuele omgevingen (zoals Windows Virtual Desktop).
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en invoeren van een beleid voor remote beheer en ondersteuning van apparaten, zodat gebruikers flexibel kunnen werken met behoud van hoge beveiligingsstandaarden.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren van het (lokale) netwerk op locatie Tilburg: o.a. standalone alarmsysteem, toegangscontrolesoftware

Doelstelling 4: Verbeteren van de End-user Security en Compliance

- Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat bij alle diensten en services dient het 'zero-trust en secure by design'-principe wordt gehanteerd.
- Opdrachtnemer implementeert nieuwe beveiligingsstandaarden binnen de digitale werkplek, inclusief toegangsbeheer en compliance monitoring, om de veiligheid van bedrijfsgegevens te garanderen.
- Opdrachtnemer zorgt voor naleving van de beveiligings- en privacyrichtlijnen (NIS2 compliant) en continu monitoren van de IT-omgeving voor mogelijke beveiligingsrisico's
- Opdrachtnemer informeert Aanbestedende dienst pro-actief over nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en mogelijkheden.

Doelstelling 5: Proactieve Monitoring en Onderhoud van Cloud Services (Azure)

- Opdrachtnemer monitort en beheert de Azure-omgeving voor optimale prestaties, beschikbaarheid, en kostenbeheersing.
- Opdrachtnemer ondersteunt het gebruik van Azure-oplossingen zoals Logic Apps, Power Apps en Power Automate, om werkprocessen te automatiseren en de efficiëntie te verhogen.
- Opdrachtnemer identificeert en implementeert verbeteringen in de Cloud infrastructuur, zodat deze toekomstbestendig is en kan schalen op basis van de groei en behoeften van de organisatie.

Doelstelling 6: Innovatie en Continu Verbeteren

- Opdrachtnemer identificeert innovatieve oplossingen en verbeteringen voor de digitale werkplek, gebaseerd op de laatste technologische ontwikkelingen (AI) en best practices, en komt met voorstellen deze te implementeren.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verbeteren van de Microsoft 365 adoptie bij gebruikers: middels kennisoverdracht, training en programma's
- Opdrachtnemer evalueert en optimaliseert de geleverde diensten continu, waarbij de Opdrachtnemer zijn expertise inzet om kansen te signaleren die bijdragen aan verdere efficiëntieverbeteringen en verhoogde gebruikersproductiviteit.

Kavel A bestaat hierdoor uit diensten ten behoeve van het beheer en de doorontwikkeling en adoptie van de bestaande Microsoft 365 en Azure omgeving. Het doel is om een efficiënte, veilige en toekomstbestendige werkplek te creëren, die gebruik maakt van moderne tools en diensten. Dit omvat zowel hard- als softwareoplossingen, toegangscontrole, beveiliging, end-user support, Power Apps, adoptie van nieuwe technologieën, licenties en aanvullende Cloudgebaseerde diensten binnen het Azure-ecosysteem.

Hoofd- en subdiensten Kavel A		
Hoofddienst 1: Digitale Werkplek en End-user Support		
Subdienst #	Omschrijving	Onderdelen subdienst
1.1	Microsoft 365 Werkplekbeheer	• Beheer en optimalisatie van de reeds geïmplementeerde Microsoft 365 omgeving • Ondersteuning van gebruikers in het gebruik van Microsoft Teams, SharePoint, en Office-applicaties • Configuratie en beheer van Teams-rooms voor naadloze vergaderervaringen in kantoorruimtes • Adoptie en training van nieuwe en moderne Microsoft Office tools, inclusief ondersteuning voor Co-pilot integratie • Beheer en optimalisatie van reeds ontwikkelde Power Apps. • Verzorgen van aanvullend backups M365 omgeving obv geldend retentiebeleid
1.2	Mobiele Telefonie en Apparatenbeheer	Mobiele telefonie • Beheer en ondersteuning van mobiele telefoons (iPhones) + laptops via Intune (inclusief remote wiping en app-beheer) • Levering van mobiele toestellen en bijbehorende configuraties Apparatenbeheer: • Beheer narrowcasting devices • Netwerkbeheer voor twee (cloud) printers
1.3	End-user Support	• Levering van 1e en 2e lijns ondersteuning en problem management voor alle eindgebruikers • Oplossen van technische problemen met Microsoft 365 tools, hardware, en software

		- Ondersteuning van (thuis)werkplekken en kantoorgebonden apparaten (Cloud beheer printers in samenspraak met de huidige printer leverancier, docking stations, etc.) - Leveren van 5x8 support tijdens business hours
1.4	Azure Diensten	- Beheer van Azure resources en monitoring van workloads, exclusief Data Factory. - Configuratie en optimalisatie van Logic Apps, Power Apps, en andere low-code oplossingen binnen Azure. - Inrichting en beheer van SQL-servers en databases. - Monitoring en beheer van Azure Virtual Machines.
Hoofddienst 2: Kennisoverdracht, Training en adoptie Microsoft 365		
Subdienst #	Omschrijving	Onderdelen subdienst
2.1	Verandermanagement	- Bieden van trainingen en kennisoverdracht aan interne medewerkers om zelfredzaamheid te vergroten en het gebruik van het M365 platform en andere ondersteunende tools te optimaliseren. - Opstellen van documentatie, werkinstructies en handleidingen die de gebruikers ondersteunen bij dagelijkse taken en bij de adoptie van nieuwe functionaliteiten. - Faciliteren van workshops of op maat gemaakte trainingen voor specifieke gebruikersgroepen om de adoptie van M365 oplossingen binnen de organisatie te versterken.
Hoofddienst 3: Infrastructuur en Connectiviteit		
Subdienst #	Omschrijving	Onderdelen subdienst
3.1	Hardware Werkplek	- Levering, installatie en onderhoud van fysieke hardware (laptops, monitoren, mobiele devices) - Asset- en lifecycle management van apparaten
3.2	Kantoorconnectiviteit en Netwerkdiensten	- Beheer van netwerkverbindingen in kantooromgevingen, inclusief VPN en Wi-Fi - Implementatie en onderhoud van netwerkbeveiligingsprotocollen
3.3	Windows Virtual Desktop (WVD)	- Configuratie en onderhoud van WVD voor specifieke toepassingen zoals Speedbooks. - Beheer en monitoring van de WVD-omgeving, inclusief gebruikerservaring optimalisatie
3.4	Microsoft Licenties, Licentiebeheer en certificeringen	- Beheer van alle Microsoft-licenties voor alle gebruikers - Optimalisatie van licentiegebruik en kostenbeheersing - Jaarlijks opleveren van een ISAE3402 Type 2 verklaring
Hoofddienst 4: Beveiliging en Compliance		
Subdienst #	Omschrijving	Onderdelen subdienst
4.1	Secure by Design	- Actief handhaven van secure by design-principe: - Identiteitsbescherming: Gebruikerstoegang via MFA en Windows Hello

		• Gegevensbescherming • Endpoint protection • Veilig werken met Cloud-apps • Inzicht in beveiliging IT Infrastructuur • Bedreigingsbeheer • Medewerker awareness
4.2	Security en Compliance	• Actief handhaven van secure by design principe • Implementatie van beveiligingsmaatregelen binnen Microsoft 365 en Azure • Monitoring en beheer van security incidenten • Naleving van IT-governance richtlijnen en compliance vereisten (inclusief GDPR, AVG, NIS2, BIO, Archiefwet en WOO) • Beheer van Active Directory voor toegangsbeheer en roltoewijzingen. • SSO (Single Sign-On) integratie en beheer voor veilige toegang tot Microsoft en niet-Microsoft applicaties (zie bijlage 12) • Actief handhaven dat gebruikte hardware altijd voorzien is van meest recente versies van operating systemen. • Actief handhaven dat alle gebruikte software altijd voorzien is van meest recente versies en updates.
4.3	Microsoft Security Tools	• Beheer van Intune voor apparaatbeheer en beveiliging van mobiele werkplekken • Configuratie en monitoring van beveiligingsdiensten binnen Azure, exclusief Data Factory • Activatie en monitoring van Azure security services • Beveiliging van Azure Logic Apps en Power Apps integraties
4.4	Niet-Microsoft Applicaties	• Integratie en beveiliging van niet-Microsoft applicaties binnen de werkplekomgeving op basis van Single Sign On (SSO).
Hoofddienst 5: Innovatie en Consultancy		
Subdienst #	Omschrijving	Onderdelen subdienst
5.1	Consultancy voor nieuwe ontwikkelingen	• Frequent advies over toekomstige technologische ontwikkelingen en innovatie, inclusief AI en Security-oplossingen binnen Microsoft en Azure-ecosystemen • Onderzoek en implementatie van nieuwe functionaliteiten zoals Co-pilot voor verhoogde productiviteit en AI-integraties binnen de werkplekomgeving
5.2	Advanced Training	• Advanced training (op locatie) om de meest innovatieve collega's te helpen met vertalen van de nieuwste oplossingen naar mogelijke toepassingen voor BOM.

Kavel B: Beheer, doorontwikkeling en integratie van Dynamics 365 applicaties (ERP-systemen) en data-infrastructuren binnen het Microsoft platform

Doelstellingen

Kavel B is gericht op het beheer, integratie, doorontwikkeling en data-uitwisseling binnen het Microsoft platform (de ERP-omgeving) te waarborgen, met gebruik van Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Business Central, Power BI, Power Pages, Power Automate, Autonomous agents, Azure Data Factory en externe datasets. Het doel is om een Opdrachtnemer te contracteren die vanuit zijn expertise proactief bijdraagt aan de optimalisatie en innovatie van de Bedrijfsprocessen en data-omgeving van Aanbestedende dienst. In lijn met het BVP-principe ligt de nadruk op het benutten van de kennis en ervaring van de Opdrachtnemer om aantoonbare meerwaarde te leveren.

De *doelstellingen* voor Kavel B zijn hierbij als volgt:

Doelstelling 1: Realiseren en Beheren van Microsoft Dynamics 365 applicaties (ERP-omgeving)

- Opdrachtnemer realiseert een volledig stabiele, veilig en gebruiksvriendelijk platform op basis van Microsoft Dynamics 365 applicaties die de bedrijfsprocessen van Aanbestedende dienst optimaal ondersteunt, welke:
 - Voldoet aan de functionele en technische eisen van de organisatie, met focus op efficiëntie, schaalbaarheid en gebruiksgemak
 - Opgeleverd wordt als open systeem, waarbij geen intellectuele eigendomsrechten (Intellectual Property Rights, IPR) berusten bij Opdrachtnemer
 - Aanbestedende dienst de volledige controle geeft over de broncode (exclusief de code welke als IP bij Microsoft berust), data en eventuele aanpassingen van het systeem
- Opdrachtnemer zorgt voor het proactief implementeren en beheren van standaard updates en nieuwe releases binnen het Dynamics 365 platform en andere Microsoft-diensten om de functionaliteit en maximale beveiliging van de bedrijfsapplicaties (de ERP-omgeving) te waarborgen.
- Opdrachtnemer onderhoudt en verbetert proactief de bestaande ERP-functionaliteiten en het afstemmen van de configuratie op de veranderende behoeften van de organisatie

Doelstelling 2: Integratie van Data en Real-time Inzichten

- Opdrachtnemer realiseert een robuuste data-integratie tussen de Dynamics 365 applicaties, andere bedrijfsapplicaties, Power Platform, Autonomous agents, Azure datawarehouse en data-rapportagetools, voor consistente en betrouwbare datastromen.
- Opdrachtnemer optimaliseert de datakwaliteit en zorgen voor real-time data synchronisatie, zodat gebruikers altijd beschikken over actuele en accurate informatie.
- Opdrachtnemer creëert mogelijkheden voor geavanceerde data-analyses en rapportages binnen Dynamics 365, met behulp van tools zoals Power BI en Azure Data Factory.
- Opdrachtnemer zorgt voor een constructieve samenwerking tussen de specialisten van Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer. Hierbij zullen alle Power BI-dashboards door specialisten van Aanbestedende dienst worden gerealiseerd. Alle andere dataontwikkelingen en beheeractiviteiten vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Aanbestedende dienst beschikt hierbij over één ervaren Power BI-ontwikkelaar (1 fte)/data-analist en daarnaast één trainee data-science (1 fte).

Doelstelling 3: Beheer en doorontwikkeling datawarehouse en verbeteren van de Rapportage- en Analysecapaciteiten

- Opdrachtnemer realiseert een volledig stabiele, veilig en gebruiksvriendelijk datawarehouse op basis van Microsoft Azure platform die de bedrijfsprocessen van Aanbestedende dienst optimaal ondersteunt, welke:
 - Voldoet aan de functionele en technische eisen van de organisatie, met focus op efficiëntie, schaalbaarheid en gebruiksgemak.
 - Opgeleverd wordt als open systeem, waarbij geen intellectuele eigendomsrechten (Intellectual Property Rights, IPR) berusten bij Opdrachtnemer.
 - Aanbestedende dienst de volledige controle geeft over de broncode (exclusief de code welke als IP bij Microsoft berust), data en eventuele aanpassingen van het systeem.
- Opdrachtnemer ondersteunt Aanbestedende dienst op het gebied van datamanagement.
- Opdrachtnemer monitort het huidige data warehouse van Aanbestedende dienst, welke is gerealiseerd met de volgende methoden en technieken:
 - Data Factory
 - Azure SQL-database
 - Dimensionale modellen volgens Kimball
- Opdrachtnemer ondersteunt en onderhoudt de security op de verschillende lagen van het informatielandschap in lijn met de autorisatiematrix van de organisatie.
- Opdrachtnemer ondersteunt business intelligence en data-analyse om waardevolle inzichten te genereren, die bijdragen aan strategische besluitvorming en prestatieverbetering binnen de organisatie.
- Opdrachtnemer bewaakt de architectuur van het informatielandschap.
- Opdrachtnemer ondersteunt bij de realisatie en het beheer van dynamische en toegankelijke dashboards en rapportages binnen Power BI, zodat alle bedrijfsafdelingen in staat zijn om geïnformeerde beslissingen te nemen op basis van accurate, tijdige en volledige informatie.
- Opdrachtnemer ontwerpt nieuwe data- en informatiebehoeften en stelt deze beschikbaar door middel van bijvoorbeeld:
 - Data Marts voor structurele rapportage.
 - Relationale datasets voor exploratie van interne bronsystemen, zoals Dynamics.
 - Specifieke datasets voor de exploratie en integratie met externe partijen, zoals Dealroom en Gritd.
- Opdrachtnemer onderhoudt en ondersteunt in het ontwikkelen van API's van en voor derde partijen ten behoeve van de integratie met bijv. RVO en Dealroom.
- Opdrachtnemer evalueert en optimaliseert continu de rapportageomgeving om deze in lijn te houden met veranderende behoeften en technologische ontwikkelingen.
- Opdrachtnemer initieert en ondersteunt nieuwe ontwikkelingen op het gebied van data science.

Doelstelling 4: Beheer en Ondersteuning van plug-ins en integraties met Dynamics 365

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de efficiënt gebruik en accurate werking van Business Central plug-ins voor financiële processen, zoals automatische inkoop-, factuur- en betalingsverwerking. Dit betreft in de huidige situatie: de Continia apps: Document Management, Expense en paymentmanagement.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor een stabiele technische verwerking van incasso-batches + automatische verwerking van ontvangen gelden, welke op dit moment middels Continia apps worden ondersteund.
- Opdrachtnemer implementeert workflows die zorgen voor een naadloze en veilige verwerking van betalingen en facturen binnen de ERP-omgeving.
- Opdrachtnemer monitort pro-actief de prestaties van de betalingssystemen om de betrouwbaarheid en beschikbaarheid te waarborgen.
- Opdrachtnemer zorgt voor begeleiding in gebruik van security monitoringstool van 2control.
- Opdrachtnemer zorgt voor de integratie van Microsoft Dynamics Sales met Company info voor ophalen van KVK-informatie.
- Opdrachtnemer zorgt voor de integratie van Microsoft Dynamics Sales met BOM.nl en Secfund.nl website voor verwerking van nieuwe leads.

- Opdrachtnemer zorgt voor de integratie van Microsoft Dynamics Sales met Marketing en Communicatie tooling die wordt gebruikt voor digitale nieuwsbrieven, eventmanagement en campagnes. Voor de verwerking van deze processen wordt op dit moment gebruik gemaakt van een integratie met Spotler en Aanmelder.nl

Doelstelling 5: Proactieve Ondersteuning en Doorontwikkeling van de ERP-omgeving

- Opdrachtnemer zorgt voor de volledige implementatie van nieuwe functionaliteiten en oplossingen, dus van high level wens/ambitie tot en met volledige adoptie en stabiele beheersituatie. Zie bijlage 10 voor een indicatie van noodzakelijke en potentiële projecten.
- Opdrachtnemer biedt deskundige ondersteuning en begeleiding bij het ontwikkelen en implementeren van nieuwe functionaliteiten binnen Dynamics 365, die bijdragen aan efficiëntere bedrijfsprocessen.
- Opdrachtnemer identificeert verbeterpunten en optimalisatiemogelijkheden op basis van de nieuwste technologische ontwikkelingen en best practices binnen ERP-beheer.
- Opdrachtnemer zorgt voor het opzetten van een doorlopend verbeterproces voor de ERP-omgeving, waarbij de Opdrachtnemer actief kansen signaleert en bijdraagt aan de implementatie van vernieuwingen en deze verbeteringen middels maandelijkse en/of kwartaal releases worden geïmplementeerd.
- Opdrachtnemer zorgt voor een constructieve samenwerking tussen functioneel beheer van Aanbestedende dienst en specialisten van Opdrachtnemer. Aanbestedende dienst beschikt over één functioneel beheerder Microsoft Dynamics die zorgt voor communicatie met key-users, het verzamelen van functionele requirements, het testen van releases.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de specialisten van Opdrachtnemer zorgen voor technische configuratie en development (bijv. Power apps platform). De functioneel beheerder van Aanbestedende dienst verzorgt de configuratie aanpassingen in de Dynamics front-end.

Doelstelling 6: Risicobeheersing en Continuïteit

- Opdrachtnemer ontwikkelt een robuust risicomanagementplan voor de ERP-omgeving, waarbij potentiële risico's tijdig worden geïdentificeerd en effectief beheerst.
- Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van de ERP-diensten door proactieve monitoring, snelle probleemoplossing en effectief incidentmanagement.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opzetten van een effectief disaster recovery- en backup-plan, zodat de bedrijfscontinuïteit gewaarborgd blijft bij eventuele storingen of calamiteiten.

Doelstelling 7: Kennisoverdracht, Training en Adoptie

- Opdrachtnemer verzorgt trainingen en kennisoverdracht aan interne medewerkers van Aanbestedende dienst om de zelfredzaamheid van Aanbestedende dienst te vergroten en het gebruik van Dynamics 365 en andere ondersteunende tools te optimaliseren.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van documentatie en handleidingen die de gebruikers van Aanbestedende dienst ondersteunen bij dagelijkse taken en bij de adoptie van nieuwe functionaliteiten.
- Opdrachtnemer faciliteert workshops en op maat gemaakte trainingen voor specifieke gebruikersgroepen om de adoptie van ERP-oplossingen binnen de organisatie te versterken.

Kavel B bestaat hierdoor uit diensten voor het beheer, integratie, doorontwikkeling en data-uitwisseling binnen het Microsoft platform (de ERP-omgeving), met gebruik van Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Business Central, Power Platform, Azure Data Factory en externe datasets. Daarnaast is er een optionele behoefte aan consultancy voor toekomstige ontwikkelingen op het gebied van data-science, dus bijv. AI.

Hoofd- en subdiensten Kavel B		
Hoofddienst 1: ERP (Dynamics) Beheer en Doorontwikkeling		
Subdienst #	Omschrijving	Onderdelen subdienst
1.1	Beheer van Dynamics 365 ERP	• Beheer en onderhoud van Microsoft Dynamics 365 Business Central (BC) en CRM/Sales/Customer Engagement (CE) • Microsoft updates: Implementatie en beheer van updates binnen Dynamics 365 (inclusief ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen) • Doorontwikkeling: Aanpassingen en verbeteringen van bestaande functionaliteiten binnen Dynamics BC en CE • Integratie CE ↔ BC: Naadloze integratie tussen Dynamics CE (CRM) en BC (ERP), waarbij data consistent en real-time wordt gesynchroniseerd. • Integratie met third party solutions: Beheer van integraties voor facturatie en betalingsverwerking via bijv. Continia apps.
1.2	Microsoft Platform Integratie	• Beheer en configuratie van cloud-flows binnen Power Automate om geautomatiseerde processen te ondersteunen binnen Dynamics. • Power BI-integratie en beheer voor visualisatie en rapportage van ERP-data. • Power pages, beheer van het uploadportaal voor portfoliobedrijven van BOM. • Monitoring en optimalisatie van Azure Data Factory voor datastromen tussen Dynamics en externe systemen
1.3	Consultancy voor Doorontwikkeling	• Aanpassingen en verbeteringen (continue verbeteren) op basis van veranderende bedrijfsbehoeften. • Implementatie van AI-oplossingen binnen ERP-systemen, gericht op procesoptimalisatie en datagedreven beslissingen. • Implementatie van retrieval-, task- en autonomous agents voor optimalisatie van bedrijfsprocessen.
Hoofddienst 2: Data-integratie en Data-uitwisseling		
Subdienst #	Omschrijving	Onderdelen subdienst
2.1	Data-infrastructuur en Ontwikkeling	• Beheer van DWH (Data Warehouse) om gestructureerde data-opslag te faciliteren voor analyse en rapportage

		• Gebruik van Azure Data Factory voor het verzamelen, transformeren, en laden (ETL) van gegevens uit Dynamics 365 en andere bronnen naar het datawarehouse • Ondersteunen van Power BI-configuratie voor visuele rapportages en dashboards, direct gekoppeld aan ERP-data en het datawarehouse • Integratie met de Landelijke Data Infrastructuur van alle Regionale Ontwikkelings Maatschappijen (ROM's) in Nederland.
2.2	Uitwisseling en Koppeling van Externe Data	• Beheer van integraties voor data-uitwisseling met externe partijen, zoals klanten, leveranciers en partners • Koppeling met externe datasets via Azure of andere integratieplatformen • Import van externe datasets binnen Dynamics, datawarehouse en andere bedrijfssystemen, inclusief validatie en synchronisatie van gegevens
2.3	Integratie van Externe Software en Tools	• Ondersteuning bij het koppelen van Dynamics met andere tools en platformen, waaronder plug-ins en andere SaaS oplossingen. • Configuratie van integraties met externe API's voor geautomatiseerde data-uitwisseling
Hoofddienst 3: Data Monitoring, Beheer en Innovatie		
Subdienst #	Omschrijving	Onderdelen subdienst
3.1	Data Monitoring en Beveiliging	• Monitoring van datastromen via Azure Data Factory en rapportage van fouten of vertragingen • Beveiliging van data-uitwisseling, inclusief het gebruik van encryptie en toegangscontrole • Naleving van privacywetgeving, zoals GDPR, bij het verwerken en opslaan van interne en externe gegevens
3.2	Consultancy voor Datascience aspecten, zoals AI	• Advies en ondersteuning voor de implementatie van AI-gebaseerde oplossingen binnen Dynamics, zoals voorspellingen van verkoop, voorraadbeheer of klantgedrag • Consultancy gericht op data-science, inclusief machine learning-oplossingen voor het optimaliseren van bedrijfsprocessen

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

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

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Europese openbare aanbestedingsprocedure

Voor de aanbesteding van deze opdracht, hanteert de Aanbestedende dienst de Europese openbare aanbestedingsprocedure, zoals bedoeld in artikel 2.26 Aanbestedingswet. Kenmerk van een openbare aanbestedingsprocedure is, dat deze aanbestedingsprocedure slechts één fase kent, waarin zowel de selectie van de Inschrijvers aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, alsmede de beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gunningscriteria plaatsvindt. Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet van toepassing. Aanbestedende dienst maakt hierbij gebruik van de methodiek van Best Value Procurement (of in het Nederlands: "Prestatie-inkoop")¹.

De aanbesteding bestaat uit verschillende diensten, die samenhang vertonen en die bij één of meerdere partijen ondergebracht kunnen worden. Daarom heeft Aanbestedende dienst gekozen voor het uitvoeren van een Europese Openbare aanbesteding met twee kavels:

Kavel A: Levering en beheer van een moderne werkplekomgeving binnen een reeds geïmplementeerde Microsoft 365 omgeving.

Kavel B: Beheer, doorontwikkeling en integratie van Dynamics 365 applicaties (ERP-systemen) en data-infrastructuren binnen het Microsoft platform.

Inschrijvers kunnen op een of beide kavels inschrijven.

De Aanbestedende dienst meent dat het voor de aanbesteding van de onderhavige opdrachten (kavel A en kavel B) geschikt en proportioneel is om de Europese openbare aanbestedingsprocedure te hanteren. Met een Europese Openbare aanbestedingsprocedure wordt dan ook de meeste concurrentie voor de opdracht gegenereerd. Daarnaast is de Aanbestedende dienst van mening dat het opstellen van een inschrijving voor deze aanbestedingsprocedure niet een dermate grote inspanning voor Inschrijvers oplevert dat zij gehouden zijn om een Europese Niet-openbare aanbestedingsprocedure te organiseren.

2.2 TenderNed en eHerkenning

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

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

¹ Zie voor meer informatie www.prestatieinkoop.com en het boek "Prestatieinkoop, Met Best Value naar succesvolle projecten" van Van de Rijt en Santema, 2013.

Aanbestedende dienst zijn niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed.

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

2.3 Best Value Procurement

Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om het onderscheidend vermogen van Inschrijvers aan te spreken door naast de prijs een zwaar accent op kwaliteit te leggen. Aanbestedende dienst maakt hierbij gebruik van de methodiek van Best Value Procurement (of in het Nederlands: "Prestatie-inkoop"). Best Value Procurement (BVP) beoogt een maximale reductie te bewerkstelligen van de risico's en een maximale benutting van de kansen bij het inkooptraject en uitvoering van de dienstverlening. De methodiek is erop gericht om de opdracht aan die Inschrijvers te gunnen die met zijn aanbieding heeft aangetoond het beste de risico's te minimaliseren en de kansen te benutten (de beste "performer" of "expert" kan de winnende opdracht opstellen). Deze expert kan naar verwachting samen met de opdrachtgever het beste de doelstellingen van de opdracht realiseren.

De beoordeling vindt plaats in twee stappen. In de eerste stap dienen Inschrijvers een aantal documenten in. Met deze documenten geven Inschrijvers hun visie op en invulling aan de opdracht. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" die de opdracht doorziet weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen. Deze stap wordt afgesloten met een beoordeling van de opgeleverde documenten en wordt bepaald welke Inschrijvers verder gaan naar de volgende stap. In de tweede stap, die plaatsvindt na beoordeling van de documenten, zal Aanbestedende dienst interviews houden met de sleutelfunctionarissen van de overgebleven Inschrijvers. De mate waarin de sleutelfunctionarissen de opdracht en hun aanbieding doorgronden en binnen hun functie goed kunnen managen is namelijk van groot belang om maximaal te kunnen presteren in de uitvoering.

Na afronding van deze twee stappen kan mede op basis van de inschrijfprijzen worden bepaald welke leverancier de winnende opdracht heeft gedaan. Met die Inschrijvers wordt eerst een verificatiefase (van de gemaakte beweringen in de opdracht) en daarna de zogenaamde concretiseringsfase doorlopen. In die fase moet de beoogde Opdrachtnemer aantonen dat hij die kwaliteit gaat leveren die hij heeft beloofd binnen de aangegeven planning en voor de opgegeven inschrijfprijs.

2.4 Indicatieve planning

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

Omschrijving	Datum	Tijd
Publicatiedatum aanbesteding op TenderNed	13-12-2024	--
Beschikbaar stellen Aanbestedingsstukken op TenderNed	13-12-2024	--
Informatiebijeenkomst inzake huidige en gewenste toekomstige situatie Kavel A en Kavel B	20-01-2024	Generiek (proces, toelichting Kavel A & B 10:00 – 12:00 Verdiepings sessie Kavel B 13:00 – 16:00
Eerste termijn voor stellen vragen	13-12-2024 24-01-2025	12:00 uur
Uiterlijke datum melden tegenstrijdigheden in Aanbestedings-stukken en sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	24-01-2025	12:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen #1	07-02-2025	--
Tweede termijn stellen van vragen	14-02-2025	12:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen #2	28-02-2025	--
Uiterste datum indienen inschrijving	<u>14-03-2025</u>	12:00 uur
Opening inschrijvingen	17-03-2025	12:00 uur
Beoordeling inschrijvingen	17-03-2025 28-03-2025	--
Interviews	10-04-2025 11-04-2025	
Verzending van het voornemen tot selectie Concretiseringsfase	25-04-2025	--
Start Verificatie & Concretiseringsfase	02-05-2025 29-05-2025	--

Einde Concretiseringsfase	29-05-2025	--
Einde vervalltermijn	18-06-2025	--
Definitieve Gunning	19-06-2025	--
Ingangsdatum overeenkomst (beoogd)	01-07-2025	--

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

2.5 Informatiebijeenkomst

In de planning is een informatiebijeenkomst opgenomen. Deze bijeenkomst zal onsite plaatsvinden op locatie bij de BOM (Goirleseweg 15, Tilburg).

Doel van de bijeenkomst

De informatiebijeenkomst is bedoeld om geïnteresseerde marktpartijen te informeren over de specifieke eisen, doelstellingen en randvoorwaarden van de aanbesteding. Tijdens deze bijeenkomst krijgen geïnteresseerde marktpartijen de kans om vragen te stellen en verduidelijking te krijgen over de aanbestedingsstukken.

Generiek programma 10:00 – 12:00

1. Opening en introductie
 - Korte introductie door de aanbestedende dienst over de context van het project en het belang ervan.
2. Toelichting op de aanbestedingsprocedure
 - Uitleg over de procedure
 - Uitleg over het tijdsplan, de criteria en de wijze van beoordeling.
 - Uitleg over de in te dienen documenten en eisen.
3. Specifieke projectinformatie
 - Globale toelichting op de technische en organisatorische aspecten van het project.
 - Toelichting huidige en gewenste toekomstige situatie kavel A
 - Toelichting op huidige en gewenste toekomstige situatie kavel B
4. Vragenronde
 - Inschrijvers krijgen de mogelijkheid om eerste vragen te stellen.
5. Afsluiting

Lunch 12:00 – 13:00

Aanbestedende dienst verzorgt een lunch voor de deelnemers.

Verdiepingssessie Kavel B 13:00 – 16:00 (optionele deelname)

Aansluitend op het generieke programma staat Aanbestedende dienst in een verdiepingssessie stil bij Kavel B, op basis van o.a.:

- Huidige globale architectuur en probleemstelling Dynamics CRM, zie bijlage 11
- Noodzakelijke projecten in 2025 voor kavel B, zie bijlage 10

Praktische informatie:

- Aanmelden: Aanmelden voor de bijeenkomst is verplicht en dient uiterlijk op maandag 13 januari 2025 via een bericht via TenderNed te worden bevestigd, waarbij tevens dient te worden aangegeven of u wenst deel te nemen aan alleen het Generieke programma of tevens aan de verdiepingssessie inzake kavel B.
- Documenten: De aanbestedingsdocumenten dienen vooraf bestudeerd te worden. Vragen kunnen vooraf worden ingediend via een bericht via TenderNed en zullen indien mogelijk tijdens de bijeenkomst worden behandeld. Deze vragen vormen echter geen onderdeel van de Nota van Inlichtingenronde. Vragen waarop partijen een formeel antwoord wensen te ontvangen dienen via de Vraag en antwoordmodule van TenderNed.
- Deelname is gemaximeerd tot maximaal drie (3) personen per geïnteresseerde marktpartij.

Overig

- Deze bijeenkomst biedt geen mogelijkheid tot onderhandelingen. De informatie is bedoeld ter verduidelijking van de scope, gestelde eisen en procedurele aangelegenheden.

2.6 Regeling voor vergoeding van kosten voor deelname aan Europese aanbesteding

Om een breed scala aan marktpartijen te betrekken bij deze Europese aanbesteding en hen te stimuleren om een hoogwaardige offerte in te dienen, biedt de Aanbestedende dienst een vergoeding aan voor de inspanningen die gemoeid zijn met het opstellen van de offerte.

Voorwaarden voor de vergoeding

1. Voor offerte-inzending

- De vergoeding bedraagt € 1.000,- ex. BTW per Inschrijver die een geldige en volledige offerte indient binnen de gestelde termijnen en conform de eisen zoals vermeld in de aanbestedingsdocumenten.
- De offerte moet voldoen aan de minimale (kwaliteits)eisen.
- De vergoeding is gelimiteerd tot één vergoeding per Inschrijver.

2. Procedure voor uitbetaling

- De vergoeding wordt uitbetaald binnen 30 dagen na de gunning van de opdracht.
- Indien een partij zich terugtrekt of niet voldoet aan de voorwaarden, vervalt het recht op vergoeding.

3. Uitzonderingen

- Geen vergoeding wordt toegekend aan partijen die niet voldoen aan de minimale (kwaliteits)eisen zoals opgenomen in deze aanbestedingsleidraad.

- De vergoeding geldt uitsluitend voor kosten gemaakt in verband met deze specifieke aanbestedingsprocedure.

Met deze regeling beoogt de Aanbestedende dienst een eerlijke en transparante procedure te waarborgen, waarbij marktpartijen (gedeeltelijk) worden gecompenseerd voor de geleverde inspanningen.

3 Procedurevoorschriften

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

3.1 Algemene voorwaarden

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

3.2 Intrekking aanbesteding

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

3.3 Kosten van deelneming

Zie paragraaf 2.6 "Regeling voor vergoeding van kosten voor deelname aan Europese aanbesteding".

3.4 Communicatie

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

Naam contactpersoon: Bob Goosen

Telefoonnummer: 06 4683 6651

E-mail: bob.goosen@digitalsourcing.nl

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

3.5 Nota's van inlichtingen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Een Inschrijver kan de Aanbestedende dienst verzoeken bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijvers. In dat geval kan de Aanbestedende

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

3.6 Onvolkomenheden en tegenstrijdigheden

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

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

3.7 Taal

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

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

3.8 Vertrouwelijkheid

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

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

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

3.9 Uitsluiting aansprakelijkheid Aanbestedende dienst

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

3.10 Onvoorwaardelijke inschrijving

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

3.11 Varianten

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

3.12 Valse verklaringen

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om alle verstrekte informatie op juistheid te controleren. De Aanbestedende dienst wijst er met klem op dat verklaringen die achteraf onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen bevatten die niet (kunnen) worden waargemaakt, door de Aanbestedende dienst wordt opgevat als valse verklaringen in de zin van artikel 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet. Dit kan uitsluiting van de aanbestedingsprocedure tot gevolg hebben. De gevraagde informatie dient om deze reden zeer zorgvuldig te worden aangeleverd.

3.13 Verzoek toelichting

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

3.14 Gestanddoeningstermijn

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

In het geval tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 30 kalenderdagen na de datum van de uitspraak in het kort geding in eerste

aanleg, dan wel, in het geval dit kort geding wordt ingetrokken, 30 kalenderdagen na de datum waarop het kort geding is ingetrokken.

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

3.15 Veranderde omstandigheden

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

3.16 Intrekken aanbestedingsprocedure

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

3.17 Klachtenprocedure

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

E-Mail: klacht@bom.nl

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

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

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

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

3.18 Rechts- en forumkeuze

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

3.19 Rechtsbescherming

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

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

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

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

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

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

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

3.20 Informatie over verplichtingen opdrachtnemer

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

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

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

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

4 Indienen van de inschrijvingen

De bepalingen in dit hoofdstuk 4 gelden voor inschrijvingen op zowel kavel A als kavel B.

4.1 Voorschriften bij de inschrijving (vormvereisten)

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

Ondertekening

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

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

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

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

4.2 Datum en tijdstip van indienen inschrijving

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

Vrijdag 14-03-2025, 12:00

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

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

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

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

4.3 Samenwerking met andere ondernemingen

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

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

4.4 Inschrijven als combinatie

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

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

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

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

4.5 Beroep op draagkracht van een derde

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

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

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

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

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

Indien in het kader van de referentie-eis, de geschiktheidseis Wta-vergunning AFM en de geschiktheidseis inschrijving register NBA (zie paragraaf 5.2) een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan moet deze derde door de Inschrijvers daadwerkelijk voor de uitvoering van de opdracht als onderaannemer of lid van de combinatie worden ingezet.

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

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

4.6 Onderaanneming

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

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

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

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

4.7 Eenmalige inschrijving

Een onderneming mag voor beide kavels slechts éénmaal een inschrijving indienen. Tevens kan de onderneming ervoor kiezen op één kavel, zijnde A of B, in te schrijven. Dit kan zelfstandig, als individuele onderneming of in een combinatie, dus met een of meer andere ondernemingen. Een combinatie geldt als één Inschrijvers.

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

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

5 Geschiktheid van de Inschrijvers

De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen gelden voor inschrijvingen op zowel kavel A als kavel B, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

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

5.1 Uitsluitingsgronden

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

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

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

Voor Nederlandse ondernemers bestaan de wettelijke bewijsstukken uit:

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

belangenconflict, betrokkenheid bij de voorbereiding, prestaties uit het verleden en/of valse verklaringen, beïnvloeding besluitvormingsproces (artikel 2.87 lid 1, sub a, e, f, g, h en/of i Aanbestedingswet)	uitsluitingsgrond. Deze bewijsstukken zijn vormvrij.	
---	--	--

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

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

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

6 Geschiktheidseisen

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

Geschiktheidseisen ten aanzien van financiële en economische draagkracht

Geschiktheidseis 1 - Verzekeringseis

Van toepassing op kavel A en kavel B

De Inschrijvers dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering incl. afdekking van cybersecurity risico's met een minimale dekking van € 500.000 per gebeurtenis gemaximeerd tot ten minste € 1.000.000 per verzekeringsjaar. Deze verzekering dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten geldig te zijn.

De Inschrijvers dient voorts, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

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

Bewijsmiddelen:

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

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

De Inschrijver(s) moet binnen zeven kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Aanbestedende dienst verstrekken.

Geschiktheidseisen ten aanzien van technische en beroepsbekwaamheid

Geschiktheidseis 2 - Microsoft Solution Partner Designation en medewerker certificeringen

Van toepassing op kavel A en kavel B

Om in aanmerking te komen voor deze opdracht dient Inschrijver te beschikken over de 'Microsoft Solution Partner Designation' in een relevant expertisegebied. Inschrijver dient hierbij op tenminste

twee (2) van onderstaande zes (6) expertisegebieden gecertificeerd te zijn:

1. Data & AI (Azure)
2. Infrastructure (Azure)
3. Digital & App Innovation (Azure)
4. Business Applications
5. Modern Work
6. Security

Deze status toont aan dat de Inschrijver voldoet aan de hoge normen die door Microsoft zijn vastgesteld, waaronder bewezen kennis, competenties en klantensucces op het gebied van de benodigde oplossingen en technologieën.

Tevens dient Inschrijver voor aan te tonen dat minimaal tien (10) medewerkers beschikken over actuele Microsoft-certificeringen (Microsoft certified) die gerelateerd zijn aan de aangeboden oplossingen. Voorbeelden van actuele en relevante certificeringen zijn:

1. Data & AI (Azure)
 - Azure Data Engineer Associate
 - Azure AI Engineer Associate
 - Azure Data Scientist Associate
2. Infrastructure (Azure)
 - Azure Administrator Associate
 - Azure Solutions Architect Expert
 - Azure Network Engineer Associate
3. Digital & App Innovation
 - Azure Developer Associate
 - DevOps Engineer Expert
 - Power Platform Developer Associate
4. Business Applications
 - Dynamics 365 Sales Functional Consultant Associate
 - Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate
 - Dynamics 365 Finance Functional Consultant Associate
5. Modern Work
 - Microsoft 365 Enterprise Administrator Expert
 - Teams Administrator Associate
 - Security, Compliance and Identity Fundamentals
6. Security
 - Security Operations Analyst Associate
 - Identity and Access Administrator Associate
 - Information Protection Administrator Associate

Bewijsmiddelen:

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

Van de Inschrijver(s) aan wie de Aanbestedende dienst de opdracht(en) voornemens zijn te gunnen wordt in de voorlopige gunningsbrief het bewijsmiddel opgevraagd, waaruit de certificering blijkt. Dit bewijsmiddel bestaat uit een certificaat of erkend bewijs van Microsoft, dat aantoont dat voor Inschrijver deze status op de inschrijfdatum actief is. Tevens dient Inschrijver op dat moment aan te tonen middels het overleggen van de relevante certificeringen dat minimaal tien (10) medewerkers beschikken over actuele Microsoft-certificeringen die gerelateerd zijn aan de aangeboden oplossingen.

De Inschrijver(s) moet binnen zeven kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan de Aanbestedende dienst verstrekken.

Geschiktheidseis 3 - Geschiktheidseis ten aanzien van verhouding tussen personeel op payroll van opdrachtnemer en onderaannemers

Van toepassing op kavel A en kavel B

Inschrijver dient te garanderen dat de opdracht kan worden ingevuld door minimaal 85% werknemers die op de loonlijst staan van opdracht en dus maximaal 15% door niet-medewerkers, bijv. ZZP'ers of onderaannemers. Aanbestedende dienst stelt deze geschiktheidseis om de terugkerende werkzaamheden te kunnen laten verrichten door een vast team waarbinnen zowel continuïteit als bekendheid met Aanbestedende dienst geborgd is over de uitvoering van de gehele contractduur.

Bewijsmiddelen:

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

Van de Inschrijvers aan wie de Aanbestedende dienst de opdracht voornemens zijn te gunnen wordt in de voorlopige gunningsbrief een schriftelijke garantie opgevraagd, waarmee de invulling van deze geschiktheidseis wordt gegarandeerd.

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

Geschiktheidseis 4A - Geschiktheidseisen ten aanzien van technische en beroepsbekwaamheid op basis van kerncompetenties

Van toepassing op kavel A

Voor kavel A zijn 5 (vijf) kerncompetenties van toepassing, te weten:

- 4A.1: Expertise in Microsoft 365 Beheer, Optimalisatie en Adoptie
- 4A.2: End-User Support en Klantgerichtheid
- 4A.3: Azure Beheer en Cloud-Integratie
- 4A.4: Security en Compliance Expertise
- 4A.5: Licentiebeheer en Kostenoptimalisatie

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

4A.1: Expertise in Microsoft 365 Beheer, Optimalisatie en Adoptie

Kerncompetentie 4A.1: Expertise in Microsoft 365 Beheer, Optimalisatie en Adoptie	
Kavel	A
Omschrijving kerncompetentie	Diepgaande kennis en ervaring in het beheren, optimaliseren en configureren van Microsoft 365-omgevingen (inclusief Teams, SharePoint voor zowel opslag als intranet en Office-applicaties).
Motivatie	Microsoft 365 vormt de kern van de werkplek en het goed functioneren ervan is essentieel voor de productiviteit van eindgebruikers. Een leverancier moet hierin uitblinken om storingen en inefficiënties te voorkomen.
Referentie eis	Inschrijvers moet één referentieproject overleggen waarin blijkt dat Inschrijvers verantwoordelijk is geweest voor het volledige beheer, optimalisatie en configuratie van een Microsoft 365-omgeving met minimaal 100 gebruikers. In dit project moet ook ondersteuning zijn geboden voor Microsoft Teams, SharePoint en andere Office-applicaties.

#4A.2: End-User Support en Klantgerichtheid

Kerncompetentie 4A.2: End-User Support en Klantgerichtheid	
Kavel	A
Omschrijving kerncompetentie	Snel en effectief kunnen reageren op technische problemen en vragen van eindgebruikers, met een sterke focus op klanttevredenheid.
Motivatie	Eindgebruikersondersteuning is een cruciaal onderdeel van de digitale werkplek. Een goede helpdesk met snelle reactietijden en taalvaardig in zowel Nederlands als (in voorkomende gevallen) Engels, verhoogt de gebruikerstevredenheid en voorkomt stilstand in het werkproces.
Referentie eis	Inschrijvers moet aantonen één project te hebben uitgevoerd waarbij zij end-user support heeft geleverd aan een organisatie van minimaal 100 gebruikers, inclusief het succesvol afhandelen van technische problemen met een bewezen klanttevredenheid van 90% of hoger.

#4A.3: Azure Beheer en Cloud-Integratie

Kerncompetentie 4A.3: Azure Beheer en Cloud-Integratie	
Kavel	A
Omschrijving kerncompetentie	Grondige kennis van Microsoft Azure-services, met name op het gebied van virtual machines, Logic Apps, Power Platform, en monitoring van cloud-resources van onder andere Azure Datafactory en SQL databases.
Motivatie	Een goed ingericht en professioneel beheerd Azure-platform is essentieel voor het waarborgen van betrouwbare en schaalbare IT-diensten.
Referentie eis	Inschrijvers moet één referentieproject overleggen waaruit blijkt dat Inschrijvers ervaring heeft met het beheren en optimaliseren van Azure-cloudomgevingen, inclusief virtuele machines, Logic Apps en Power Platform.

#4A.4: Security en Compliance Expertise

Kerncompetentie 4A.4: Security en Compliance Expertise	
Kavel	A
Omschrijving kerncompetentie	In staat zijn om strenge beveiligings- en compliance-eisen te implementeren en te waarborgen in de gehele digitale werkplekomgeving.
Motivatie	In een tijdperk van cyberdreigingen en strikte regelgeving (zoals GDPR en NIS2), is het van vitaal belang dat de leverancier in staat is om beveiligings- en compliance-maatregelen te integreren en te onderhouden.
Referentie eis	Inschrijvers moet één referentieproject overleggen waaruit blijkt dat Inschrijvers heeft bijgedragen aan de implementatie van beveiligings- en compliance-maatregelen in een Microsoft 365- en/of Azure-omgeving, conform GDPR, NIS2 en/of andere relevante regelgeving.

#4A.5: Licentiebeheer en Kostenoptimalisatie

Kerncompetentie 5A: Licentiebeheer en Kostenoptimalisatie	
Kavel	A

Omschrijving kerncompetentie	Expertise in het beheren van alle Microsoft-licenties <u>incl. Dynamics 365</u> en het bieden van advies om kosten te optimaliseren zonder in te boeten op functionaliteit.
Motivatie	Een efficiënt licentiebeheer zorgt ervoor dat de organisatie niet te veel betaalt voor software en toch optimaal gebruik maakt van de beschikbare tools.
Referentie eis	Inschrijvers moet één referentieproject overleggen waaruit blijkt dat Inschrijvers verantwoordelijk is geweest voor het beheer van alle Microsoft-licenties, inclusief advisering over kostenoptimalisatie binnen een organisatie met minimaal 100 gebruikers.

Het voldoen aan referentie-eis 4A.1 t/m 4A.5 toont Inschrijvers aan door het overleggen van referentieopdrachten. Iedere referentie-eis toont Inschrijvers aan met één referentieopdracht. Een referentieopdracht mag voor meerdere referentie-eisen worden gebruikt.

Door het invullen van het UEA verklaart u dat u hieraan kunt voldoen. Vul tevens **Bijlage 2A** (betreffende kavel A) in en voeg deze bij uw inschrijving.

Geschiktheidseis 4B - Geschiktheidseisen ten aanzien van technische en beroepsbekwaamheid op basis van kerncompetenties

Voor kavel B zijn vier (4) kerncompetenties van toepassing, te weten:

- 4B.1: ERP Beheer, Advies en Doorontwikkeling
- 4B.2: Microsoft Platform Integratie
- 4B.3: Datawarehouse Beheer, Advies en Doorontwikkeling
- Ab.4: Data uitwisseling en Integratie met externe systemen (buiten tenant)

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

#4B.1: ERP Beheer, Advies en Doorontwikkeling

Kerncompetentie 4B.1: ERP Beheer, Advies en Doorontwikkeling	
Kavel	B
Omschrijving kerncompetentie	Aantoonbare ervaring in het beheren en doorontwikkelen van Microsoft Dynamics 365 Business Central (BC) en Sales / Customer Engagement (CE) inclusief Kennis en ervaring met het Implementeren van updates en het aanpassen van bestaande functionaliteiten binnen Dynamics 365 en integratieprocessen tussen Dynamics CE (CRM) en BC (ERP), waarbij consistente en realtime gegevens worden gewaarborgd en expertise in het beheren en onderhouden van integraties met derde partijen, zoals Continia voor facturatie- en betalingsverwerking.
Motivatie	Het beheer en de doorontwikkeling van ERP-systemen zoals Microsoft Dynamics 365 is cruciaal voor de Continuïteit en efficiëntie van bedrijfsprocessen. Het bedrijf dat kavel B beheert, moet in staat zijn om niet alleen het bestaande systeem te onderhouden, maar ook regelmatig updates en aanpassingen door te voeren om te voldoen aan veranderende bedrijfsbehoeften en technologieën. Het succesvol analyseren en optimaliseren van bedrijfsprocessen vereist een diepgaand begrip van zowel de technische ERP-oplossingen als de specifieke bedrijfsdoelen. Een bedrijf dat consultancy biedt, moet in staat zijn om niet alleen technische ondersteuning te bieden, maar ook strategisch advies over hoe ERP oplossingen kunnen bijdragen aan de verbetering van de Algehele bedrijfsvoering.
Referentie eis	Inschrijvers moet één referentieproject overleggen waaruit blijkt dat Inschrijvers verantwoordelijk is geweest voor project waarin Microsoft Dynamics 365 Business Central (BC) en Customer Engagement (CE) succesvol is beheerd

	en geüpdate over een periode van minimaal 2 jaar, inclusief continue verbetering en doorontwikkeling van de kernfunctionaliteiten. Ook dient te blijken dat Inschrijver verantwoordelijk is geweest voor het geven van strategisch advies over ERP optimalisatie en implementatie, wat resulteerde in meetbare verbeteringen van bedrijfsprocessen (bijvoorbeeld verhoogde efficiëntie, lagere kosten, snellere doorlooptijden).
--	--

#4B.2: Microsoft Platform Integratie

Kerncompetentie 4B.2: Microsoft Platform Integratie (binnen tenant)	
Kavel	B
Omschrijving kerncompetentie	Ervaring met het beheren en configureren van automatiseringsprocessen in Logic apps en Power Platform oplossingen voor bedrijfsprocessen inclusief Bewezen ervaring met implementatie, beheer en pro Actieve monitoring van gegevensstromen tussen: Dynamics CE + BC, Microsoft 365 (bijv. SharePoint), Azure Data Factory en Microsoft Dataverse.
Motivatie	Het integreren van automatiseringsprocessen met behulp van Logic apps en Power platform oplossingen, stelt bedrijven in staat om data sneller en efficiënter te verwerken en weer te geven. Dit zorgt voor betere besluitvorming op basis van real-time gegevens en verhoogt de productiviteit door het automatiseren van repetitieve taken.
Referentie eis	Inschrijvers moet één referentieproject overleggen waaruit blijkt dat Inschrijvers verantwoordelijk is geweest voor de integratie van Logic apps en Power Automate oplossing met Dynamics 365 CE voor het automatiseren van bedrijfsprocessen en de integratie met SharePoint, incl. doorontwikkeling.

#4B.3: Datawarehouse Beheer, Advies en Doorontwikkeling

Kerncompetentie 4B.3: Datawarehouse, Beheer, Advies en Doorontwikkeling	
Kavel	B
Omschrijving kerncompetentie	Aantoonbare ervaring met het opzetten en beheren van data-integratieprocessen tussen verschillende systemen Met daarbij kennis van het bouwen van datawarehouses en

	datamodellen voor rapportage en analyse.
Motivatie	Naadloze integratie en uitwisseling van data tussen systemen is essentieel om een gestroomlijnde werking van alle bedrijfsprocessen te garanderen. Het vermogen om data vanuit verschillende bronnen samen te brengen in een datawarehouse zorgt ervoor dat besluitvormers op elk moment toegang hebben tot volledige en nauwkeurige informatie.
Referentie eis	Inschrijver moet één referentieproject overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver verantwoordelijk is geweest voor de succesvolle implementatie en beheer van een datawarehouse, waarbij data werd samengebracht vanuit Dynamics CE en Dynamics BC in Azure Data Factory, waarbij de integratie compliant was met de geldende beveiligings- en privacy voorschriften.

#4B.4: Data uitwisseling en Integratie met externe systemen (buiten tenant)

Kerncompetentie 4B.4: Data uitwisseling en Integratie met externe systemen (buiten tenant)	
Kavel	B
Omschrijving kerncompetentie	Aantoonbare ervaring met het opzetten en beheren van data-integratieprocessen met verschillende systemen en oplossingen die geen onderdeel zijn van platform van Aanbestedende dienst.
Motivatie	Naadloze integratie en uitwisseling van data tussen systemen is essentieel om een gestroomlijnde werking van alle bedrijfsprocessen te garanderen. Het vermogen om data vanuit verschillende externe bronnen te kunnen gebruiken zorgt ervoor dat besluitvormers op elk moment toegang hebben tot volledige en nauwkeurige informatie.
Referentie eis	Inschrijvers moet één referentieproject overleggen waaruit blijkt dat Inschrijvers verantwoordelijk is geweest voor de integratie van een externe databron / oplossing met het Azure platform voor het automatiseren en optimaliseren van Bedrijfsprocessen, incl. doorontwikkeling.

Door het invullen van het UEA verklaart u dat u hieraan kunt voldoen. Vul tevens **Bijlage 2B** (betreffende kavel B) in en voeg deze bij uw inschrijving.

Het voldoen aan referentie-eis 4B.1 t/m 4B.4 toont Inschrijvers aan door het overleggen van referentieopdrachten. Iedere referentie-eis toont Inschrijvers aan met één referentieopdracht. Een referentieopdracht mag voor meerdere referentie-eisen worden gebruikt.

Onderstaande geldt voor referenties van zowel kavel A als kavel B

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

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

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

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

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Inschrijvers aan deze eis voldoet, dient Inschrijvers per referentieopdracht bij zijn inschrijving het formulier referentieopdracht (Bijlage 2A betreffende kavel A en Bijlage 2B betreffende kavel B) in te dienen.

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

6.1 Uitsluiting of afwijzing van een Inschrijvers

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

U krijgt eerst de gelegenheid om te bewijzen dat u voldoende maatregelen heeft genomen en de bedrijfsvoering heeft aangepast ten aanzien van deze uitsluitingsgrond. Het is aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of de genomen maatregelen en/of het bewijs toereikend zijn. De Aanbestedende

dienst kunnen ook om andere redenen afzien van toepassing van de uitsluitingsgrond, indien uitsluiting bijvoorbeeld kennelijk onredelijk zou zijn.

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

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

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

7 Programma van eisen

7.1 Minimum eisen aan dienstverlening

Onder paragraaf 1.4 Voorwerp van de opdracht heeft Aanbestedende dienst per kavel zijn doelstellingen geformuleerd inclusief een nadere toelichting qua verwachten en verantwoordelijkheden en zijn de diensten opgedeeld in hoofd- en subdiensten. In lijn met het BVP-principe ligt de nadruk op het benutten van de kennis en ervaring van Opdrachtnemer(s) om aantoonbare meerwaarde te leveren voor de realisatie van deze doelstellingen en het invullen van de benodigde diensten.

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

Aanvullend geldt de volgende eisen:

Betreffende kavel A

#	Omschrijving
E1	<i>Kavel A</i> Opdrachtnemer brengt inzake werkplekbeheer een duidelijke splitsing aan tussen full-users versus limited users (geen functionaliteiten anders dan een online e-mailaccount met e-mailadres van Aanbestedende dienst).

Betreffende kavel A & kavel B

#	Omschrijving
E2	<i>Kavel A & Kavel B</i> Alle diensten en services die worden geleverd zijn onafhankelijk van Intellectueel Eigendom. Indien Opdrachtnemer hiervan wil afwijken dient expliciet te worden uitgewerkt in het risico-dossier hoe bij beëindiging van contractperiode en tussentijdse beëindiging alle voorgaande doelstelling worden gewaarborgd zonder kosten.
E3	<i>Kavel A & Kavel B</i> Opdrachtnemer geeft toestemming voor onafhankelijke security audit(s) door het door Aanbestedende dienst gecontracteerde accountancykantoor (huidig: Forvis Mazars) en/of een gespecialiseerde (cyber)security dienstverlener.
E4	<i>Kavel A & Kavel B</i> Opdrachtnemer is NIS2 (ISO27001) gecertificeerd of in het proces deze certificering te behalen in 2025.

E5	Inschrijver verklaart door het indienen van de inschrijving dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de definitieve versie van de overeenkomst, inclusief rectificaties die voortvloeien uit de nota van inlichtingen, en die met de nota van inlichtingen wordt meegezonden.
----	--

Betreffende kavel B

#	Omschrijving
E6	<i>Kavel B</i> Ten gevolge van een wijziging in de dienstverlening van Microsoft Dynamics Project service Automation (PSA), heeft Aanbestedende dienst besloten om een aantal noodzakelijke projecten (zie bijlage 10) per beoogde ingangsdatum overeenkomst direct op te starten en uiterlijk 15 december 2025 af te ronden. Nadere toelichting over deze uitdaging zijn terug te vinden in bijlage 11. Inschrijver gaat akkoord met uitvoering van deze noodzakelijke projecten.

Door het indienen van de inschrijving verklaart Inschrijver(s)/combinatie dat hij voldoet aan deze minimeisen, inclusief eventuele rectificaties die voortvloeien uit de nota van inlichtingen.

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

8 Gunningscriteria en beoordeling

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

Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om bij dit inkooptraject naast de beoordeling op prijs een zwaar accent te leggen op de beoordeling van kwaliteit en op die manier het onderscheidend vermogen van de leveranciers aan te spreken. Aanbestedende dienst maakt daarbij gebruik van een aantal principes van Best Value Procurement (BVP).

De methodiek is erop gericht om de opdracht aan die leverancier te gunnen die met zijn aanbieding heeft aangetoond het beste de risico's te minimaliseren en de kansen te benutten. Deze expert kan naar verwachting het beste de doelstellingen van de opdracht realiseren binnen de meest optimale planning.

Voor beide kavels gelden onderstaande gunningscriteria. Indien van toepassing staat bij de toelichting het onderscheid tussen beide kavels.

8.1 Prijs

G1 Prijs

Inschrijvers dienen bij hun aanbieding de onderstaande documenten te verstrekken met de volgende informatie:

G1.1. Inschrijfprijs

Inschrijver moet op het prijzenblad (Bijlage 5) een inschrijfprijs opgeven met daarbij een Inschrijvingsstaat waarop een specificatie van de kostenposten is gegeven.

De inschrijfprijs voor de uitvoering van de totale opdracht moet zijn gebaseerd op informatie neergelegd in het totale aanbestedingsdossier.

Van Inschrijver wordt tevens verwacht dat hij op basis van zijn kennis en ervaring bij het bepalen van zijn inschrijfprijs rekening houdt met alle mogelijke risico's die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de Opdracht en hiervoor beheersmaatregelen bedenkt. Het gaat daarbij om risico's die binnen zijn invloedssfeer liggen ("technische risico's") en risico's die buiten zijn invloedssfeer liggen ("risico's van buiten"). Indien de beheersmaatregelen kosten met zich meebrengen, dient Inschrijver deze kosten mee te nemen in zijn Inschrijfprijs.

De kosten voor de kansen maken geen onderdeel uit van de inschrijfprijs. De inschrijfprijs (exclusief btw) mag niet hoger zijn dan de plafondprijs die Aanbestedende dienst heeft vastgesteld voor de uitvoering van de onderhavige opdracht.

De plafondprijs is vastgesteld over een contractperiode van vier (4) jaar op:

Kavel A
€ 2.800.000,- excl. BTW
Kavel B

€ 1.750.000,- excl. BTW

Inschrijvers moet bij de prijs een kostenspecificatie opgeven, passend bij zijn oplossingsrichting, met door hem te hanteren tarieven en eenheidsprijzen. De kostenspecificatie moet aansluiten op de inschrijfprijs. Tevens dient Inschrijvers de kostenspecificatie een staffel aan te geven die geldt wanneer het aantal gebruikers toeneemt inclusief onderbouwing. De onderbouwing dient aannemelijk te maken dat de prijzen van de staffel realistisch, marktconform en juist zijn. Aanbestedende dienst houdt zich het recht voor om, in het geval dat onvoldoende onderbouwd wordt (ter beoordeling van Aanbestedende dienst), tijdens de concretiseringfase de offerte ter zijde te leggen en met de nummer 2 in de rangorde verder te gaan.

G.2.2 De financiële onderbouwing van het kansendossier

De financiële onderbouwing maakt onderdeel uit van de Inschrijving en laat zien wat de financiële waarde per kans is van de in het Kansendossier opgenomen kansen (zie paragraaf 5.3 onder b). De kosten per kans zoals opgegeven in het bij inschrijving aangeleverde Kansendossier moeten zijn terug te vinden in de financiële onderbouwing. Zoals aangegeven maken de kosten voor de kansen geen onderdeel uit van de inschrijfprijs, de plafondprijs is derhalve niet van toepassing op de kosten voor de kansen.

In de Concretiseringfase heeft Aanbestedende dienst het recht te besluiten een opgegeven kans te benutten en Inschrijvers te verzoeken dit mee te nemen in een door hem op te stellen Plan van Aanpak. Daarnaast behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om ook na gunning te besluiten een opgegeven kans te benutten. Indien Aanbestedende dienst besluit een kans te benutten, dan geldt hiervoor een prijs zoals opgenomen in de financiële onderbouwing. De posten in de financiële onderbouwing zijn voorzien van informatie waarmee de inhoud van een post vastligt en een onderbouwing van de prijs. De financiële onderbouwing moet worden aangeleverd als onderdeel van de Inschrijving.

De posten in de financiële onderbouwing zijn voorzien van informatie waarmee de inhoud van een post vastligt en een onderbouwing van de prijs. Denk aan zaken als: technische eisen, calculaties, offertes etc.

8.2 Kwaliteit

De onderbouwingen in de prestatie-onderbouwing, het risico-dossier en het kansen-dossier moeten dominant zijn. Dit betekent:

- Niet weerlegbaar/niet betwistbaar;
- Verifieerbaar;
- Accuraat;
- Metingen in termen van getallen, percentages of tijd;
- Hoge prestatie;
- Vertaling naar het huidige project.

G2.1 Prestatie-onderbouwing

Van de Inschrijvers wordt verwacht dat hij in zijn prestatie-onderbouwing aangeeft waarom de Inschrijvers in staat is de doelstellingen te realiseren.

Met zijn prestatie-onderbouwing toont de Inschrijvers aan de hand van `beweringen of stellingen` aan dat hij in staat is de opdracht op een adequate wijze uit te voeren. Die beweringen dient hij te onderbouwen met verifieerbare uitvoeringsinformatie.

Concreet betekent dit in feite een "kwaliteitsonderbouwing" in die zin dat de Inschrijvers in dit document argumenten aangeeft op basis waarvan hij kan aantonen dat hij de doelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden, bestaande uit de volgende elementen:

Elementen	Omschrijving
Meetbare KPI's	Inschrijvers worden gevraagd om specifieke, meetbare prestatie-indicatoren (KPI's) op te nemen die gedurende het project gemonitord kunnen worden. Welke KPI's zijn geïdentificeerd om de voortgang en kwaliteit te meten? Hoe worden deze meetbaar gemaakt?
Referentieprojecten met aantoonbare resultaten	Inschrijvers worden verzocht om succesvolle vergelijkbare projecten te noemen, inclusief de meetbare resultaten daarvan. Geef minimaal twee referentieprojecten waarin soortgelijke diensten zijn geleverd, inclusief prestatie-indicatoren en klanttevredenheidscijfers.
Tijdslijn voor oplevering en mijlpalen	Inschrijvers worden gevraagd een gedetailleerde planning met duidelijke mijlpalen en op te leveren resultaten op te stellen, waarbij wordt uitgelegd hoe deze worden behaald. Biedt een tijdslijn met sleuteldata en mijlpalen voor het project, en hoe prestaties tijdens elk stadium worden gegarandeerd.
Plan voor continue verbetering	Inschrijvers worden gevraagd om uit te leggen hoe zij continue verbetering zullen implementeren in hun dienstverlening. Welke methoden of processen worden gebruikt om continue verbetering van de dienstverlening te waarborgen?

De Prestatie-onderbouwing mag maximaal 4 x A4 beslaan.

Aandachtspunt:

De oplossingsrichting (aanbodscope) hoeft pas in de concretiseringsfase bekend te worden gemaakt en toegelicht. Echter: om een prijs te kunnen bepalen zal de Inschrijvers wel voor zichzelf een aanbodscope definiëren. Inschrijvers worden met dit inkooptraject uitgedaagd een zo efficiënt mogelijke oplossing aan te bieden voor een zo aantrekkelijk mogelijke prijs. Voorwaarde is dat de oplossingsrichting voldoet aan gestelde randvoorwaarden en de doelstellingen hiermee kunnen worden gerealiseerd. Extra's kunnen worden aangeboden in het Kansendossier.

Beoordeling

Beoordeling	Score	Toelichting
Uitmuntend	100% aftrek	Volledig gedetailleerde en onderbouwde prestatieonderbouwing. KPI's zijn duidelijk en meetbaar. Referentieprojecten tonen duidelijke relevantie en resultaten. Tijdslijn en continue verbetering zijn concreet en uitvoerbaar
Goed	50% aftrek	Goede prestatieonderbouwing met meetbare KPI's, maar minder specifiek over referentieprojecten. Tijdslijn is duidelijk, maar minder uitvoerbaar voor continue verbetering
Neutraal	Neutraal	Redelijke prestatieonderbouwing, maar KPI's of referentieprojecten missen detail. Tijdslijn is aanwezig, maar zonder duidelijke mijlpalen. Plan voor verbetering is algemeen
Onvoldoende	50% bijtelling	Weinig detail, KPI's zijn niet meetbaar of te algemeen. Referentieprojecten zijn onvolledig of niet goed onderbouwd. Tijdslijn ontbreekt of is zeer oppervlakkig
Slecht	100% bijtelling	Geen meetbare KPI's, ontbrekende referentieprojecten, en geen duidelijke tijdslijn of plannen voor continue verbetering.

G2.2 Risicodossier

In het risicodossier dient de Inschrijvers op maximaal 3 pagina's A4 de belangrijkste "risico's van buiten" ten aanzien van de te gunnen opdracht te identificeren. Dit zijn risico's op het intreden waarvan de Inschrijvers geen invloed heeft en die de doelstellingen in gevaar kunnen brengen. De Inschrijvers dient deze geïdentificeerde risico's naar zijn inzicht te prioriteren en bijbehorende beheersmaatregelen te noemen. Daarbij dient hij kort de effectiviteit van de maatregelen (dominant) te onderbouwen met verifieerbare uitvoeringsinformatie, bestaande uit de volgende elementen:

Elementen	Omschrijving
Concrete risicoanalyses	Inschrijvers wordt gevraagd om niet alleen risico's te benoemen, maar ook te kwantificeren (bijvoorbeeld risico-impact en kans op optreden) en prioriteren. Geef een lijst van de belangrijkste risico's met hun potentiële impact en waarschijnlijkheid. Hoe worden deze risico's gekwantificeerd?
Mitigatieplan met tijdslijnen	Inschrijvers worden gevraagd om gedetailleerde plannen voor risicobeheersing met concrete acties en tijdslijnen. Welke risicobeheersingsmaatregelen worden er genomen, en binnen welke tijdspannes worden deze geïmplementeerd?
Escalatieprocedures	Inschrijvers worden gevraagd naar duidelijke escalatieprotocollen bij onvoorziene problemen.

	Welke escalatieprocedures worden er ingesteld bij ernstige verstoringen van de dienstverlening?
Ervaring met risicomanagement	Inschrijvers worden gevraagd om voorbeelden te geven van situaties waarin zij risico's succesvol hebben beheerd in eerdere projecten. Beschrijf een voorbeeldproject waarin onverwachte risico's zijn opgetreden en hoe deze succesvol zijn gemitigeerd.

Technische risico's en risico's van buiten:

Aanbestedende dienst verwacht van de Inschrijvers dat zij nadenken over alle risico's die zich kunnen voordoen en daarmee rekening houden bij het bepalen van zijn inschrijfresultaat. Daarbij zijn "technische risico's" in de ogen van Aanbestedende dienst geen echte risico's, omdat de Inschrijvers deze risico's kent en ondervangt in zijn werk- en handelswijze. Aanbestedende dienst wenst in het risicodossier die risico's te zien, op het intreden waarvan de Inschrijvers geen directe invloed kan uitoefenen: de risico's van buiten. Het gaat daarbij om de in de ogen van de Inschrijvers belangrijkste risico's van buiten. De opsomming hoeft derhalve niet uitputtend te zijn, echter van de Inschrijvers wordt wel verwacht dat hij voor zichzelf alle risico's van buiten op een rij zet, hiervoor beheersmaatregelen formuleert en eventuele kosten voor de beheersmaatregelen meeneemt in zijn inschrijfresultaat. Dit zijn derhalve wel risico's die voor rekening van de opdrachtgever komen. Technische risico's komen voor rekening van de Inschrijvers. In de concretiseringsfase zal uitgebreid aandacht worden geschonken aan het totale risicodossier en alle mogelijke risico's zullen hierin worden opgenomen, inclusief door de beoogd Opdrachtnemer te formuleren beheersmaatregelen. In deze fase zullen ook de risico's die andere Inschrijvers hebben genoemd en de beoogd Opdrachtnemer niet (zonder de beheersmaatregelen) worden voorgelegd aan de beoogd Opdrachtnemer. Het kan voorkomen dat zich tijdens de uitvoering van de opdracht een risico van buiten voordoet, die niemand heeft voorzien. Indien daarvan sprake is, dient Opdrachtnemer dit te melden in de wekelijkse risicorapportage en een voorstel voor een beheersmaatregel te doen inclusief onderbouwing daarvan. Daarbij dient de Opdrachtnemer aan te geven welke kosten dit met zich meebrengt en welke gevolgen dit heeft op de planning. Dit komt voor rekening van Aanbestedende dienst. Uiteraard wordt van de Opdrachtnemer verwacht de gevolgen in kosten en tijd zoveel mogelijk te voorkomen.

Beoordeling

Beoordeling	Score	Toelichting
Uitmuntend	100% aftrek	Zeer gedetailleerd risicodossier. Risico's zijn duidelijk geprioriteerd en gekwantificeerd. Uitstekende mitigatieplannen en tijdslijnen. Ervaring met risicomanagement is duidelijk onderbouwd en relevante escalatieprocedures zijn aanwezig
Goed	50% aftrek	Duidelijke risicoanalyse met prioritering en mitigatieplannen, maar met enige hiaten in details. Escalatieprocedures zijn redelijk beschreven.
Neutraal	Neutraal	Algemeen risicodossier, met beperkte kwantificering van risico's. Mitigatieplannen zijn

		aanwezig maar onvoldoende onderbouwd. Escalatieprocedures zijn globaal.
Onvoldoende	50% bijtelling	Weinig detail in risicoanalyse, en mitigerende maatregelen zijn niet realistisch of ontbreken tijdslijnen. Escalatieprocedures ontbreken of zijn vaag
Slecht	100% bijtelling	Onvoldoende risicodossier, zonder concrete risico's, mitigatieplannen of escalatieprocedures

G2.3 Kansendossier

In het kansendossier dient de Inschrijvers op maximaal 3 pagina's A4 de kansen voor de opdracht te identificeren (dit zijn waarde toevoegende opties en TCO verlagende opties, boven op de eigen aanbodscoope). De Inschrijvers dient kort te beschrijven op welke wijze de kans waarde toevoegt aan de doelstelling(en), aanvullend op de eigen aanbodscoope, onderbouwd met (dominante) verifieerbare uitvoerings-informatie. Daarnaast geeft de Inschrijvers ook aan wat de impact is op tijd en geld. De leverancier dient ook de geïdentificeerde kansen te prioriteren.

De aan te bieden kansen dienen een relatie te hebben met de doelstellingen voor de onderhavige opdracht. Voor kansen waarvoor eerst onderzoek moet worden verricht, moet de leverancier de onderzoekskosten verwerken bij de impact op prijs in het kansendossier. Het is aan de Inschrijvers een afweging te maken tussen de waarde toevoeging en de investering die daarbij hoort, bestaande uit de volgende elementen:

Elementen	Omschrijving
Innovatie- en optimalisatiemogelijkheden	Inschrijvers wordt gevraagd om innovatieve voorstellen te doen die de kwaliteit verbeteren of kosten verlagen. Welke concrete optimalisaties of innovaties kunnen worden doorgevoerd om de dienstverlening te verbeteren of kosten te verlagen? Geef voorbeelden van hun impact.
Tijdspad voor realisatie van kansen	Inschrijvers worden gevraagd om een tijdsplanning voor de implementatie van kansen te geven. Geef een tijdslijn waarin mogelijke optimalisaties of innovaties kunnen worden doorgevoerd zonder de basisdienstverlening te verstoren.
Meetbare voordelen van kansen	Inschrijvers worden om een gedetailleerde onderbouwing van de voordelen die kansen met zich meebrengen gevraagd, met een focus op meetbare resultaten. Geef een beschrijving van de verwachte voordelen (bijv. efficiëntie, kostenbesparing, klanttevredenheid) van de geïdentificeerde kansen en hoe deze gemeten zullen worden.
Risico's van kansen en mitigatie	Inschrijvers worden gevraagd om eventuele risico's te benoemen die gepaard gaan met het implementeren van kansen en hoe ze deze

	zullen beheersen. Welke potentiële risico's zijn verbonden aan de geïdentificeerde kansen en welke maatregelen worden getroffen om deze te mitigeren?
--	---

Een leeg kansendossier heeft geen toegevoegde waarde en zal geen score opleveren voor de leverancier. Waardeloze kansen – kansen die naar het oordeel van Aanbestedende dienst geen waarde toevoegen aan de doelstellingen – leiden tot puntenaftrek. Waardeloze kansen scoren derhalve slechter dan een leeg kansendossier.

Let op:

In het Kansendossier dienen alleen kansen opgenomen te worden, die geen onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossingsrichting (de aanbodscoope). De aanbodscoope hoeft pas in de concretiseringsfase bekend te worden gemaakt en toegelicht. Echter: om een prijs te kunnen bepalen zal de Inschrijvers wel voor zichzelf een aanbodscoope definiëren. Belangrijk is dat de doelstellingen van Aanbestedende dienst op basis van die aanbodscoope moeten kunnen worden gerealiseerd. In het kansendossier heeft de Inschrijvers de mogelijkheid "extra's" aan te bieden, die daarnaast gelet op de te behalen doelstellingen een toegevoegde waarde kunnen hebben voor de opdracht. Een kans die nodig is om de doelstellingen te realiseren is geen kans. Indien in de concretiseringsfase blijkt dat daarvan sprake is, heeft Aanbestedende dienst het recht de aanbidding alsnog als ongeldig terzijde te leggen.

Beoordeling

Beoordeling	Score	Toelichting
Uitmuntend	100% aftrek	Het dossier biedt duidelijke, innovatieve voorstellen met meetbare voordelen en een volledig uitgewerkt tijdspad voor implementatie. Er is een gedetailleerde risicoanalyse voor de implementatie van de kansen.
Goed	50% aftrek	Goede voorstellen met duidelijke optimalisatiemogelijkheden. Het tijdspad is redelijk goed beschreven, maar sommige voordelen of risico's zijn minder uitgewerkt.
Neutraal	Neutraal	Voldoende kansendossier, maar innovaties zijn beperkt of oppervlakkig beschreven. Voordelen zijn globaal aangegeven en niet altijd meetbaar. Tijdspad is vaag.
Onvoldoende	50% bijtelling	Weinig innovatieve ideeën en beperkte onderbouwing van voordelen. Risico's van implementatie zijn slecht uitgewerkt, met een beperkt tijdspad.
Slecht	100% bijtelling	Geen concrete innovaties of optimalisaties beschreven. Geen tijdspad, voordelen of risico's aangegeven.

G2.4 Interviews sleutelfunctionarissen

Het criterium G2.4 zal worden beoordeeld aan de hand van interviews met de twee sleutelfunctionarissen die de Inschrijver heeft aangeboden. Aan de hand van de interviews wordt

beoordeeld of de sleutelfunctionarissen de opdracht (de uitvoering van de opdracht) binnen hun functie goed doorgronden en goed kunnen managen. De vragen zullen hier nadrukkelijk op zijn gericht, mede in het licht van de ingediende prestatie-onderbouwing en het risico- en kansendossier. Aanbestedende dienst gaat ervan uit, dat de aangeboden sleutelfunctionarissen doorslaggevend zijn om het de opdracht tot een succes te maken. Met iedere sleutelfunctionaris afzonderlijk wordt een gesprek gevoerd van maximaal 45 minuten. De te houden interviews zullen onafhankelijk plaatsvinden met twee sleutelfunctionarissen per (geselecteerde) Inschrijver.

Let op:

Inschrijvers die op alle ingediende kwalitatieve documenten ten minste een 'neutraal' hebben gescoord en een Inschrijving onder de plafondprijs hebben uitgebracht komen in aanmerking voor de interviews. Dat wil zeggen dat er op de prestatie-onderbouwing, risicodossier en kansendossier minimaal een Neutraal, Goed of Uitstekend gescoord moet worden om door te gaan naar de interviews. Een Inschrijver die op één van de genoemde onderdelen een Onvoldoende of Slecht scoort gaat niet door naar de interviews en komt derhalve niet meer voor gunning in aanmerking.

Voorwaarde is dat de personen die Inschrijvers als sleutelfunctionaris afvaardigen ook daadwerkelijk en actief worden ingezet bij het uitvoeren van de opdracht. Aanbestedende dienst kijkt hierbij specifiek naar of de Sleutelfunctionarissen van Inschrijvers die de opdracht gaan uitvoeren, de opdracht goed doorgronden, zich eraan committeren deze opdracht, vertrouwd en bekend zijn de opdracht en de offerte blijkend uit de gegeven antwoorden en in staat zijn de opdracht binnen zijn/haar functie te allen tijde goed te kunnen uitvoeren/managen.

De interviews zullen plaats vinden op donderdag 10-04-2024 (Kavel A) en vrijdag 11-04-2025 (Kavel B). Aanbestedende dienst bepaalt de locatie, de definitieve datum en het tijdstip van de interviews.

Voor het vaststellen van de eindscore geldt het volgende. De twee te interviewen Sleutelfunctionarissen kunnen afzonderlijk maximaal 50% van de totale kwaliteitswaarde behalen. De twee sleutelfunctionarissen worden beoordeeld en per geïnterviewde kent de beoordelingscommissie een score toe overeenkomstig het gestelde onder 'beoordeling'.

De interviews worden afgenomen door een bij deze inkooptraject betrokken medewerker van Aanbestedende dienst. Tijdens het interview zijn de leden van de beoordelingscommissie aanwezig voor de beoordeling. Zij mengen zich niet in het interview, tenzij ze daartoe worden uitgenodigd door de interviewer.

Het gehele interview zal eventueel op audio worden opgenomen.

Het gestelde in de interviews maakt integraal onderdeel uit van de aanbidding. De aanbidding (inclusief de interviews) maakt na definitieve gunning onderdeel uit van de overeenkomst.

Belangrijke aandachtspunten:

Bij de beoordeling van de interviews zullen uitsluitend worden beoordeeld op basis voor de mate waarin de geïnterviewde sleutelpersoon duidelijk heeft kunnen maken dat hij de uitvoering van de opdracht goed doorgrondt en mede gelet op passende kennis en ervaring (blijkend uit de beantwoording van de vragen) in staat is de opdracht te allen tijde binnen zijn functie goed te kunnen managen. Om hier een goed beeld van te krijgen zullen de vragen worden gerelateerd aan de functie en met name zijn gericht op de persoon, de opdracht en de projectdoelstelling van Aanbestedende

dienst de prestatie-onderbouwing en het ingediende risico- en kansendossier (waarbij de prestatie-onderbouwing en het risico- en kansendossier niet opnieuw worden beoordeeld).

Zoals aangegeven maakt hetgeen de sleutelfunctionarissen stellen tijdens de interviews integraal onderdeel uit van de later afgesloten overeenkomst. Aanbestedende dienst gaat ervan uit, dat de sleutelfunctionarissen bevoegd zijn uitspraken te doen waaraan de Inschrijvers kan worden gehouden. Inschrijvers dient hier nadrukkelijk intern aandacht aan te besteden.

Beoordeling

Beoordeling	Score	Toelichting
Uitmuntend	100% aftrek	- De expert toont uitzonderlijk diepgaande kennis en ervaring met het onderwerp, geeft uitgebreide en concrete voorbeelden van eerdere succesvolle projecten, en begrijpt de kern van het project volledig. - De expert toont een uitzonderlijk vermogen om problemen proactief te identificeren en op innovatieve, effectieve wijze op te lossen. Het antwoord is gebaseerd op ervaring en omvat best practices en risicoafdekking - De expert communiceert zeer duidelijk, gestructureerd en overtuigend. De antwoorden zijn consistent en goed onderbouwd. Er is een uitstekende interactie met de interviewers. - De expert presenteert een zeer gedetailleerde en realistische projectaanpak met een goed doordachte planning. De aanpak is onderbouwd met ervaring en past uitstekend bij de projectdoelen. - De expert heeft aantoonbare ervaring met soortgelijke projecten en laat zien waarom deze ervaring direct relevant is voor dit project. De expert is duidelijk geschikt voor deze rol.
Goed	50% aftrek	- De expert toont solide kennis van het onderwerp, met enkele relevante en duidelijke voorbeelden van ervaring. Begrijpt de belangrijkste projectdoelen - De expert toont een goed probleemoplossend vermogen, biedt solide oplossingen gebaseerd op ervaring en biedt enkele strategieën voor risicobeheersing. - De expert communiceert duidelijk en goed gestructureerd, maar mist af en toe

		overtuigingskracht. De antwoorden zijn over het algemeen goed onderbouwd. • De expert presenteert een duidelijke projectaanpak en planning, die goed aansluit bij de projectdoelen. Er zijn enkele gedetailleerde voorbeelden, maar mist soms diepgang. • De expert heeft relevante ervaring, maar deze is niet altijd volledig vergelijkbaar met het huidige project. Toch is de geschiktheid duidelijk aanwezig.
Neutraal	Neutraal	• De expert heeft een basiskennis van het onderwerp, maar mist gedetailleerde of specifieke voorbeelden. Begrijpt de algemene context, maar mist diepgang. • De expert toont een redelijk probleemoplossend vermogen, maar biedt voornamelijk standaardoplossingen zonder veel diepgang. De risicobeheersing is algemeen. • De communicatie is begrijpelijk, maar de expert is soms onduidelijk of onsamenhangend in de antwoorden. Er is enige mate van interactie, maar niet altijd overtuigend. • De projectaanpak is redelijk, maar mist detail en onderbouwing. De planning is globaal en er is beperkte koppeling met eerdere ervaringen.
Onvoldoende	50% bijtelling	• De expert presenteert een oppervlakkige of onrealistische projectaanpak. De planning is onduidelijk of onvolledig, met weinig aandacht voor risico's en deadlines. • De expert heeft beperkte ervaring met soortgelijke projecten en toont onvoldoende geschiktheid voor de specifieke eisen van het project.
Slecht	100% bijtelling	• De expert toont geen relevante kennis of ervaring, en geeft onvolledige of incorrecte antwoorden. Begrip van het project is minimaal of ontbreekt. • De expert toont geen of weinig probleemoplossend vermogen en biedt geen passende oplossingen of strategieën voor risicobeheersing. • De expert communiceert zeer slecht, met verwarrende of onvolledige antwoorden en er is geen effectieve interactie met de interviewers. • De expert presenteert geen duidelijke projectaanpak of planning. Er is geen

		inzicht in de noodzakelijke stappen of risico's binnen het project. De expert heeft geen relevante ervaring en is duidelijk niet geschikt voor de rol binnen dit project.
--	--	--

Ook bij de beoordeling van het criterium G2.4 kennen de leden van de beoordelingscommissie eerste ieder afzonderlijk punten toe aan de interviews. De individuele scores worden vervolgens besproken in de voltallige beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie stelt per Inschrijver de definitieve scores en motiveringen vast voor de interviews.

8.3 Voorschriften voor het aanleveren van de documenten

Voor de prestatie-onderbouwing, het risico- en kansendossier gelden de volgende voorwaarden:

- De prestatie-onderbouwing mag maximaal 4 pagina's A4 bevatten;
- Het risicodossier inclusief bijbehorende beheersmaatregelen en verifieerbare uitvoeringsinformatie mag maximaal 3 pagina's A4 bevatten;
- Het kansendossier mag inclusief verifieerbare uitvoeringsinformatie maximaal 3 pagina's A4 bevatten;
- Genoemde documenten moeten op A4 formaat worden aangeboden, waarbij lettertype Arial (10 pt) wordt gebruikt en een minimale regelafstand van 1,0.

NB:

Indien een aanbieding in strijd met de gestelde voorschriften (aantal pagina's A4, lettertype, etc.) wordt aangeleverd, heeft Aanbestedende dienst het recht de aanbieding niet te beoordelen.

8.4 Overige in te dienen documenten

Inschrijvers dient bij zijn aanbieding tevens de volgende documenten bij te voegen:

Functieprofielen

Inschrijvers moet bij zijn aanbieding de namen en de functies van de te interviewen sleutelfunctionarissen vermelden. Sleutelfunctionarissen moeten personen zijn die een belangrijke functie vervullen in de voorbereiding of dagelijkse uitvoering van de opdracht en moeten ook daadwerkelijk worden ingezet voor de opdracht. Aanbestedende dienst wenst de volgende sleutelfunctionarissen te interviewen. Sleutelfunctionarissen zijn de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift. De interviews zullen in het Nederlands worden afgenomen:

- Transitieverantwoordelijke, persoon die verantwoordelijk is voor de algehele transitie conform overeenkomst;
- Service Delivery Manager, persoon die (operationeel) verantwoordelijk is voor de goede werking en uitrol van de diensten conform overeenkomst.

De leverancier moet van iedere sleutelfunctionaris een functieprofiel opgeven conform het format dat is bijgevoegd onder Bijlage 9 – Template Functieprofielen.

Het functieprofiel bevat de volgende informatie:

- de naam van de functionaris;
- de naam van de functie die hij zal uitvoeren;

- verwachte inzet in aantal dagen per jaar + all-in tarief per dag;
- korte omschrijving van de functie;

De functieprofielen van de sleutelfunctionarissen dienen slechts als input voor de te houden interviews met deze functionarissen en zullen niet beoordeeld worden.

9 Selecteren van de winnende Inschrijvers

9.1. Beoordeling Inschrijvingen

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats in vijf stappen, te weten:

Stap I: Toets op volledigheid

Aanbestedende dienst toetst of de aanbiedingen voldoen aan het gestelde voorschriften bij de Inschrijving (vormvereisten), Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen in de aanbestedingsleidraad

Stap II: Toets op plafondprijs

Inschrijvingen waarvan de inschrijfprijs hoger is dan de plafondprijs, worden gekwalificeerd als ongeldige Inschrijvingen en als zodanig terzijde gelegd waarmee ze zijn uitgesloten van de verdere procedure. De inschrijfprijzen zullen worden beoordeeld aan de hand van de ingediende Prijzenblad.

Stap III: Beoordeling kwalitatieve criteria

De aanbiedingen die de toets in stap I en II hebben doorstaan, worden door een beoordelingsteam van Aanbestedende dienst beoordeeld aan de hand van de kwalitatieve criteria: prestatie-onderbouwing (G2.1), het risicodossier (G2.2) en kansendossier (G2.3). Inschrijvers die minimaal een 'neutraal' of hoger hebben gescoord op alle kwalitatieve criteria, worden uitgenodigd voor de interviews.

Stap IV: Interviews

Inschrijvers die minimaal een 'neutraal' hebben gescoord op alle kwalitatieve criteria, worden uitgenodigd voor de interviews. Aan de hand van de interviews wordt beoordeeld of de sleutelfunctionarissen de opdracht goed doorgronden en goed kunnen managen. De interviews met sleutelfunctionarissen vormen hierbij gunningscriterium G2.4.

Stap V: Vaststellen winnende Inschrijving(en)

Stap V bestaat uit het vaststellen welke Inschrijver (per kavel) de winnende Inschrijving (per kavel) heeft gedaan wordt aan de hand van de volgende subcriteria bepaald.

1. Prijs
G1.1 Inschrijfprijs
2. Kwaliteit:
G2.1. Prestatie-onderbouwing
G2.2. Risicodossier
G2.3. Kansendossier
G2.4. Interviews Sleutelfunctionarissen

De uitwerking en de maximale waardering van de bovenstaande criteria is weergegeven in de beoordelingstabel per criterium.

Indien bij de eindbeoordeling (stap V) twee of meer aanbiedingen een gelijke "kwaliteitswaarde na interviews" hebben, dan is daarvan de aanbieding met de laagste inschrijfprijs de winnende aanbieding

Organisatie van de beoordeling

De beoordeling van de aanbiedingen vindt plaats door twee commissies:

- De procedurecommissie
- De beoordelingscommissie

De procedurecommissie toetst de aanbiedingen op volledigheid, het voldoen aan voorschriften voor de Inschrijving (vormvereisten), Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en beoordeelt of de aangeboden inschrijfprijzen onder de vastgestelde plafondprijs liggen.

De beoordelingscommissie ontvangt de kwalitatieve documenten van de aanbieder en beoordeelt op basis van de gestelde criteria (G2.1, G2.2 en G2.3).

De leden van de beoordelingscommissie, samengesteld uit ter zake kundige beoordelaars van Aanbestedende dienst, kennen eerst individueel aan de aanbiedingen per criterium een score toe (van 'Slecht' tot 'Uitmuntend'). De individuele scores worden vervolgens besproken in de voltallige beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie stelt per Inschrijver de definitieve scores en motiveringen vast voor de gunningscriteria G2.1, G2.2, G2.3 op basis van consensus. Ditzelfde geldt voor de beoordeling van gunningscriterium G2.4.

De beoordelingscommissie geeft in consensus één definitieve beoordeling per criterium.

9.2 Vaststellen winnende Inschrijving

Gunning vindt plaats op basis van een methode uniek voor BVP. Hierbij wordt in eerste instantie alleen naar de kwaliteit gekeken binnen het plafondbedrag. Pas na de interviews gaat prijs ook rol spelen in de beoordeling.

Om te beoordelen welke Inschrijving de winnende is, worden de Inschrijvingen beoordeeld overeenkomstig de beoordelingsprocedure.

In onderstaande tabel staat, per criterium, de maximaal toe te kennen kwaliteitswaarde vermeld (monetaire waardering van de score). De kwaliteitswaarden leiden tot een fictieve aftrek of bijtelling op de inschrijfsom van de aanbieder.

Kavel A

<i>Plafondprijs</i>		<i>€ 2.800.000</i>	<i>Fictieve aftrek</i>			<i>Fictieve bijtelling</i>	
			-100%	-50%	0%	+50%	+100%
Gunningcriteria	Weging	Kwaliteitswaarde	10	8	6	4	2
Prestatie onderbouwing	20%	€ 560.000	-€ 560.000	-€ 280.000	€ 0	+€ 280.000	+€ 560.000
Risicodossier	15%	€ 420.000	-€ 420.000	-€ 210.000	€ 0	+€ 210.000	+€ 420.000
Kansendossier	15%	€ 420.000	-€ 420.000	-€ 210.000	€ 0	+€ 210.000	+€ 420.000
Interviews	30%	€ 840.000	-€ 840.000	-€ 420.000	€ 0	+€ 420.000	+€ 840.000

Kavel B

<i>Plafondprijs</i>		€ 1.750.000	<i>Fictieve aftrek</i>			<i>Fictieve bijtelling</i>	
			-100%	-50%	0%	+50%	+100%
Gunningcriteria	Weging	Kwaliteitswaarde	10	8	6	4	2
Prestatie onderbouwing	20%	€ 350.000	-€ 350.000	-€ 175.000	€ 0	+€ 175.000	+€ 350.000
Risicodossier	15%	€ 262.500	-€ 262.500	-€ 131.250	€ 0	+€ 131.250	+€ 262.500
Kansendossier	15%	€ 262.500	-€ 262.500	-€ 131.250	€ 0	+€ 131.250	+€ 262.500
Interviews	30%	€ 525.000	-€ 525.000	-€ 262.500	€ 0	+€ 262.500	+€ 525.000

Bij de beoordeling wordt voor de verschillende criteria gelet op een aantal beoordelingsaspecten zoals weergegeven in hoofdstuk 7 per criterium.

De inschrijving met de laagste fictieve inschrijfprijs, biedt de beste kwaliteitswaarde. De fictieve inschrijfprijs is de inschrijfprijs van de Inschrijver minus de fictieve aftrek en/of plus de fictieve bijtelling van de kwaliteitscriteria (Prestatieonderbouwing, Risico- en Kansendossier) en de Interviews met Sleutelfunctionarissen.

Hieronder treft u een fictief voorbeeld van de wijze van berekening in de verschillende stappen.

Fictief voorbeeld kavel A

			Aanbieder 1	Aanbieder 2	Aanbieder 3	Aanbieder 4	Aanbieder 5
Filter 1	Score	Prestatieonderbouwing	6	6	6	8	10
		Risico dossier	6	8	8	6	6
		Kansendossier	6	10	6	4	8
	Monetaire waarde	Prestatieonderbouwing	€ 0	€ 0	€ 0	- € 280.000	- € 560.000
		Risico dossier	€ 0	- € 210.000	- € 210.000	€ 0	€ 0
		Kansendossier	€ 0	- € 420.000	€ 0	+ € 210.000	- € 210.000
	A. Totaal		€ 0	- € 630.000	- € 210.000	- € 70.000	- € 770.000
	Rangschikking fase I		4	2	3	KO	1
	Filter 2	Score	Interview 1	6	8	6	10
			Interview 2	6	8	8	8
		Monetaire waarde	Interview 1	€ 0	- € 210.000	€ 0	- € 420.000
			Interview 2	€ 0	- € 210.000	- € 210.000	- € 210.000

	B. Totaal		€ 0	-€ 420.000	-€ 210.000		-€ 630.000
	C. Inschrijfprijs		€ 2.400.000	€ 2.800.000	€ 2.700.000		€ 2.600.000
	Fictieve inschrijfprijs	(= C-A-B)	€ 2.400.000	€ 1.750.000	€ 2.280.000		€ 1.200.000
	Rangschikking fase II		4	2	3		1

Fictief voorbeeld kavel B

			Aanbieder 1	Aanbieder 2	Aanbieder 3	Aanbieder 4	Aanbieder 5
Filter 1	Score	Prestatieonderbouwing	6	6	6	8	10
		Risico dossier	6	8	8	6	6
		Kansendossier	6	10	6	2	8
	Monetaire waarde	Prestatieonderbouwing	€ 0	€ 0	€ 0	- € 175.000	- € 350.000
		Risico dossier	€ 0	- € 131.250	- € 131.250	€ 0	€ 0
		Kansendossier	€ 0	- € 262.500	€ 0	+ € 262.500	- € 131.250
	A. Totaal		€ 0	- € 393.750	- € 131.250	+ € 87.500	- € 481.250
	Rangschikking fase I		5	2	3	KO	1
Filter 2	Score	Interview 1	6	8	6		10
		Interview 2	6	8	8		8
	Monetaire waarde	Interview 1	€ 0	- € 262.500	€ 0		- € 525.000
		Interview 2	€ 0	- € 262.500	- € 262.500		- € 262.500
	B. Totaal		€ 0	- € 525.000	- € 262.500		- € 787.500
	C. Inschrijfprijs		€ 1.400.000	€ 1.750.000	€ 1.575.000		€ 1.500.000
	Fictieve inschrijfprijs	(= C-A-B)	€ 1.400.000	€ 831.250	€ 1.181.250		€ 231.250
Rangschikking fase II		4	2	3		1	

Aanbestedende dienst maakt schriftelijk bekend aan alle Inschrijvers wie de winnende Inschrijvers is per kavel met wie de concretiserings fase wordt ingegaan (hierna: de bekendmaking).

9.3 Concretiseringsfase en gunning

Opdrachtgever maakt aan alle Inschrijvers bekend wie de Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs is per kavel, waarmee de concretiseringsfase wordt ingegaan. Daarbij zal tevens een opgave worden gedaan van de "ranking" van Inschrijvers. De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom staat op nummer 1 en de Inschrijver met de hoogste fictieve inschrijfsom eindigt als laatste.

9.4 Concretiseringsfase

Met het verzenden van de bekendmaking vangt de concretiseringsfase aan. Deze fase neemt per kavel naar verwachting 3 weken in beslag en is bedoeld om de aanbieder van de beoogde leverancier gedegen te verifiëren.

De concretiseringsfase start met een overleg tussen Aanbestedende dienst en de beoogde Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg zullen alle risico's tot in detail worden besproken. Ook eventuele risico's die de beoogde Opdrachtnemer niet had voorzien in het door hem aangeleverde risicodossier komen daarbij aan de orde. Aanbestedende dienst zal de beoogde Opdrachtnemer vervolgens verzoeken, het uit te voeren project tot in detail uit te werken in een plan van aanpak op basis van de door hem ingediende aanbieder. De beoogde Opdrachtnemer moet in het plan van aanpak nauwkeurig aangeven, hoe hij het beloofde resultaat zal gaan bereiken binnen de randvoorwaarden en doelstellingen (zoals aangegeven in paragraaf 1.4 per kavel). Van de beoogde Opdrachtnemer wordt daarbij verwacht, dat hij daarin ook de beheersmaatregelen meeneemt ten aanzien van risico's die hij niet had voorzien, indien daarvan sprake is. Daarnaast dient hij de mogelijkheden van de door hem opgegeven toegevoegde waarde (kansen) nadrukkelijk te verwerken in het plan van aanpak, indien Aanbestedende dienst dit verzoekt. In het plan van aanpak moet de Aanbestedende dienst ook aangeven welke activiteiten met welke inzet hij van Aanbestedende dienst verwacht en hoe hij ervoor zorgt dat dit wordt beperkt tot een zo minimaal mogelijke inzet. Tenslotte moet de Opdrachtnemer in het plan van aanpak aangeven hoe hij omgaat met de communicatie richting Aanbestedende dienst en derde betrokkenen bij de opdracht (belanghebbenden).

In deze fase zal tevens een gedetailleerde planning en een kwaliteitsplan met kwaliteitsborgingsprocedures worden opgesteld. Deze worden onderdeel van het plan van aanpak.

Daarnaast ziet de Aanbestedende dienst ook graag ten minste de volgende zaken uitgewerkt in deze fase:

- Exitplan inclusief deexit;
- Transitieplan;
- Dossier Afspraken en Procedures;
- Prijzenblad en Dossier Financiële Afspraken;
- Service Level Agreement;
- Operational Level Agreement en of Underpinning Contract (indien van toepassing)
- Nadere aanscherping van de dienstbeschrijving (bijvoorbeeld in vorm van Producten en Diensten Catalogus).

De beoordelingscommissie van Aanbestedende dienst toetst of het definitief ingediende plan van aanpak (en bijbehorende documenten) voldoet aan de kwaliteit die de beoogde Opdrachtnemer heeft opgegeven bij zijn aanbieder (inclusief de opgegeven inschrijfprijs) en de verwachting van Aanbestedende dienst

Indien Aanbestedende dienst van mening is, dat de beoogde Opdrachtnemer met het ingediende plan van aanpak heeft aangetoond dat hij in staat is de opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij opdracht aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen en randvoorwaarden en voor de opgegeven inschrijfprijs, sluit Aanbestedende dienst deze fase af door over te gaan tot het voorlopig gunnen van de opdracht. Met deze bekendmaking wordt aan alle Inschrijvers een termijn gegund van 20 dagen om eventueel bezwaar te maken en start de bezwaartermijn. Zie ook paragraaf 3.19 inzake Rechtsbescherming.

9.5 De Overeenkomst

Van de (beoogd winnende) Inschrijver wordt in de concretiseringsfase verwacht dat hij tevens de uiteindelijke overeenkomst opstelt op basis van de aangeleverde conceptovereenkomst(en) (voor kavel A en kavel B) en de tot dan toe besproken (en goedgekeurde) op- en/of aanmerkingen, waarbij de bij de aanbestedingsleidraad (incl. eventuele wijzigingen op basis van de Nota van Inlichtingen) gevoegde conceptovereenkomst als uitgangspunt moet worden genomen.

9.6 Wekelijkse rapportage

In de uitvoeringsfase is de Opdrachtnemer gehouden Aanbestedende dienst wekelijks schriftelijk te informeren over de voortgang van de opdracht (de uitvoering) in termen van tijd, budget en kwaliteit. Hij dient te rapporteren over de ontwikkeling van de risico's (zowel de risico's die zijn voorzien als de risico's die onverwacht optreden). De leverancier is verantwoordelijk voor het opstellen van de weekrapportage. Aanbestedende dienst controleert alleen of de gegeven informatie accuraat is, overeenstemt met hetgeen is uitgevoerd en of de Opdrachtnemer eventueel actie verwacht van Aanbestedende dienst in het licht van een opgetreden risico die buiten de invloedssfeer ligt van de leverancier

10 Bijlagen

Bijlage 1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

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

Bijlage 2A. Formulier referentieopdrachten – Kavel A

Bijlage 2A - Formulier referentieopdrachten – Kavel A is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 2B. Formulier referentieopdrachten – Kavel B

Bijlage 2B - Formulier referentieopdrachten – Kavel B is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 3. ARBIT 2022

De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten (ARBIT 2022) zijn als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 4. Conceptovereenkomsten

De conceptovereenkomsten voor kavel A (Bijlage 4A – Conceptovereenkomst Kavel A) en kavel B (Bijlage 4B – Conceptovereenkomst Kavel B) zijn als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 5. Prijzenblad

Bijlage 5 – Prijzenblad is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 6. Template prestatie onderbouwing

Bijlage 6 – Template prestatie onderbouwing is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 7. Template risico dossier

Bijlage 7 – Template risico dossier is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 8. Template kansen dossier

Bijlage 8 – Template kansen dossier is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 9. Template Functieprofielen

Bijlage 9 – Template Functieprofielen is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 10. Noodzakelijke en verwachte projecten voor kavel B

De opsomming hieronder zal tijdens de informatiebijeenkomst worden toegelicht. De noodzakelijke projecten zijn cruciaal voor de bedrijfsvoering en per beoogde ingangsdatum overeenkomst te worden opgestart en zo snel mogelijk afgerond, doch uiterlijk november 2025. De use cases en andere potentiële projecten zijn een indicatie van de ambities en voor die projecten dient in onderling overleg een roadmap te worden opgesteld.

Noodzakelijke projecten Kavel B (deadline = ASAP):

- Omdat Microsoft de Project Service Automation (PSA) functionaliteiten in Dynamics niet meer ondersteund vanaf april 2025, dient de Dynamics CRM/Sales omgeving technisch gezien opnieuw te worden opgebouwd (zie bijlage 11 voor meer info).
- Behalve het uitfasen van deze standaard Dynamics PSA functionaliteiten, wil BOM ook stoppen met Intellectueel Eigendom van de huidige implementatie partner.
- Deze technische wijzigingen van de CRM/Sales omgeving hebben ook effect op: Dynamics Business Central, Datawarehouse (DWH), integratie met Landelijke ROM Data Infrastructuur (LDI), Achilles integratie, integratie met websites BOM.nl + SecFund.nl en Company Info.
- Door het uitfasen van de PSA oplossing, dient gelijktijdig ook een nieuwe oplossing voor urenverantwoording te worden geïmplementeerd.

Use cases en andere potentiële projecten (roadmap noodzakelijk)

- Implementatie van autonomous agents voor verwerking van CRM data obv ontvangen emails.
- Implementatie van een AI oplossing die ongestructureerde data in SharePoint transformeert naar gestructureerde data in CRM.
- Datascience opdracht om te onderzoeken of ondernemingen in Brabant inderdaad sneller schalen met ondersteuning vanuit BOM dan zonder begeleiding door BOM.
- Ontwikkeling of uitbreiding van uploadportaal voor ondernemers.
- Herontwerp en organisatie-brede implementatie van renteproces.
- Archiefdata van Exact overzetten naar Datawarehouse.
- Notulen van wekelijks Investeringsoverleg (Intake, beheer en exit) geautomatiseerd verwerken in CRM bij de betrokken organisatie.
- Verbeterde versie van 360 view en deze laagdrempelig ontsluiten (bijv. via Power app), waardoor in 1x kan worden gezocht naar contact, project, account, lead, etc. in zowel CRM, datawarehouse, als externe datasets.
- Procesanalyse en advies mbt huidige integraties voor: evenementen (Aanmelder.nl) en Marketing en Communicatie (Spotler),
- Analyse en eventueel herontwerp van cashflowplanning.
- Switch van Power Automate naar Azure Integration Services voor cruciale bedrijfsprocessen.
- Azure Active Directory als bron/basis voor rollen en toegangsrechten in Dynamics.

Bijlage 11. BOM globale architectuur en CRM uitdaging

Bijlage 11 – BOM globale architectuur en CRM uitdaging is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.

Bijlage 12. Bijlage applicaties

Bijlage 12 – Bijlage applicaties is als separaat document toegevoegd aan het aanbestedingsdossier op TenderNed.