

Beschrijvend document

CITO

**IT-beheer ten behoeve van Stichting Cito
Instituut voor Toetsontwikkeling**

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure



Datum: 1-7-2025
Versienummer: 1.0

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Begrippen	4
1.2	De Aanbestedende dienst	4
1.3	Aanleiding.....	5
1.4	Huidige ICT omgeving	5
1.5	Ondersteunende partijen bij de aanbesteding	8
1.6	Doelstellingen	8
1.7	Type en duur van de Overeenkomst	9
1.8	Marktconsultatie	9
2	Inhoud van de Opdracht.....	10
2.1	Transitie ICT-beheer Cito	10
		11
2.2	Beheer	11
2.3	Buiten scope	13
2.4	Specifieke aandachtspunten dienstverlening.....	13
2.5	Perceelindeling	15
2.6	Varianten.....	15
2.7	Wijziging van de Opdracht	15
3	Verloop van de Aanbesteding	17
3.1	Aanbestedingsprocedure.....	17
3.2	Planning	17
3.3	Communicatie gedurende de Aanbesteding	17
3.4	Informatieverstrekking	17
3.5	Indienen van de Inschrijving	18
3.6	Opening van de Inschrijvingen	19
3.7	Controle, toetsing en beoordeling van de Inschrijvingen	19
3.8	Gunningsbeslissing	19
3.9	Verificatie	19
4	Eisen aan de ICT-partner	20
4.1	Inleiding	20
4.2	Uitsluitingsgronden	20
4.3	Geschiktheidseisen	21
4.4	Nederlandse taal.....	24
5	Toetsing van de Inschrijving	25
5.1	Overzicht van de toetsingscriteria	25
5.2	Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3 en T4 en T5	25
6	Beoordeling van de Inschrijving – hoe beoordelen we?	26
6.1	Gunningsmethode: gunnen op waarde	26
6.2	Beoordelingscommissie	26
6.3	Wijze van beoordeling	26
6.4	Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten	26
6.5	Berekenen van de eindscores	27
7	Beoordeling van de Inschrijving – wat beoordelen we?	28
7.1	Overzicht van alle Gunningscriteria	28
7.2	Gunningscriteria kwaliteit	28
7.3	Gunningscriterium prijs	36
7.4	Vereiste minimumscore voor alle kwalitatieve Gunningscriteria.....	38
7.5	Voorbeeldberekening gunnen op waarde.....	38
8	Bij te voegen documenten en bewijsstukken	38
9	Voorschriften en voorwaarden	40
9.1	Gebruik Aanbestedingsplatform	40
9.2	Voorbehouden van de Aanbestedende dienst.....	40

9.3	Toepasselijk recht.....	40
9.4	Nederlandse taal.....	40
9.5	Inschrijven met Onderaannemers	40
9.6	Inschrijven in een Samenwerkingsverband.....	41
9.7	Inschrijven conform de Aanbestedingsstukken	41
9.8	Inschrijven onder voorwaarden	41
9.9	Gedeeltelijk inschrijven	41
9.10	Opgave van prijzen, tarieven en kosten.....	41
9.11	Manipulatief inschrijven	41
9.12	Geldigheidsduur van de Inschrijving	41
9.13	Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving	42
9.14	Aantal keer inschrijven	42
9.15	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving	42
9.16	Medewerking onderzoek	42
9.17	Kostenvergoeding	43
9.18	Status informatie in de Aanbestedingsstukken.....	43
9.19	Merkmamen.....	43
9.20	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken.....	43
9.21	Intellectueel eigendom	43
9.22	Uitsluiting van ICT-partners	43
9.23	Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname.....	44
9.24	Communicatie gedurende de Aanbesteding	44
9.25	Beïnvloeding van de beoordeling.....	44
9.26	Mededeling van de gunningsbeslissing.....	44
9.27	Rechtsmiddel	44
9.28	Klachtafhandeling	45
10	Begrippen.....	46
11	Bijlagen.....	49

1 Inleiding

In dit Beschrijvend document staat informatie over de Europese aanbesteding van IT-beheer ten behoeve van Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling (hierna: 'Cito'). Cito wenst een Overeenkomst te sluiten met één ICT-partner. In dit document en de overige Aanbestedingsstukken vindt u meer over wat we willen bereiken en waarom, en wat we hierbij belangrijk vinden. En u leest hoe we precies te werk gaan en wat de spelregels zijn.

We nodigen u van harte uit om een Inschrijving in te dienen.

1.1 Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken gebruiken we begrippen die zijn aangeduid met een beginhoofdletter. Deze begrippen hebben de betekenis die hieraan is gegeven in de Begrippenlijst, zie hoofdstuk 10.

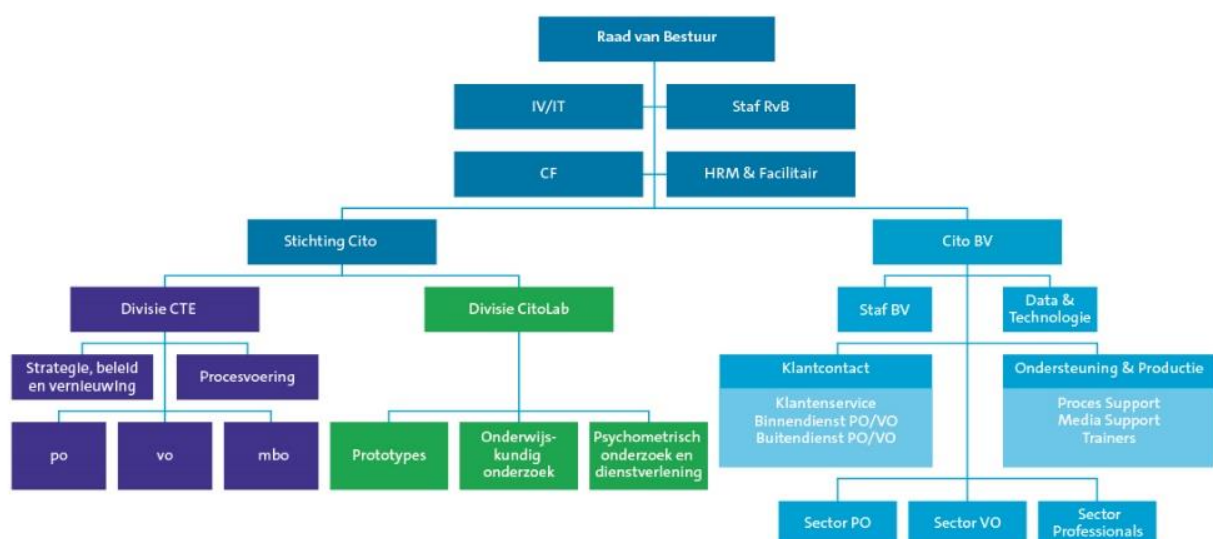
1.2 De Aanbestedende dienst

Cito gelooft in een wereld waarin iedereen een eerlijke kans krijgt om zich te ontwikkelen. Daarom maakt Cito leren zichtbaar. Cito bestaat sinds 1968. Ruim 57 jaar waarin we met hart en ziel toetsen en examens maken. Iedereen kent onze oorsprong: een toets die helpt bepalen wat het best passende vervolgonderwijs is. Nog steeds vinden we het bij Cito belangrijk dat leerlingen beoordeeld worden op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn. Een eerlijke beslissing, dat is wat voor ons telt.

Bij Cito helpen wij om leren zichtbaar te maken. Een leven lang. Op diverse momenten hebben we je geholpen een volgende stap te zetten. Denk bijvoorbeeld aan je Cito-toetsen op de basisschool of je eindexamens op de middelbare school.

Cito is een hybride organisatie: onze organisatie bestaat uit een Stichting en een BV. Via Stichting Cito (divisie Centrale Toetsen en Examens) verrichten we onze wettelijke taak, zoals het maken van de centrale examens. De Stichting (divisie Cito Lab) is ook de plek waar we onderzoek en innovatie doen op het gebied van onderwijskundig meten. Binnen Cito BV ontplooiën we marktactiviteiten die passen bij onze maatschappelijke missie. Stichting Cito is 100% aandeelhouder van Cito BV. De stichting voert ook het beheer ten behoeve van de BV uit.

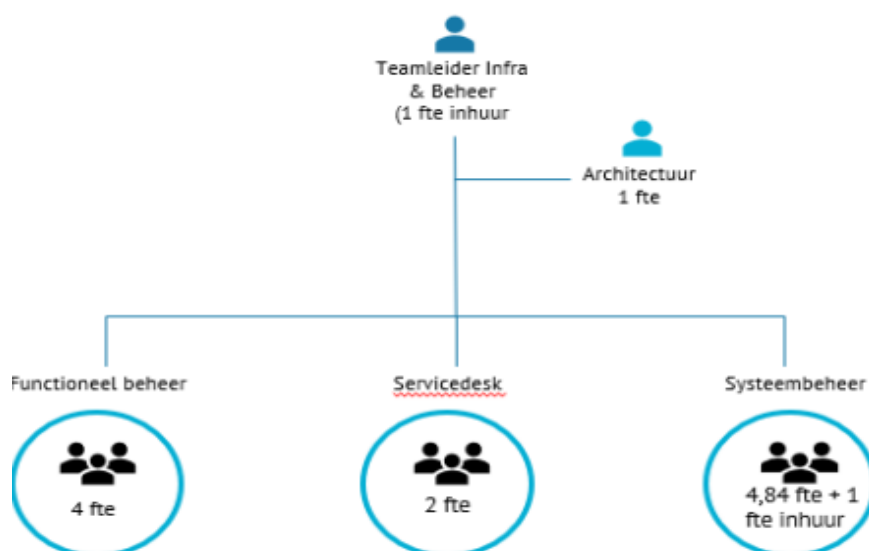
Figuur 1 geeft de organisatiestructuur van Cito weer.



Nadere informatie over Cito treft u ook aan via de link: [Cito: toetsen, examens, volgsystemen, certificeringen en trainingen](#)

1.3 Aanleiding

Cito maakt gebruik van technologie om toetsen beter te ontwikkelen en aan te bieden. Tegelijkertijd zorgt de veranderende omgeving ook voor de nodige uitdagingen op het gebied van beveiliging en continuïteit. Binnen IV/IT heeft Cito een team genaamd ITB dat momenteel de IT-omgeving beheert en de interne serviceaanvragen behandelt 4,84 FTE zal uitstromen. 4 FTE wordt ingezet voor functioneel beheer. 2 FTE vormt de servicedesk. Zie Figuur 2 voor de opzet van het team ITB. Op het moment van schrijven maakten de 2 FTE van de servicedesk onderdeel uit van IV/IT. Zij maken nu deel uit van het team Facilities.



Cito heeft ook te maken met de krapte op de arbeidsmarkt met als resultaat dat het in-house houden van IT-beheer op lange termijn niet houdbaar wordt. Cito heeft een belangrijke taak te vervullen en zoekt daarom een strategische ICT-partner om Cito de komende jaren te helpen met onze missie; trots zijn dat we toetsen en examens maken waarop je kunt vertrouwen.

Cito heeft een aantal redenen om de dienstverlening van haar IT-beheer te herzien. Begin 2024 is het Cloud migratieprogramma afgerond, hierdoor zijn de werkzaamheden binnen ITB veranderd. Ontwikkelingen binnen IT blijven steeds sneller gaan (denk aan AI, hybride Cloud, server en opslag technologie etc.). Bovendien nemen ook risico's op cybercriminaliteit toe. Last but not least, zien we dat de kantoorwerkplek steeds meer een "commodity" wordt met een standaard Microsoft inrichting en veel applicaties die als SaaS met een browser benaderd kunnen worden.

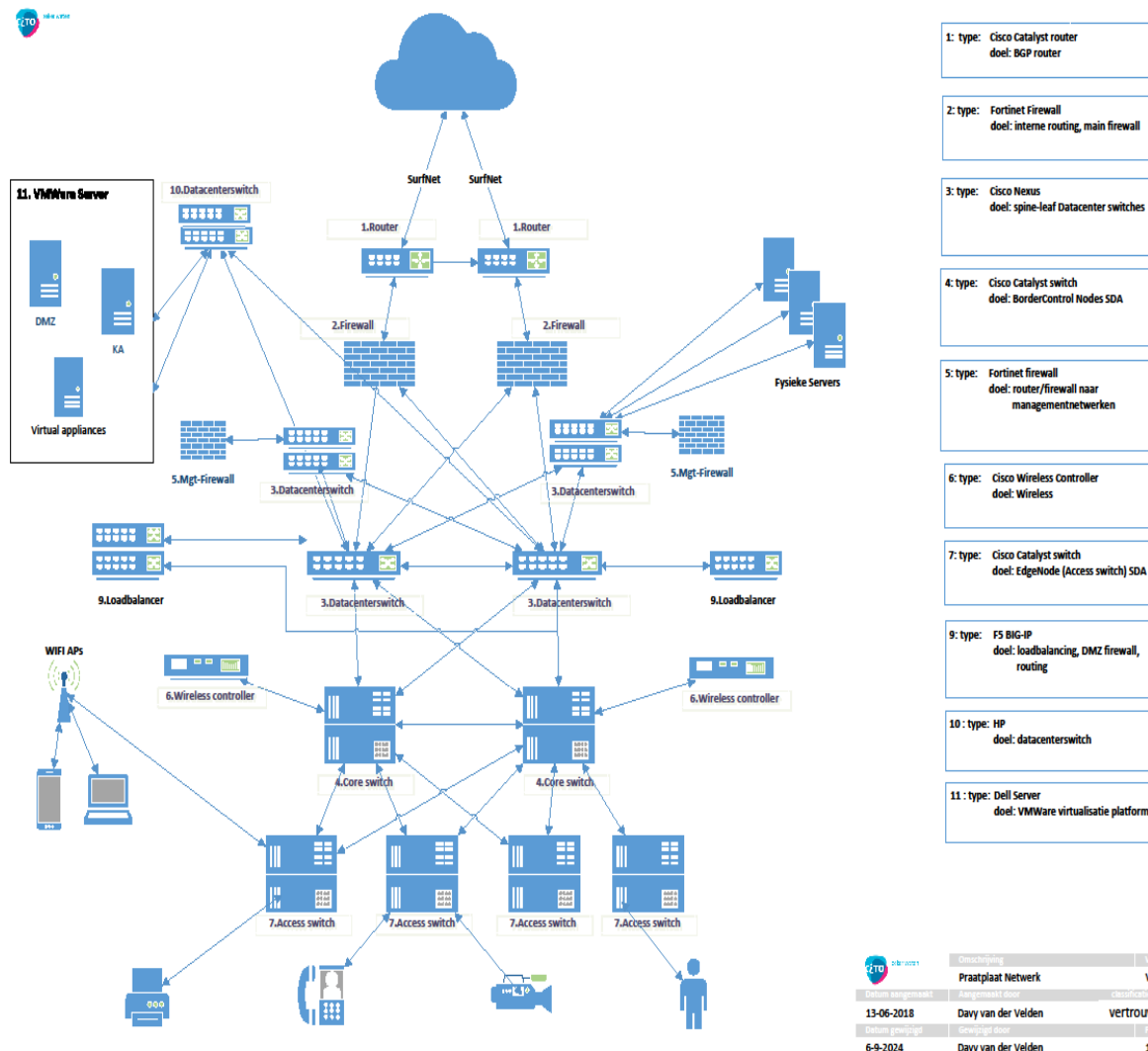
1.4 Huidige ICT omgeving

Cito hanteert een "Cloud tenzij" strategie, evenals een "Microsoft" tenzij strategie. Cito kiest voor deze strategieën omdat dit past in het continuïteitsbeleid van Cito.

Cito hecht waarde aan de flexibiliteit en de toegankelijkheid om met externen samen te kunnen werken die de Cloud strategie biedt. Naast het gebruik van SaaS-applicaties van gerenommeerde partners, ontwikkelt Cito ook zelf applicaties.

Cito maakt gebruik van een hybride ICT-infrastructuur. Een fysieke server-, en storage omgeving staat bij Cito op locatie. Daarnaast maakt Cito gebruik van Clouddiensten van Microsoft Azure.

De netwerkinfrastructuur van Cito bestaat uit Cisco switches en Wifi Access points. Firewalls zijn van Fortinet (zie figuur 3, NB u kunt deze figuur inzoomen zodat de leesbaarheid vergroot wordt).



Bijlage 1 bevat de lijst met de netwerkcomponenten.

De fysieke server- en storage omgeving is in 2025 vervangen. Bijlage 2 bevat een overzicht van hybride server- en storage omgeving. De virtuele laag is van VMWare (Broadcom). Het OS loopt uiteen van Windows 2012 tot 2019.

Daarnaast zijn er nog twee Windows 2003 servers voor End Of Live (EOL) Progress applicaties. Bijlage 3 bevat een overzicht van de Virtuele machines.

De kantoorautomatisering is voor het grootste gedeelte gestandaardiseerd. De medewerkers zijn gefaciliteerd met Lenovo E14 en E16 laptops. Bijlage 4 bevat een overzicht van de kantoorautomatisering van Cito.

In het kader van telefonische bereikbaarheid kan een deel van de medewerkers kiezen uit:

- Een mobiele telefoon van Apple & een simkaart van Vodafone, verzorgd en beheerd door Cito;
- Een mobiele telefoon van Samsung & een simkaart van Vodafone, verzorgd en beheerd door Cito.
- De medewerker gebruikt een eigen telefoon. De simkaart wordt verzorgd door Cito, maar het toestel wordt niet beheerd door Cito.
- De medewerker maakt gebruik van een eigen telefoon en een eigen simkaart.

Bijlage 5 bevat een overzicht van de mobiele telefoons die beheerd worden door Cito.

Cito maakt gebruik van Microsoft Azure. Momenteel heeft Cito één Azure tenant in gebruik waar een splitsing is gemaakt tussen Cito kantoorautomatisering (in scope) en Cito ontwikkelteams (niet in scope). Omdat Cito een hub-spoke netwerk topologie hanteert om connectiviteit met on-prem te realiseren is er wel sprake van een beheeractiviteit in scope voor het in stand houden van deze gezamenlijke Azure resource. Bijlage 8 bevat een overzicht van de Azure resources

Back-up beleid

On-site van Cito wordt een fysieke backup unit van Commvault gebruikt.

Business Continuity en Disaster Recovery

Binnen Cito wordt er onderscheidt gemaakt in drie gebieden, gericht op de back-ups:

- Back-ups (en herstel) van on-premise data.
- Back-ups (en herstel) van Azure data ten behoeve van continuïteit eindgebruikers. Deze verschilt per type resource hoe de procedure is ingericht.
- Back-ups (en herstel) van Microsoft365 data.

Back-ups on premise en Azure data

Hieronder staat een overzicht van de back-ups en wanneer deze worden uitgevoerd.

Frequentie	Systeem	Type	Wanneer	Soort back-up	Retentie
Dagelijks	On-premise	Server	Ma t/m do	Incremental	14 dagen
		Database	Ma t/m Vrij	Full	7 dagen
			Uurlijks 0800-1900 uur	Log	3 dagen
	Azure	Server	Ma t/m Do	Incremental	188 dagen
		Database		Full	187 dagen
			Uurlijks 0800-1900 uur	Log	183 dagen
Wekelijks	On premise	Server	Vrijdag	Full	35 dagen
	Azure	Server	Vrijdag	Full	212 dagen
Maandelijks	On premise			Full	400 dagen
	Azure			Full	360 dagen
Jaarlijks	On premise			Full	1825 dagen
	Azure	Server		Full	1825 dagen

Database back-ups worden automatisch beheerd door Microsoft Azure. Hieronder is de frequentie weergegeven van de verschillende back-uponderdelen binnen de Azure database.

- Elke 15 minuten: Transactielog back-up.
- Elke 12 uur: Differentiële back-up.
- Elke week: Volledige database back-up.

Deze back-ups worden gekopieerd naar het gepaarde datacenter om de back-ups te beschermen in het geval van calamiteiten bij het primaire datacenter. Voor Cito ligt het primaire datacenter in 'West-Europa' en het gepaarde datacenter in 'Noord-Europa'.

Afhankelijke van het serviceniveau kan de bewaarperiode verschillen. Het serviceniveau wordt gekozen tijdens het maken van de database in Azure:

- Basisniveau: Tot 7 dagen bewaren.
- Premium niveau: Tot 35 dagen bewaren.

Cito gebruikt de on-site back-up oplossing van Commvault.

1.5 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding

We laten ons ondersteunen door Arlande en Mitopics. Mitopics levert inkoop- en aanbestedingsexpertise voor deze Aanbesteding. Arlande levert inhoudsdeskundigheid en projectmanagement voor deze Aanbesteding. De ondersteunende partijen zullen op geen enkele wijze als ICT-partner, als Onderaannemer of als adviseur van een ICT-partner betrokken zijn bij deze Aanbesteding.

1.6 Doelstellingen

Cito overweegt via een aanbestedingsprocedure één goede ICT-partner te contracteren voor *het beheer van haar basis IT-infrastructuur (incl. on-premise bedrijfsapplicaties) en werkplekken. Het specifieke platform en het IT-beheer daarop voor eigen ontwikkelde software, klantproducten en eigen ontwikkelplatform is buiten scope.*

Deze uitbesteding heeft direct impact op belangrijke bedrijfsprocessen van Cito waaronder:

- Cito campagnes; het faciliteren, opslaan, verwerken en normeren van (eind)toetsen en (eind) examens. Cito campagnes zijn terugkerend en worden jaarlijks vastgesteld.
- Het actief samenwerken met externen zoals docenten uit het veld om toekomstige examens te maken of te verbeteren. Deze samenwerking en dataoverdracht dient veilig en strikt geheim te blijven. Voor deze samenwerking en uitwisseling van gegevens gebruikt Cito het SharePoint platform.
- Ontwikkelen en onderhouden van toets platformen (de gedeelde Azure resources raken ook de dienstverlening voor de toetsplatformen).
- Bieden van optimale beschikbaarheid van de kantoorautomatisering en ICT-infrastructuur.
- Capaciteit leveren ten behoeve van "specials" op locaties buiten Cito Arnhem, zoals ICT-connectiviteit en ondersteuning op o.a. beurzen waaronder NOT.

We wensen met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren. Cito is op zoek naar een ervaren ICT-partner die:

- De continuïteit en beveiliging van de informatievoorziening borgt tegen acceptabele kosten.
- De organisatie begeleidt en ondersteunt in de transitie naar een regieorganisatie. Cito bevindt zich in de transitie van een traditionele ICT-beheerorganisatie naar een regieorganisatie. Dit betekent dat Cito uitvoering van interne ICT-diensten uitbesteedt aan gespecialiseerde partners, terwijl de interne focus verschuift naar het regisseren van deze diensten. De regieorganisatie is verantwoordelijk voor het:
 - Bewaken van de kwaliteit en prestaties van ICT-dienstverleners;
 - Afstemmen van dienstverlening op de behoeften van de interne organisatie;
 - Sturen op contracten, SLA's en servicelevels;
 - Zorgen voor samenhang en integratie tussen verschillende ICT-diensten en leveranciers.
- Samen met Cito bepaalt hoe de organisatie zal innoveren. Hierbij is het belangrijk dat de ICT-partner Cito goed kan adviseren in relevante trends en ontwikkelingen die van invloed zijn op de te beheren omgeving.
- Een lange termijnvisie heeft voor het monitoren en onderhouden van de infrastructuur in het kader van innovatie en ontwikkeling. Dat wil zeggen dat de ICT-partner na in beheer name in overleg met Cito innovatieve oplossingen kan adviseren en implementeren.
- In overleg met Cito voert de ICT-partner beleid uit. Aangevuld met de kennis en expertise van de ICT-partner. Cito heeft hiervoor een aantal beleidsstukken opgesteld en reeds geïmplementeerd.
- Cito adviseert volgens best practices en proactief informeert over belangrijke veranderingen die van invloed zijn op de te beheren ICT-omgeving. Denk hierbij bijvoorbeeld aan continuïteit, security en compliancy.

1.7 Type en duur van de Overeenkomst

Wij zijn voornemens om één (1) Overeenkomst af te sluiten.

De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van drie (3) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 oktober 2025 en eindigt van rechtswege op 1 oktober 2028. Cito heeft daarna de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities viermaal (4) te verlengen met twee (2) jaar. De totale looptijd kan derhalve elf (11) jaar zijn.

Wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die in de rangorde na de economisch meest voordelige inschrijver als eerstvolgende is geëindigd, wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. Deze wachtkamerovereenkomst is toegevoegd als bijlage B. Hierin zijn ook de voorwaarden van het gebruik hiervan opgenomen.

1.8 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze Aanbesteding hebben we een marktconsultatie gehouden. De uitkomsten van de marktconsultatie zijn, voor zover relevant, gebruikt voor het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Een verslag van de marktconsultatie zal niet worden gedeeld conform de procedure van de marktconsultatie. In bijlage E treft u de gedeelde documenten rondom deze marktconsultatie aan. Daarnaast is alle gedeelde informatie ook opgenomen in dit document.

In het hoofdstuk hieronder zal verder de inhoud van de Aanbesteding worden uitgewerkt.

2 Inhoud van de Opdracht

Cito zoekt in deze Aanbesteding naar een passende en proactieve ICT-partner die zich richt op het verbeteren van de huidige beheer- en ICT-situatie van Cito. Hiertoe zal, naast het reguliere ICT-beheer, in deze aanbesteding de focus liggen op de volgende zaken:

- In beheer name *as-is* ICT-infrastructuur;
- Service/ servicedesk en SPOC voor gebruikers;
- Lokale ondersteuning als dit wordt gevraagd;
- Innovaties doorvoeren (gevraagd en ongevraagd advies geven); implementeren en beheren nieuwe technieken;
- Service-overleggen, niveaus hiervan en de frequentie;
- Partnerschap, rapportages en monitoring;
- ICT- en connectiviteitsondersteuning ten behoeve van "specials" als onderwijsbeurzen, als dit wordt gevraagd, zoals de NOT beurs.

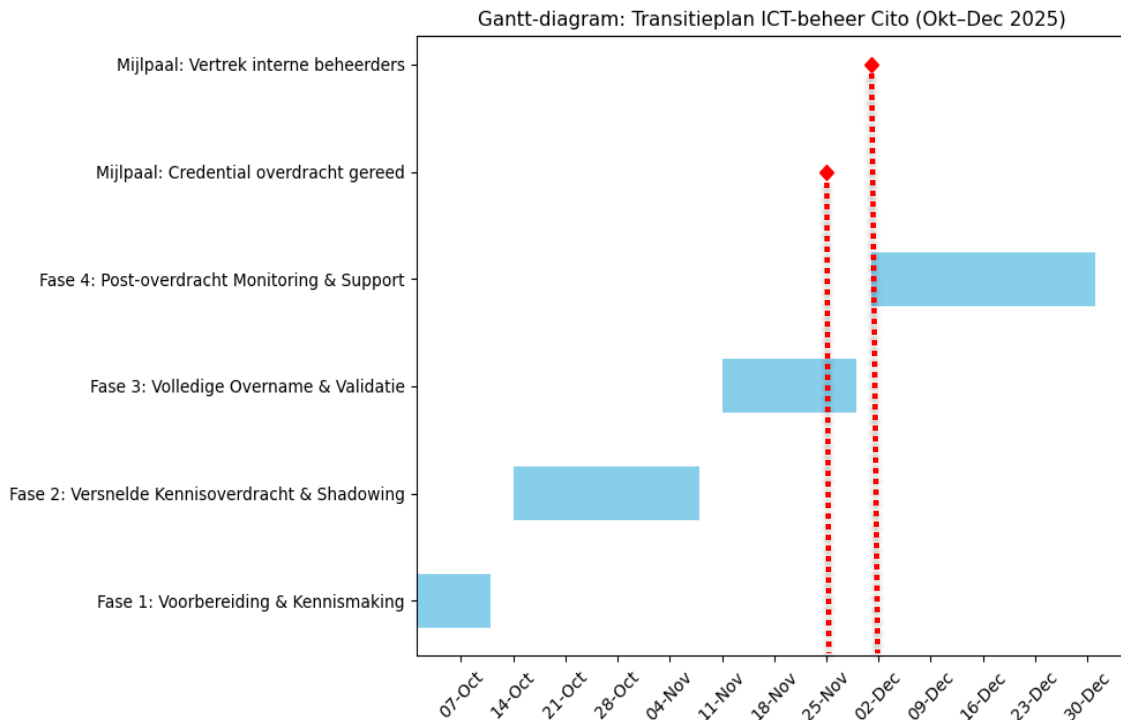
Cito wil de transitie uitvoeren met "warme overdracht" van het beheer aan een derde partij. "Warme overdracht" wil in dit verband zeggen dat kennis wordt overgedragen door de huidige ICT-beheer organisatie. Er gaan géén personeel, contracten of assets over naar de nieuwe beheerpartij. Het personeel (dwz de tak systeembeheer met 4,84 FTE in figuur 2) dat het beheer overdraagt is tot uiterlijk 1 december 2025 beschikbaar, voor die tijd dient het beheer te zijn overgenomen.

2.1 Transitie ICT-beheer Cito

2.1.1 Inleiding

Cito heeft besloten het ICT-beheer uit te besteden aan een externe ICT-servicepartner. Vanaf 1 december 2025 zijn de interne technisch beheerders niet meer beschikbaar. Dit transitieplan beschrijft hoe Cito van oktober tot november 2025 het traject doorloopt van kennismaking tot volledige overdracht van verantwoordelijkheden en credentials om de ICT-omgeving te beheren.

Onderstaand diagram toont de fasering van het transitieplan voor de overdracht van ICT-beheer bij Cito. Het plan is gericht op een volledige overdracht vóór 1 december 2025, met duidelijke mijlpalen en fasen. Na overdracht dienen alle onderdelen (zoals beschreven in hoofdstuk 1) inclusief alle beheerprocessen (exclusief eerstelijns support, deze is alleen gevraagd van de leveranciers als achtervang) door leverancier in beheer te zijn.



Figuur 1: Gantt-diagram met fasering van het transitieplan ICT-beheer Cito.

Bovenstaande stappen zijn ter indicatie opgenomen. Van inschrijver wordt verwacht dat zij zelf ook een visie en inrichting van de governance voorstelt en best-practice werkwijze heeft.

2.2 Beheer

Per 1 december gaat een SLA voor As-Is beheer in, zo snel mogelijk met resultaatverplichting. Na de transitie kunnen er diverse verbeteringen worden doorgevoerd, deze verbeteringen dienen de kwaliteit te verhogen of de kosten te verlagen.

Hieronder staan onderdelen uit de scope opgesomd die Cito in beheer te geeft bij een extern dienstverlener. Van inschrijver wordt verwacht dat deze samen met de informatie uit hoofdstuk 1 weet welke beheertaken er nodig zijn om de scope as-is te beheren.

De scope bestaat uit:

- Werkplekbeheer (laptops, desktops, mobiele telefoons en tablets):
 - Beheer/ updaten van de golden images van de diverse typen werkplekken (Cito beschikt over Intune en in december 2025 hebben de laptops Windows 11).
 - Hieronder valt ook software packaging en distributie (o.a. updates/ upgrades OS'en).
 - Beheren van de MS365 omgeving. Bijzonder aandachtspunt is dat de SharePoint omgeving een constructie kent voor uitwisseling van toets informatie met gastgebruikers/ externen met zeer vertrouwelijk materiaal. Naast hoge beveiliging is een typerend voorbeeld dat je geen meldingen op het digibord met wijzigingen in SharePoint wilt zien wanneer een leraar voor de klas staat. Daarnaast is telefonie integratie in teams een aandachtspunt.
 - Op de werkplek is Adobe Creative Cloud geïnstalleerd, evenals Adobe Acrobat. Daarnaast zijn Forticlient tbv VPN en een UniFlow smartclient op de werkplek geïnstalleerd.
 - Ook valt onder werkplekbeheer MDM voor de mobiele telefonie IOS en Knox.

- Beheren van de netwerkconnectiviteit van printers en document managementsystemen.
- Beheren van de identity & access managementvoorziening van HelloID
- Netwerkbbeheer: waaronder het beheer van WLAN, LAN, Firewall, core en access switches, wireless access points en load balancers.
- Servers en storage beheer en infrastructuur resources (zoals DHCP-server etc...), certificatenbeheer, inclusief de virtualisatie laag (momenteel Broadcom): er is een voorkeur voor Cloud, mits dit past binnen de vigerende wet- en regelgeving en vereisten rondom datasoevereiniteit. Onder storage beheer valt ook een managed back-up en restore oplossing (Commvault back-up on-site).
- Back-up en restore strategie jaarlijks uitvoeren.
- Voor de gehele infrastructuur (servers & storage, netwerk en werkplekken) geldt dat security bovengemiddeld belangrijk is, Enerzijds is de toets informatie zeer vertrouwelijk anderzijds gaat het ook om persoonsgegevens. Monitoring van de security en opvolging incidenten is binnen scope.

Naast bovenstaande en de algemene logische beheertaken die horen bij het beheren van de beschreven omgeving, vallen onderstaande beheertaken binnen de uit te besteden scope:

- Op basis van een SLA uitvoeren van preventief, correctief en adaptief beheer.
- Tweedelijns skilled servicedesk (regulier is deze op werkdagen van 8:00 – 17:00 uur beschikbaar). Naast vragen waar de eerste lijn niet uitkomt dient deze helpdesk dienst ook te fungeren als overloop voor de eerste lijns helpdesk van Cito.
- Naast het reguliere service window dient de ICT-partner “versterkte dijkbewaking 7*24 te bieden tijdens campagnes van Cito (denk bijvoorbeeld aan de examenperiode). De periodes van “versterkte dijkbewaking” zullen ruim van tevoren bekend worden gemaakt, er gelden tijdens deze periodes wel hogere servicelevels (respons en hersteltijd). Doorgaans zullen deze periodes januari/februari en mei/juni zijn. Wanneer er tijdens de campagneperiode zich een ICT-gerelateerd issue voordoet wat het faciliteren, opslaan, verwerken en normeren van (eind)toetsen en (eind) examens in gevaar brengt dient dit als prioriteit 1 incident te worden behandeld, ook wanneer blijkt dat een issue normaliter niet wordt geclassificeerd als prioriteit 1 tijdens de reguliere ondersteuning. Indien het issue niet remote kan worden opgelost, is on-site ondersteuning vereist.
- Indien de ICT-partner het probleem niet zelf kan oplossen, maar een contractpartij van Cito, dan fungeert ICT-partner ook in dit geval als SPOC tussen de externe partners en/of vendors en Cito en zal versnelde escalatie toepassen.
- Momenteel wordt de CMDB beheerd in Topdesk door Cito, van de beheerende partij wordt verwacht dat zij de CMDB overneemt en bijhoudt in haar service tooling (bij een exit dienen de gegevens ook weer elektronisch overdraagbaar te zijn naar de opvolgende beheerpartij). Hieronder valt ook het beheer en rapportage over de assets t.b.v. ISO 27001 (annex A.8 “Asset Management”). Indien de ICT-partner een andere service tooling dan Topdesk heeft, dient Cito een koppeling te hebben tussen de service tooling van Cito en die van de ICT-partner.
- De uitgifte van werkplek hardware zal door de eerstelijns helpdesk gebeuren. De ICT-partner dient wel de golden images te leveren en de hardware hash van de distributeur te koppelen aan Entra ID en de tenant van Cito.
- Licentiebeheer: Cito houdt de contracten voor haar infrastructuur zelf. Veel van deze contracten zijn afgesloten onder de Surf-samenwerking (zie ook: ICT-inkoop | SURF.nl). Voorbeelden hiervan zijn Azure, Entra ID, Intune en Broadcom). Cito verwacht wel advies inzake passende licentie vormen en eventueel vervangende (prijs-kwaliteit) contracten.
- Deze adviesfunctie geldt ook voor hardware. De ICT-partner kan vanuit beheeroogpunt input geven op eisen en wensen bij de vernieuwing van de in beheer zijnde assets. Daarnaast verwacht Cito dat ze ook kan ondersteunen bij het opstellen van specificaties (functioneel gespecificeerd).
- Het doorvoeren van changes. Innovatief/ vernieuwend onderhoud en projecten worden op basis van tariefafspraken uitgevoerd door de ICT-partner.
- Voor netwerkbbeheer, fysiek beheer van de load balancers en de overloopfunctie van de eerstelijns helpdesk is in overleg on-site aanwezigheid vereist.

- Het voorzien in adequate ITSM tooling (gebruikers gebruiken voor ICT-meldingen en vragen het ITSM-systeem van de ICT-partner, het staat de ICT-partner vrij de Topdesk van Cito te hergebruiken). Een koppeling tussen Topdesk van Cito en de ITSM tooling van de ICT-partner is vereist.
- De ICT-partner zal voor contracten met derden en aanpalende dienstverlening optreden als single point of contact (SPOC). Denk bijvoorbeeld aan de afdeling applicatieontwikkeling, functioneel beheerders van Cito, leveranciers van hardware, printers, telefonie, Surf en contracten met derden (zie lijst met contracten met derden). Onder deze SPOC valt naast één aanspreekpunt een coördinatie verplichting bij problemen en verstoringen, rapportagefunctie over incidenten en uitnutting van het contract.
- Ondersteuning tijdens ISO-audits.
- Algeheel servicemanagement, waaronder rapportage over de dienstverlening (aanleveren maandelijkse KPI's), kwetsbaarheden, verbeterplannen en adviezen en overleg daarover op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

In de volgende paragraaf staat aangegeven wat momenteel expliciet buiten scope valt.

2.3 Buiten scope

Buiten scope van deze aanbesteding zijn

- Functioneel Beheer (met uitzondering van de werkplek omgeving MS365 incl. SharePoint) en Enterprise Architectuur.
- Inkoop ICT-hard- en software. Cito is verantwoordelijk voor de inkoop en aanschaf van ICT-hard- en software. Cito blijft eigenaar van de te beheren ICT-infrastructuur, componenten en contracten. Buiten scope is daarom:
 - Aanschaf hard en software voor de werkplekken (de ICT-partner levert wel de golden images)
 - Levering hard en software voor de netwerkinfrastructuur en on-premise omgeving
 - Levering hard en software en beheer daarvan voor de ontwikkelteams. Het ICT-beheer platform voor eigen ontwikkelde software, klantproducten en eigen ontwikkelplatform is buiten scope
- Beheer SaaS-applicaties (wel ondersteuning en coördinatie bij technische problemen met de ICT-infrastructuur van Cito)
- Printers en beheer (wel aansluiting op infra)
- Telefonie vast en mobiel (wel aansluiting op infra)
- Andere zaken die buiten de werkplekken zijn aangesloten op infrastructuur zoals: POS betaalsysteem Citorant, CCTV tec. (wel aansluiting op infra)

2.4 Specifieke aandachtspunten dienstverlening

2.4.1 Skilled servicedesk

De ICT-partner zal fungeren als Single Point of Contact (SPOC) en als servicedesk. Cito hanteert in relatie tot servicedesk, SPOC en on site support de volgende definities:

- *Servicedesk*: het oppakken van eerste- en tweedelijns meldingen door gebruikers van Cito door de ICT-partner zelf. Een deel van de eerstelijns meldingen zal opgepakt worden door de eigen twee Cito helpdeskmedewerkers die verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van werkplek gerelateerde incidenten en verzoeken. De ICT-partner zal actief samenwerken met de servicedesk van Cito. In onderlinge afstemming wordt bepaald welke meldingen door Cito worden opgepakt en welke onder de verantwoordelijkheid van de ICT-partner vallen. Heldere afspraken en een goede samenwerking zijn hierbij essentieel om een efficiënte en klantgerichte dienstverlening te waarborgen
- In voorkomende gevallen zal de ICT-partner ook inspringen indien de eerstelijns helpdesk van Cito capaciteit tekort komt.
- *SPOC*: het (indien van toepassing) contacteren en opvolgen van externe ICT-leveranciers n.a.v. een melding. ICT-partner zal de regie houden op het adequaat opvolgen van tickets van derden met bijbehorende coördinatieverplichting (inclusief probleemanalyse) bij incidenten/problemen. De SPOC zal altijd de voortgang van processen monitoren.

- *On-site support*: lokale ondersteuning indien dit nodig is. Deze specifieke werkzaamheden worden verder uitgewerkt in Bijlage 7. (ook op locatie buiten kantoor Cito bijvoorbeeld voor beurzen als de NOT-beurs)

2.4.2 Taken servicedesk (eerste, tweede, derdelijns)

De volgende taken zijn belegd bij de **eerstelijns servicedesk (Cito)**:

- Incidentbeheer: Aannemen, registreren, en zo mogelijk direct oplossen van binnenkomende incidenten / vragen / changes
- Verzoekbeheer: Aannemen en verwerken van standaard serviceverzoeken, zoals wachtwoordresets.
- Gebruikersondersteuning: Assisteren van gebruikers met vragen over o.a. applicaties en Hardware.
- Uitgifte werkplekken & overige toebehoren.

De volgende taken zijn in ieder geval belegd bij de **tweedelijns beheer**:

- Incidentbeheer: oplossen van incidenten die niet door de eerstelijns kunnen worden opgelost
- Probleemanalyse: Diagnostiseren van de oorzaak van incidenten en identificeren van de onderliggende problemen.
- Configuratiebeheer: Aanpassingen maken in configuraties van systemen en applicaties (indien van toepassing).
- Systeemonderhoud: Uitvoeren van regulier onderhoud en updates
- Change management: Implementeren van veranderingen en nieuwe releases
- Bijhouden CMDB

2.4.3 Single Point of Contact

Een belangrijk onderdeel van de servicedesk van de ICT-partner is het op zich nemen van de Single Point of Contact (SPOC). Deze SPOC maakt het voor gebruikers van Cito eenduidiger dat er één kanaal is waar alle meldingen (vragen/ incidenten/ changes) zullen binnenkomen in relatie tot IT. Cito heeft een regieorganisatie die ervoor moet zorgen dat de beoogde ICT-partner binnen een multi-vendor landschap snel kan schakelen. Voor raakvlakken met derden, waaronder tickets en changes, is er voor ICT-partner een coördinatieverplichting met Cito en andere verantwoordelijke partijen. Met een coördinatieverplichting wordt bedoeld dat Cito verwacht dat de ICT-partner relevante partijen direct samenbrengt om issues op te lossen zodat gebruikers minimale hinder ervaren

De ICT-partner heeft de verantwoordelijkheid om verschillende taken, processen en projecten te beheren en te stroomlijnen, zodat deze op een georganiseerde en efficiënte manier worden uitgevoerd.

Indien derden leveranciers niet adequaat actie ondernemen is het aan ICT-partner dit onder de aandacht te brengen bij de regieorganisatie van Cito. Contractmanagement is hierin ook van belang, waarbij de ICT-partner naast het samenwerken met leveranciers voor ondersteuning en ontwikkeling op lange termijn, ook zorgdraagt voor het beheren van deze contracten.

De partijen waar de ICT-partner in ieder geval als SPOC dient te fungeren zijn:

- Afdeling applicatieontwikkeling van Cito;
- Leverancier(s) van hardware;
- Netwerk-leveranciers (WLAN/ Wifi, WAN, LAN en internet);
- Surf;
- Printing leverancier;
- POS systemen in het restaurant;
- Scherm & narrow castingsystemen;
- CCTV.

Bijlage 6 bevat een overzicht met de lopende dienstverleningscontracten van derden ten behoeve van de IT-afdeling. Dit zijn leveranciers die de huidige ICT-beheerders van Cito ondersteunen in hun werkzaamheden. Deze lijst is niet uitputtend en kan tijdens de transitieperiode worden aangevuld in samenwerking met de ICT-partner. De ICT-partner kan dit overzicht ook gebruiken om te zien met welke externe partijen ze in contact moeten treden om het support/ beheer te coördineren. Cito ziet graag dat er door de ICT-partner een evaluatie van deze contracten wordt gedaan of het contract beëindigd wordt of zelf ter hand neemt. Na het beëindigen van deze

contracten kan het zijn dat de ICT-partner, gedurende de resterende looptijd, dit support en het beheer op deze omgevingen zal gaan uitoefenen.

2.4.4 Innovatie en advies met betrekking tot ICT-beheer

Naast het ICT-beheer is de adviesfunctie van de ICT-partner van groot belang voor Cito. Dit heeft te maken met het beheersen van de huidige omgeving op de best mogelijke manier en het doorvoeren van innovaties. Ook is het van belang dat de ICT-partner proactief meedenkt in bijvoorbeeld het verminderen van het aantal resources (bijvoorbeeld aantal Azure resources, VM's, storage) die momenteel draaien, versimpelen van de ICT-omgeving ten aanzien van de beheerlast, het verlagen van het aantal incidenten en het verlagen van licentie-/abonnementskosten. Ook wordt verwacht dat de ICT-partner merkonafhankelijk technisch advies en input geeft bij de inkoop van nieuwe hardware en software.

Dit aspect is verder uitgevraagd in het sub gunningscriterium G4.

2.4.5 Microsoft 365 en SharePoint

Microsoft 365 in de breedste zin van het woord hoort ook bij de taken van de ICT-partner. Het doel is om een efficiënte en effectieve werkomgeving te bieden, waarin Microsoft 365-gebruikers optimaal kunnen profiteren van de beschikbare functies.

Voor alle eisen ten aanzien van Microsoft 365 en SharePoint, zie Programma van Eisen.

2.5 Perceelindeling

De Opdracht is niet verdeeld in Percelen omdat:

- Er sprake is van logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen van dienstverlening;
- De Aanbesteding plaatsvindt om schaalvoordelen te behalen, alsmede maximale standaardisatie, efficiëntie en effectiviteit;
- Eén perceel met één contractpartij zorgt voor continuïteit en beheersbaarheid van informatievoorziening, communicatie en leveranciersmanagement.
- De toegang voor het MKB is voldoende gewaarborgd wanneer de Aanbesteding niet wordt opgedeeld in percelen.
- Bovendien is, gelet op de omvang en de aard van de opdracht en de gevraagde expertise, het aantal potentiële ICT-partners dat de opdracht kan uitvoeren dusdanig, dat ook zonder een verdeling in percelen de mededinging gewaarborgd blijft, de concurrentie niet wordt beperkt én dat er voldoende toegang is voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf. Dit is ook gebleken uit de marktconsultatie.

2.6 Varianten

Een variant is een niet-bestek conforme inschrijving, dat wil zeggen: een andere oplossing voor de behoefte dan gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Varianten zijn niet toegestaan.

2.7 Wijziging van de Opdracht

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd.

We houden er rekening mee dat in de toekomst mogelijk de volgende optionele Diensten deel uitmaken van de Overeenkomst. Deze Diensten zijn o.a. in paragraaf 2.4.4 genoemd:

- Innovatie: Advisering, ontwerpen en implementeren van nieuwe systemen of architectuurverbeteringen.
- Projectmanagement en projectdiensten: Projectleiding en uitvoering van grote ICT-projecten en initiatieven.

Naast de optionele diensten voorziet Cito mogelijk uitbreiding of wijziging van de opdracht:

- Het aantal gebruikers binnen Cito is aan verandering onderhevig.
- Cito is voornemens om innovaties en verbeteringen uit te voeren. Het huidige server- en storage landschap en netwerk zal naar verwachting, als gevolg van dergelijke projecten, afnemen en/of wijzigen.

Wanneer de behoefte ontstaat aan één van bovengenoemde optionele diensten dan kan Cito vrijblijvend een offerte aanvragen bij de ICT-partner. De ICT-partner stelt een offerte op, waarbij

de specificaties uit de offerteaanvraag en de (uur)tarieven zoals genoemd in de Overeenkomst, en aangeboden in de Inschrijving, worden overgenomen. Cito is niet verplicht om de gewenste optionele Diensten of uitbreiding af te nemen.

Naast bovenstaande is indexering van de tarieven mogelijk en kan het contract optioneel door Cito verlengd worden. Beiden zijn omschreven in de overeenkomst.

3 Verloop van de Aanbesteding

3.1 Aanbestedingsprocedure

We volgen een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning hanteren we de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; u kunt er geen rechten aan ontleen. We behouden ons het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten. Deze planning is tevens opgenomen op het Aanbestedingsplatform. De planning op het Aanbestedingsplatform is leidend.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Verzenden van de aankondiging van de Opdracht	1 juli 2025	
Uiterste datum aanmelding pre-bid meeting (deadline)	9 juli 2025 17:00 uur	
Pre-bid meeting	11 juli 2025	9.00 uur – 11.00 uur
Sluiting vragenronde 1: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	9 juli 2025	vóór 17:00 uur
Publicatie eerste Nota van inlichtingen	16 juli 2025	
Sluiting vragenronde 2: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	18 augustus 2025	vóór 17:00 uur
Publicatie laatste Nota van inlichtingen	22 augustus 2025	
Sluiting termijn indienen Inschrijvingen (deadline)	3 september 2025	vóór 17:00 uur
Openen van Inschrijvingen	3 september 2025	na 17:00 uur
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	10 september 2025	
Deadline aanleveren bewijsstukken	22 september 2025	
Einddatum opschortende termijn	1 oktober 2025	
Ingangsdatum Overeenkomst	1 oktober 2025	

Cito realiseert zich dat een belangrijk deel van de planning (in het bijzonder de NVI rondes) in de vakantieperiode vallen. Cito heeft naast de wettelijke tijd voor het doen van een inschrijving extra tijd geboden voor de inschrijving. Daarnaast zal ze gebruik maken van een rollende NVI, zodra er vragen binnenkomen na de eerste ronde zullen we deze tot 22 augustus zo snel mogelijk beantwoorden, het streven is wekelijks. We adviseren inschrijvers om vragen ook zo spoedig mogelijk te stellen.

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. We nemen berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 Pre-bid meeting

We organiseren een informatiebijeenkomst/ pre-bid meeting op vrijdag 11 juli 2025 van 9 tot 11 uur. Deze informatiebijeenkomst zal op locatie in Arnhem plaatsvinden. Tijdens deze bijeenkomst geven we een toelichting op de scope van de aanbesteding en de aanbestedingsprocedure. Van de informatiebijeenkomst maken wij geen schriftelijk verslag. Aan de mondelinge beantwoording van de vragen kunt u geen rechten ontleen. Daarom adviseren wij om vragen die u tijdens de informatiebijeenkomst heeft gesteld vervolgens ook schriftelijk te stellen middels Bijlage F 'indienen van vragen en opmerkingen'. De antwoorden die wij geven in de Nota van inlichtingen zijn leidend.

Als u de informatiebijeenkomst wilt bijwonen kunt u zich schriftelijk aanmelden via de berichtenmodule van TenderNed tot uiterlijk twee dagen voor de bijeenkomst. Per onderneming kunnen maximaal drie personen deelnemen aan de bijeenkomst. We verzoeken u de namen en de

contactgegevens (telefoonnummer en persoonlijk emailadres) van de personen die namens u naar de informatiebijeenkomst komen in de aanmelding te vermelden. In de bevestiging van de aanmelding zullen de adresgegevens worden verstrekt.

3.4.2 Indienen van vragen en opmerkingen

U heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. We verwachten een proactieve houding van u. Als u vragen of opmerkingen heeft, dient u deze zo spoedig mogelijk te stellen. Voor het stellen van vragen maakt u gebruik van Bijlage F 'Indienen vragen en opmerkingen'. Vragen die u op een andere manier indient of die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, beantwoorden wij in de regel niet.

We verzoeken u om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. We publiceren de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en we behouden ons het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. We geven geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vraagsteller kan worden afgeleid.

Als u vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. U kunt een gemotiveerd verzoek indienen om een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door bij uw vraag te vermelden: '*Commercieel vertrouwelijk – Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen*'. We zullen dat zorgvuldig beoordelen. Als wij van oordeel zijn dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, delen we dit aan u mee. U kunt de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door ons laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

3.4.3 Meerdere vragenrondes

In een opvolgende vragenronde kunt u uitsluitend vragen stellen naar aanleiding van antwoorden uit een eerdere vragenronde. Vragen over nieuwe onderwerpen beantwoorden wij in de regel niet.

3.4.4 Beantwoorden vragen in Nota('s) van inlichtingen

We sluiten een vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en onze antwoorden daarop. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maken wij melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken. De Laatste nota van inlichtingen is leidend.

We publiceren de Nota's van inlichtingen op TenderNed. Hiervan versturen we geen notificatie; u dient er zelf voor te zorgen dat de informatie tot u komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand van een button op het Aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding).

We hanteren als uitgangspunt dat een Geïnteresseerde eerst een vraag stelt voordat hij een klacht indient. Indien u niet tevreden bent met een bepaalde toelichting in de Nota van inlichtingen kunt u een klacht indienen. Zie paragraaf 9.28 voor meer informatie over klachtafhandeling.

3.5 Indienen van de Inschrijving

U moet de Inschrijving digitaal indienen via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals aangegeven in de planning op het Aanbestedingsplatform.

We raden aan om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Wij beschouwen een niet tijdig ingediende Inschrijving als niet ingediend en nemen deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor uw rekening. Raadpleeg daarom bij twijfel de servicedesk van het Aanbestedingsplatform.

U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst, de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

3.6 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen zijn voor ons niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd openen wij de Inschrijvingen. U kunt niet aanwezig zijn bij de opening van Inschrijvingen.

3.7 Controle, toetsing en beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening controleren, toetsen en beoordelen wij de Inschrijvingen.

Controle volledigheid en vormvereisten

We controleren of uw Inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten leggen we in de regel als ongeldig terzijde en sluiten we uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Toetsing

We toetsen of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of uw onderneming voldoet aan de Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4) en of uw Inschrijving voldoet aan de toetsingscriteria (zie hoofdstuk 5). Een Inschrijving die niet voldoet aan de hiervoor genoemde punten leggen we in de regel als ongeldig terzijde en sluiten we uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Inhoudelijke beoordeling

Vervolgens beoordelen we uw Inschrijving op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop wij dat doen is beschreven in hoofdstukken 4 tot en met 7.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maken wij de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle ICT-partners. Aan de gunningsbeslissing kunt u geen rechten ontlenen, noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende ICT-partner.

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kunnen wij bewijs opvragen om de informatie die u in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren.

Om de administratieve last te beperken mag een aanbestedende dienst bij inschrijving aan ICT-partners in eerste instantie alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) vragen, in plaats van alle bewijsstukken. Een uitzondering geldt voor de referentieopdrachten en voor de inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister, die moet u wel toevoegen aan uw Inschrijving. De overige bewijsstukken die vallen onder het UEA vragen wij in de regel alleen bij u op als u in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht. U moet de gevraagde bewijsstukken binnen korte tijd aanleveren, in de regel binnen een termijn van tien Werkdagen.

Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentieel winnende ICT-partner:

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze ICT-partner niet meer voor gunning in aanmerking. Wij zullen de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Vervolgens zullen wij de gunningsbeslissing opnieuw bekend maken zoals aangegeven in paragraaf 3.8, waarbij de ICT-partner die als tweede in de rangorde eindigde zal worden aangemerkt als de potentieel winnende ICT-partner.

4 Eisen aan de ICT-partner

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wij hanteren en welke informatie u moet aanleveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk welke eisen gelden als:

- u inschrijft met Onderaannemer(s);
- u inschrijft als een Samenwerkingsverband;
- u zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- u zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 9.5 voor aanvullende voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

4.2 Uitsluitingsgronden

4.2.1 Uitsluiting Russische en Belarussische partijen

Op grond van de Europese sancties tegen de handel met Rusland en Belarus¹ zijn Russische en Belarussische partijen of partijen die voor meer dan 10% een Russische of Belarussische partij als onderaannemer of leverancier inschakelen, uitgesloten van deelname aan de Aanbesteding.

Het gaat hier om:

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

De (rechts)personen genoemd onder b en c kunnen ook (rechts)personen zijn die zijn gevestigd in een ander land dan Rusland of Belarus.

U vult hiertoe bijlage G in.

4.2.2 Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden

In deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaren wij verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing. De redenen voor het van toepassing verklaren van de aangevinkte facultatieve Uitsluitingsgronden in deel III C van het UEA zijn als volgt. We wensen uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.2.3 Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

U vult alle benodigde gegevens in het UEA volledig en juist in en voegt deze toe aan uw Inschrijving. Zie paragraaf 9.13 voor aanwijzingen voor de ondertekening van het UEA.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft met Onderaannemer(s), dan maakt u hiervan melding in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. U vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten u een Samenwerkingsverband aangaat.

¹ [Publications Office \(europa.eu\)](http://publications-office.europa.eu)

- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op (een) Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan maakt u hiervan melding in Deel II C van het UEA. Tevens dient elke betreffende Derde een eigen UEA in te vullen (Deel II A en B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.2.4 Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van uw verklaring middels het UEA dat op u geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaarden wij, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

- **Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister**

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat u volgens de eisen die gelden in het land waarin u bent gevestigd, bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient u een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

- **Gedragsverklaring aanbesteden**

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, bent u verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

U kunt de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseren wij om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek daarom, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt is dit voor uw risico. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

- **Verklaring van de Belastingdienst**

Een verklaring van de Belastingdienst dat uw onderneming de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken (inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister, gedragsverklaring aanbesteden en verklaring van de Belastingdienst) het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dient zowel u als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.

4.3 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepalen wij mede of u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' in het UEA wordt bedoeld: de Geschiktheidseisen. Indien u niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is uw Inschrijving ongeldig en leggen wij deze terzijde.

4.3.1 Aantonen van financiële en economische draagkracht – Afdekking aansprakelijkheidsrisico's

Uw onderneming is voldoende verzekerd tegen aansprakelijkheidsrisico's (waaronder beroepsaansprakelijkheid) in verband met de uitvoering van de Opdracht. Wij vinden een minimale dekking van € 1.250.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000 per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart u dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Indien uw onderneming op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de Opdracht, dient u een schriftelijke verklaring van de verzekeringsmaatschappij te verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de Opdracht, met u de hierboven genoemde verzekering afsluit.

Alleen als winnende ICT-partner verstrekt u als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis of een door de verzekeringsmaatschappij ondertekende verklaring dat u voldoet aan de hierboven gevraagde verzekeringseis.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan verstrekt minimaal één van de leden het bewijs van verzekering waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan verstrekt u daarvan bewijs.

4.3.2 Aantonen van financiële en economische draagkracht – Accountantsverklaring

Voor de uitvoering van de Opdracht is voor Aanbestedende Dienst continuïteit van de onderneming van de ICT-partner van belang.

De IC-partner dient over voldoende financieel-economische draagkracht te beschikken om de Opdracht zonder risico's voor Cito uit te voeren. De ICT-partner dient, in aanvulling op de Uitsluitingsgrond 'Faillissement, insolventie of gelijksoortig', te verklaren dat er op moment van aanmelden geen risico op discontinuïteit bestaat. De ICT-partner verklaart bovenstaande middels het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA. Cito kan bij eventuele gunning aan de ICT-partner eisen een accountantsverklaring te overleggen waarin dit verklaard wordt.

Pas bij eventuele gunning aan de ICT-partner wordt de voorlopig gegunde partij verzocht, op kosten van de ICT-partner, de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk(ken) wordt/worden hiertoe aanvaard:

- Een kopie van de goedkeurende controleverklaring, afgegeven door een onafhankelijk accountant bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van de ICT-partner, welke geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' mag bevatten: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering; of
- Indien de ICT-partner op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant: Een kopie van de goedkeurende samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen afgegeven door een onafhankelijk accountant over de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer een kopie van de accountantsverklaring te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan verstrekken alle leden een kopie van de accountantsverklaring.

4.3.3 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Ervaring van de ICT-partner

U toont aan dat u voldoende deskundig en ervaren bent voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe vinden wij het noodzakelijk dat u bepaalde kerncompetenties heeft. U toont met referentieopdrachten aan dat u beschikt over die kerncompetenties.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet u beschikken over de volgende kerncompetenties:

#	Competentie
A	Ervaring met het beheren en inrichten van een Sharepoint omgeving met hoge beveiligingseisen (minimaal BIO).
B	Ervaring met het beheren van een on-premise ICT-omgeving (netwerk en on-premise server en storage) met minimaal 300 gebruikers, waarbij periodiek on-site beheer noodzakelijk is
C	Ervaring met (tijdelijke opschaling van) beheer van een hoog kritische ICT-infrastructuur 7*24 uur, waarbij bij calamiteiten ook on-site support 7*24 uur gegeven is.
D	Ervaring met het verzorgen van de SPOC-functionaliteit met meerdere toeleveranciers en het coördineren hiervan. Onder SPOC wordt minimaal verstaan: het verzorgen van één aanspreekpunt voor een klant met meerdere eigen contractafspraken met derde leveranciers, het afhandelen van die contacten en coördinatie bij overlappende werkzaamheden en in elkaar grijpende verantwoordelijkheden.
E	Ervaring met het beheren van endpoints (werkplekken en smartphones) met Microsoft Intune met minimaal 300 apparaten.
F	Inzet van een door inschrijver functioneel beheerde standaard (dus geen eigen ontwikkelde maatwerkoplossing) ICT- service management tool (voorbeelden van een dergelijke standaard tool zijn Topdesk of ServiceNow). Hierin zijn minimaal incidentenregistratie en CMDB ingericht.

De ICT-partner toont de gevraagde bekwaamheid aan met één referentieopdracht per kerncompetentie. Het is toegestaan om dezelfde referentieopdracht voor het aantonen van meerdere kerncompetenties te gebruiken.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- In geval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van de aanbesteding;
- In geval van een nog lopende opdracht gebruikt de ICT-partner alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet;
- Indien de ICT-partner bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een samenwerkingsverband, dan beschrijft de ICT-partner wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts het aandeel van de ICT-partner zelf in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan;
- De referentieopdracht is succesvol en naar tevredenheid van de betreffende Cito uitgevoerd.

Let op! Indien een ICT-partner aanmeldt met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan één of meerdere Geschiktheidseisen, dan toont de ICT-partner aan dat de betreffende Onderaannemer(s) beschikken over de vereiste kerncompetentie(s). ICT-partner verstrekt daarbij het bewijs dat hij daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht kan beschikken over (de vereiste kerncompetenties van) de betreffende derde(n).

Aanbesteder behoudt zich het recht voor de opgegeven referenties te verifiëren. De ICT-partner is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien u inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt u bewijs dat u daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

U geeft de referenties middels bijlage

4.3.4 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Vereiste standaarden

Om aan te tonen dat de ICT-partner binnen de eigen organisatie doet aan borging op het gebied van informatiebeveiliging, dient de ICT-partner te beschikken over een kwaliteitscertificaat NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 (of nieuwer) (hierna ISO27001) dat is afgegeven door een certificerende instelling die erkend is door de Raad van Accreditatie.

Voor het moment van Aanmelding volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij eventuele gunning aan de ICT-partner wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard: een (kopie van het) ISO27001-certificaat afgegeven door een erkende instantie;

Bij genoemde certificaat dient tevens de verklaring van toepasselijkheid te worden meegezonden waaruit blijkt dat het certificaat geldig is voor de scope van gevraagde dienstverlening. Indien een deel van de werkzaamheden wordt uitgevoerd door een onderaannemer dan dient ook deze onderaannemer te beschikken over het gevraagde certificaat.

De ICT-partner aan wie de opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om de wijze van informatiebeveiliging- en borging die voldoet aan de vereisten en waarmee wordt ingeschreven, gedurende de gehele contractperiode te handhaven en op minimaal dat niveau te houden.

De ICT-partner verklaart door ondertekening van het UEA dat u aan bovenstaande voldoet.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) dan dienen hoofdaannemer en onderaannemers te beschikken over het certificaat.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.

4.4 Nederlandse taal

De ICT-partner dient fysiek gevestigd te zijn in Nederland of België. Bovendien is de voertaal tijdens deze aanbesteding en uitvoering van de opdracht ook Nederlands. Enkel een postadres wordt niet toegestaan. Een vestigingsplaats in Nederland of België is van belang om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen en de transitie, service desk en het beheer en onderhoud worden volledig in Nederlandse taal (woord en geschrift) uitgevoerd.

De ICT-partner verklaart bovenstaande middels het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA.

5 Toetsing van de Inschrijving

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan uw Inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

5.1 Overzicht van de toetsingscriteria

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding
T2	Programma van eisen
T3	Concept van de Overeenkomst
T4	Algemene inkoopvoorwaarden
T5	Verwerkersovereenkomst

5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3 en T4 en T5

Met het ondertekenen van het UEA verklaart u:

- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- dat u voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van eisen dat is opgenomen in Bijlage 9 en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Overeenkomst en Wachtkamervereenkomst die zijn opgenomen in respectievelijk Bijlage A en Bijlage B, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de inkoop-voorwaarden die zijn opgenomen in Bijlage C en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van uzelf niet van toepassing zijn;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Verwerkersovereenkomst die is opgenomen in Bijlage D en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

6 Beoordeling van de Inschrijving – hoe beoordelen we?

Wij zijn voornemens de Opdracht te gunnen aan één (1) ICT-partner met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

6.1 Gunningsmethode: gunnen op waarde

Om een Inschrijving te kunnen beoordelen op prijs en kwaliteit maken we gebruik van de methode 'gunnen op waarde'. Bij gunnen op waarde vormt de aangeboden inschrijfprijs de basis van de beoordeling. Het gewicht van elk Gunningscriterium is bepaald door een geldbedrag – de maximale kwaliteitswaarde. Hoe hoger de maximale kwaliteitswaarde, hoe zwaarder het gewicht.

Bij de beoordeling kennen we per Gunningscriterium een score toe – variërend van uitstekend tot onvoldoende. Het percentage dat bij de score hoort vermenigvuldigen we met de maximale kwaliteitswaarde van het desbetreffende Gunningscriterium (zie de tabel in paragraaf 7.1) en dat resulteert in een kwaliteitswaarde. De kwaliteitswaarden van alle Gunningscriteria trekken we af van de aangeboden inschrijfprijs. Dat resulteert in een *fictieve inschrijfprijs*. De Inschrijving met de laagste fictieve inschrijfprijs komt als eerste in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Let op: De fictieve inschrijfprijs kan ook een negatief bedrag zijn. We gebruiken de fictieve inschrijfprijs alleen om in de beoordelingsfase vast te stellen welke Inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft. Tijdens de uitvoering van de Opdracht gelden de (werkelijke) prijzen die de winnende ICT-partner heeft opgegeven in het prijsopgaveformulier. In paragraaf 7.5 geven we een uitgewerkt voorbeeld van gunnen op waarde.

6.2 Beoordelingscommissie

Een beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen. De beoordelingscommissie bestaat uit ten minste drie beoordelaars die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijvingen inhoudelijk te beoordelen. De beoordelingscommissie kan zich op onderdelen laten adviseren door middel van expert opinion(s) of zich laten bijstaan door deskundigen. De bijeenkomsten van de beoordelingscommissie worden begeleid door een procesbegeleider.

De samenstelling van de beoordelingscommissie kan per Gunningscriterium verschillen. Om de consistentie en samenhang van de informatie die de ICT-partner hebben ingediend te kunnen beoordelen, kent de beoordelingscommissie ten minste twee vaste leden die voor elk criterium dat kwalitatief wordt beoordeeld deel uitmaken van de beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling van delen van de ingediende informatie het advies inwinnen van (een) (externe) deskundige(n).

6.3 Wijze van beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt elk Gunningscriterium op basis van de informatie die de Inschrijving met betrekking tot dat specifieke Gunningscriterium bevat. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten. Per Gunningscriterium komt de beoordelingscommissie in consensus tot één gezamenlijke score.

6.4 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

In hoofdstuk 7 omschrijven we de Gunningscriteria. Voor elk Gunningscriterium beschrijven we:

- (i) welke documenten/gegevens u in verband met het betreffende Gunningscriterium moet aanleveren; en
- (ii) op welke aspecten de beoordelingscommissie de beoordeling van het betreffende Gunningscriterium uitvoert (per Gunningscriterium hebben we hiervoor een beoordelingskader opgenomen).

Ad (i) De beoordelingscommissie gaat na of u alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving (bijvoorbeeld als de Inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig onderdeel bevat).

Ad (ii) Naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, houdt de beoordelingscommissie bij de beoordeling ook rekening met de wijze waarop u uw gemaakte keuzes heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft u een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
- Toont u zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht u toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan ú om aan de beoordelaars uit te leggen welke keuzes u heeft gemaakt, en ze te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

Let op: beschrijf concreet en ondubbelzinnig wat u aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in uw Inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De onderwerpen of onderdelen die we per Gunningscriterium noemen zijn geen nadere gunningscriteria of sub gunningscriteria. Het zijn onderwerpen waaraan u ten minste aandacht moet besteden in uw aanbieding. De genoemde onderwerpen zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

6.5 Berekenen van de eindscores

De eindscore per ICT-partner berekenen we door de aangeboden inschrijfprijs te verlagen met het totaal van de kwaliteitswaarden. Het resultaat is een fictieve inschrijfprijs. Ter verduidelijking, zie de formules in de tabel in paragraaf 7.1. De ICT-partner met de laagste fictieve inschrijfprijs komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Als twee of meer ICT-partners met dezelfde laagste fictieve inschrijfprijs op de eerste plaats in de rangorde eindigen, dan geldt het volgende:

- We gunnen de Opdracht aan de ICT-partner met de hoogste kwaliteitswaarde op G3
- Mochten van die betreffende Inschrijvingen de kwaliteitswaarde op G4 ook gelijk zijn, dan gunnen we de Opdracht aan de ICT-partner met de hoogste kwaliteitswaarde op G2

Mocht van die Inschrijvingen de kwaliteitswaarde ook gelijk zijn, dan vindt loting plaats tussen die betreffende ICT-partners. We voeren de loting uit onder toezicht van een door de Aanbestedende dienst aangestelde onafhankelijke expert. De betreffende ICT-partners mogen aanwezig zijn bij de loting.

7 Beoordeling van de Inschrijving – wat beoordelen we?

7.1 Overzicht van alle Gunningscriteria

Om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te selecteren, hanteren we de onderstaande Gunningscriteria. De Gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die wij met deze Aanbesteding nastreven, zoals opgenomen in hoofdstuk 1. De Gunningscriteria hebben we in de hiernavolgende paragrafen verder uitgewerkt.

Gunningscriterium		Percentage t.o.v. geheel	Max. fictieve korting
G1	Transitie	10	€300.000
G2	SPOC en Servicedesk	20	€600.000
G3	Doorlopende diensten	40	€1.200.000
G4	Innovatie	30	€900.000
<i>Totaal</i>		<i>100</i>	<i>€3.000.000</i>

7.2 Gunningscriteria kwaliteit

De informatie die de Inschrijver aanlevert in de Inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van de Gunningscriteria. De Aanbestedende dienst toetst de mate waarin de Inschrijver voldoet aan de kwalitatieve gunningscriteria en geeft daarvoor een score. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de manier waarop de Inschrijving voldoet aan wat er wordt gevraagd. Een uitwerking van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek staan in deze paragraaf.

7.2.1 Gunningscriterium G1– Transitie

Cito verwacht een overeenkomst met een kundige ICT-partner aan te gaan die Cito bij de hand neemt tijdens de onboarding/intake van de ICT-infrastructuur van Cito. Cito acht hiervoor een gedegen plan van aanpak noodzakelijk.

Doel van Cito is om een ICT-partner te selecteren en te contracteren die het vraagstuk van transitie van in beheer name van het ICT-landschap van Cito doorgrondt, zodat snel en kwalitatief een goede dienstverlening conform uitvraag wordt opgeleverd (conform de beschreven doelen in hoofdstukken 1 en 2 en in dit hoofdstuk).

Inschrijver dient aan te tonen dat hij:

- Zo snel mogelijk de dienstverlening kan bieden met een resultaatgerichte SLA
- Verantwoordelijkheid neemt en Aanbestedende dienst bij de hand neemt.
- Risico's beheerst.

Uitgangspunten

Voor de uitwerking van het gunningscriterium mag inschrijver uitgaan van:

- De ingangsdatum van de periode voor transitie is de datum waarop de Overeenkomst door beide partijen is getekend.
- Cito eist een maximale kennisoverdrachtsperiode welke uiterlijk gereed is op 1 december 2025. Hierna is de ICT-partner geheel verantwoordelijk voor de beschreven scope en heeft het een coördinatieverplichting (SPOC) naar derden toe.
- Cito wenst dat een resultaatgerichte SLA per 1 december ingaat.

Door u aan te leveren informatie:

Inschrijver besteedt in ieder geval aandacht aan:

1. Plan van aanpak Transitie

- a. Welke aanpak en planning stelt u voor om de gevraagde dienstverlening op te zetten, zodat met de beheer, onderhoud en supportwerkzaamheden (incl. SPOC) conform uitvraag gestart kan worden. Ga hierbij minimaal in op fasering met resultaten en herleidbare producten per stap, beslismomenten, doorlooptijden en (week) planning
- b. Geef aan, indien van toepassing, hoe u het kennisoverdrachtproces t.a.v. de huidige beheerorganisatie naar uw organisatie voor u ziet om zo spoedig mogelijk

de huidige situatie van Cito te beheren. Houd hierbij rekening met de gestelde tijdlijnen.

- c. Geef aan binnen welke termijn de SLA (waarvan de uitgangspunten vermeld zijn in G2) met resultaatsverantwoordelijkheid van kracht wordt

2. Projectorganisatie

- a. Per fase wat de inzet is (kwalitatief en kwantitatief (uren per week)) van Inschrijver (per rol), welke inzet is vereist van Aanbestedende dienst, beheerders of andere leveranciers (b.v. huidige leveranciers van de lopende contracten)
 - i. Geef hierbij specifiek aan via een RACI-matrix hoe de rolverdeling en bijbehorende verantwoordelijkheden zijn verdeeld.
- b. De inrichting van projectorganisatie en wie u inzet, middels CV's, als:
 - i. Transitie manager/ projectleider
 - ii. ICT-architect,
 - iii. Service manager

Bovenstaande personen kunnen de eerste 9 maanden uitsluitend bij langdurige ziekte of uitdiensttreding en op verzoek van Cito vervangen worden door een gelijkwaardige vervanger.

3. Risicomanagement

- a. Een risicoanalyse waarin Inschrijver specifieke risico's adresseert met kans en impact en op welke wijze u deze risico's mitigeert in uw aanpak (beheersmaatregelen). Inschrijver dient de effectiviteit van de voorgestelde beheersmaatregelen te onderbouwen.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 10 pagina's A4-formaat, exclusief 1 pagina met een overzicht van de planning, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingskader G1: Transitie

Gunningscriterium 1 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- Naarmate uw projectaanpak een realistischere en overtuigendere aanpak beschrijft, wordt het plan beter beoordeeld;
- Naar mate u meer verantwoordelijkheid neemt, hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- Naar mate u een meer ervaring en deskundig team voorstelt, hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- Naar mate u beter aantoont risico's te beheersen, hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- Naar mate u met de ingediende informatie onderbouwt dat de doelstellingen van de Aanbestedende dienst gaat realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld;
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter wordt onderbouwd (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn en blijven voor de Aanbestedende dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de gevraagde onderdelen.

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we met één van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Zeer goed	De aspecten plan van aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement zijn in zeer goede of uitstekende mate duidelijk en onderbouwd. De uitwerking van de aspecten wekt in zeer goede of uitstekende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van zeer goede of uitstekende meerwaarde. Er is zeer goede of uitstekende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 9 of 10.	100%
Goed	De aspecten plan van aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement zijn in goede mate duidelijk en onderbouwd en komen allemaal aan bod. De uitwerking van de aspecten wekt in goede mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van goede meerwaarde. Er is goede mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 8.	80%
Ruim voldoende	De aspecten plan van aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement zijn in ruim voldoende mate duidelijk en onderbouwd en/of 1 van de hiervoor genoemde aspecten is deels of niet aan bod gekomen. De uitwerking van de aspecten wekt in ruim voldoende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van ruim voldoende meerwaarde. Er is ruim voldoende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 7.	50%
Voldoende	De aspecten plan van aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement zijn in voldoende mate duidelijk en onderbouwd en/of 1 van de hiervoor genoemde aspecten is deels of niet aan bod gekomen. De uitwerking van de aspecten wekt in voldoende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van voldoende en beperkte meerwaarde. Er is voldoende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 6.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. De aspecten plan van aanpak, projectorganisatie, projectteam en risicomanagement getuigen niet van maatwerk en meerwaarde. De uitwerking van de aspecten geeft derhalve onvoldoende vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De uitwerking van de aspecten is niet voldoende. Dit komt overeen met een rapportcijfer 5 of lager.	Uitsluiting

7.2.2 Gunningscriterium G2 – Servicedesk en SPOC

Cito wenst inzicht te krijgen in de wijze, waarop Inschrijver de servicedesk in de Operationele fase van onderhavige Opdracht ondersteunt en organiseert, dusdanig dat de Aanbestedende dienst het vertrouwen heeft en overtuigd is, dat Inschrijver de doelstellingen zal realiseren (zie ook hoofdstukken 1 en 2) en dit hoofdstuk.

De doelstellingen zijn hierbij:

- Een goede servicedesk in samenwerking met de eerste lijn van Cito is ingericht;

- De ICT-partner neemt de (SPOC-)verantwoordelijkheid om afhandeling van tickets (waaronder incidenten, verzoeken en changes) zonder onnodige extra bemoeienis van Cito af te handelen;
- Er snel kan worden opgeschaald bij extra on-site support.

Door u aan te leveren informatie:

Inschrijver besteedt in ieder geval aandacht aan:

Service desk

1. De door u aangeboden servicedeskdiensten, wie u hiervoor inzet en de mate waarin zij op de hoogte zijn van de processen/ procedures en organisatie/ omgeving van Cito.
2. Beschrijf de wijze waarop u servicemanagement tooling inzet en op welke wijze Cito op de hoogte blijft van incidenten. Op welke wijze kunt u uw systeem koppelen aan het Topdesk systeem van Cito.
3. Beschrijf hoe u in periode met campagnes/ "versterkte dijkbewaking uw servicedesk dienst inricht.

Single point of Contact

4. De wijze waarop u een beroep kunt doen op technologie leveranciers (zoals Microsoft, Commvault, Broadcom, Cisco) en afstemt met Surf
5. Beschrijf de wijze waarop u een SPOC inricht en de mate waarin u verantwoordelijkheid neemt.
6. Beschrijf de volgende case met werkwijze, escalatie en doorbelasting van gemaakte uren:
 - a. 10 zware gebruikers van SharePoint ondervinden problemen met het printen van grote bestanden
 - b. Het probleem kan liggen in werkplek, netwerk, printserver of inrichting van Sarepoint
 - c. Uiteindelijk blijkt na intensief onderzoek en via contact met een Microsoft-expert het issue in een inrichting van SharePoint te liggen
NB de beschreven werkwijze, de verantwoordelijkheid die u neemt en de doorbelasting van kosten zal ook als referentie gebruikt worden bij de uitvoering van de opdracht.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 10 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingskader G2: Servicedesk en SPOC

Gunningscriterium 2 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- Naarmate de uitwerking meer vertrouwen geeft in een goede ondersteuning en verantwoordelijkheid neemt, des te beter dit wordt beoordeeld;
- Naar mate u met de ingediende informatie onderbouwt dat de doelstellingen van de Aanbestedende dienst gaat realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter onderbouwt (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn en blijven voor de Aanbestedende dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen (zoals ISO 3000) kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we met één van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Zeer goed	De aspecten service desk en SPOC zijn in zeer goede of uitstekende mate duidelijk en onderbouwd. De uitwerking van de aspecten wekt in zeer goede of uitstekende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van zeer goede of uitstekende meerwaarde. Er is zeer goede of uitstekende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 9 of 10.	100%
Goed	De aspecten service desk en SPOC zijn in goede mate duidelijk en onderbouwd en komen allemaal aan bod. De uitwerking van de aspecten wekt in goede mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van goede meerwaarde. Er is goede mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 8.	80%
Ruim voldoende	De aspecten service desk en SPOC zijn in ruim voldoende mate duidelijk en onderbouwd en/of 1 van de hiervoor genoemde aspecten is deels of niet aan bod gekomen. De uitwerking van de aspecten wekt in ruim voldoende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van ruim voldoende meerwaarde. Er is ruim voldoende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 7.	50%
Voldoende	De aspecten service desk en SPOC zijn in voldoende mate duidelijk en onderbouwd en/of 1 van de hiervoor genoemde aspecten is deels of niet aan bod gekomen. De uitwerking van de aspecten wekt in voldoende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van voldoende en beperkte meerwaarde. Er is voldoende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 6.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. De aspecten service desk en SPOC getuigen niet van maatwerk en meerwaarde. De uitwerking van de aspecten geeft derhalve onvoldoende vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De uitwerking van de aspecten is niet voldoende. Dit komt overeen met een rapportcijfer 5 of lager.	Uitsluiting

7.2.3 Gunningscriterium G3 – Doorlopende diensten

Onder de Operationele fase wordt verstaan, de fase na de transitie, waarin de helpdesk, SPOC en SLA in bedrijf is en beheer en support wordt verleend door de ICT-partner.

Aanbestedende Dienst wenst inzicht te hebben in de wijze waarop de ICT-partner de doorlopende diensten in de Operationele fase van onderhavige Opdracht organiseert, dusdanig dat Cito het vertrouwen heeft en overtuigd is, dat de ICT-partner competent is om de doelstellingen (zie hoofdstukken 1 en 2 en deze paragraaf) van Cito te realiseren.

Door u aan te leveren informatie:

In de beschrijving van uw beheer, onderhouds- en supportdiensten wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

Diensten

1. Omschrijving van geboden diensten: U geeft hierbij een omschrijving van de dienstverlening en aanvullende dienstverlening naast hetgeen beschreven is in het Programma van eisen en wensen en hoofdstukken 1 en 2. Beschrijf hierbij tevens hoe u contractmanagement van contracten die Cito heeft met derden overneemt.

Servicelevels:

2. Omschrijving van de geboden servicelevels:

- a. U geeft hierbij een beschrijving in aansluiting op de Programma van eisen en wensen en hoofdstukken 1 en 2 en aanvullende (goed meetbare) dan wel betere servicelevels.
- b. U geeft specifiek aan hoe u onderstaande incidenten met prioriteiten afhandelt, en geef hierbij de bijbehorende (eventueel) betere reactietijden én oplostijden voor prioriteit 1 en andere incidenten zoals hieronder aangegeven. Onderstaande service levels zijn de huidige service levels, zoals deze gelden buiten periodes van "versterkte dijkbewaking". De afhandeltijd gaat in na melding van het incident. Met responstijd/reactietijd op een binnengekomen ticket van Cito bedoelen we (de tijd tot) een antwoord op een ticket inclusief aanname-bevestiging, bijbehorende verwachte oplostijd en globale oplossingsrichting, en dus niet een automatische (ontvangst)melding.

	Één gebruiker	Afdeling/gebruikersgroep	Alle gebruikers
Kan gewoon werken	4 – Zeer laag	3 – Laag	3 – Laag / 2 - Gemiddeld
Kan omslachtig werken of Bepaalde functies werken niet	3 – Laag	3 – Laag / 2 - Gemiddeld	2 – Gemiddeld
Kan helemaal niet werken	2 – Gemiddeld	2 – Gemiddeld	1 – Hoog

	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Prio 4
Maximale responstijd	2 werkuren	2 werkuren	4 werkuren	2 werkdagen
Maximale afhandeltijd	4 werkuren	8 werkuren	2 werkdagen	15 werkdagen

- c. U geeft aan hoe u changes oppakt, wat zijn standaard changes en wat zijn niet-standaard changes? Hoe snel kunt u een offerte indienen voor niet-standaard changes en hoe snel kunt u gekwalificeerd personeel inzetten na goedkeuring van de offerte.
- d. Hoe vaak en op welke wijze rapporteert u over de servicelevels. Welke overlegstructuur hoort hierbij?

Partnerschap

3. Omschrijving vormgeving partnerschap, waaronder:

- a. Hoe geeft u concreet invulling aan het partnerschap met Cito, inclusief de manier waarop de samenwerking wordt gemonitord en geëvalueerd, zodat er een langdurige, effectieve samenwerking ontstaat die gericht is op continue verbetering?
- b. Hoe meet u de gebruikerstevredenheid over uw dienstverlening en hoe wordt deze tevredenheid voortdurend verbeterd.
- c. Welke maatregelen u treft en compensatie u voorstelt indien servicelevels niet worden gehaald en/of tevredenheid onder niveau blijft?

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 10 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingskader G3: Doorlopende diensten

Gunningscriterium 3 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;

- Naarmate u meer dienstverlening biedt, betere servicelevels garandeert, betere compensatie voorstelt en meer verantwoordelijkheid neemt bij innovatie, hoe beter u wordt beoordeeld
- Naar mate u met de ingediende informatie onderbouwt dat de doelstellingen van de Aanbestedende dienst gaat realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter onderbouwt (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn en blijven voor de Aanbestedende dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we met één van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Zeer goed	De aspecten diensten, servicelevels en partnerschap zijn in zeer goede of uitstekende mate duidelijk en onderbouwd. De uitwerking van de aspecten wekt in zeer goede of uitstekende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van zeer goede of uitstekende meerwaarde. Er is zeer goede of uitstekende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 9 of 10.	100%
Goed	De aspecten diensten, servicelevels en partnerschap zijn in goede mate duidelijk en onderbouwd en komen allemaal aan bod. De uitwerking van de aspecten wekt in goede mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van goede meerwaarde. Er is goede mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 8.	80%
Ruim voldoende	De aspecten diensten, servicelevels en partnerschap zijn in ruim voldoende mate duidelijk en onderbouwd en/of 1 van de hiervoor genoemde aspecten is deels of niet aan bod gekomen. De uitwerking van de aspecten wekt in ruim voldoende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van ruim voldoende meerwaarde. Er is ruim voldoende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 7.	50%
Voldoende	De aspecten diensten, servicelevels en partnerschap zijn in voldoende mate duidelijk en onderbouwd en/of 1 van de hiervoor genoemde aspecten is deels of niet aan bod gekomen. De uitwerking van de aspecten wekt in voldoende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van voldoende en beperkte meerwaarde. Er is voldoende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 6.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. De aspecten diensten, servicelevels en partnerschap getuigen niet van	Uitsluiting

	maatwerk en meerwaarde. De uitwerking van de aspecten geeft derhalve onvoldoende vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De uitwerking van de aspecten is niet voldoende. Dit komt overeen met een rapportcijfer 5 of lager.	
--	--	--

7.2.4 Gunningscriterium G4 – Innovatie

Aanbestedende Dienst wenst inzicht te hebben in de wijze waarop de ICT-partner innovaties. Onder innovatie verstaat Cito verbeteringen in de scope van de dienstverlening zodat kosten verlaagd worden, continuïteit (behoudens normale upgrades en patching) wordt geborgd en/of kwaliteit wordt verbeterd. Cito wenst een inzage in innovatie, dusdanig dat Cito het vertrouwen heeft en overtuigd is, dat de ICT-partner competent is om de doelstellingen (zie hoofdstukken 1 en 2 en deze paragraaf) van Cito te realiseren.

Cito is geen pilot bedrijf en wenst bewezen best practices van Inschrijver en vendors in te zetten.

Door u aan te leveren informatie:

In de beschrijving van uw innovatie dienstverlening wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

Omschrijving op welke wijze u innovatie structureel doorvoert in de ICT-omgeving en dienstverlening van Cito.

- Beschrijf hoe u kostenbesparing en kwaliteitsverbetering doorvoert en continuïteit borgt.
- Welke shared-risk model u hierbij voor ogen heeft. Naarmate een inschrijver hier meer risico neemt wordt dit hoger gewaardeerd.
- Welke concrete innovaties/ verbeteringen binnen de aangegeven scope u op korte/ middellange termijn ziet.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 5 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdttekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingskader G4: innovatie

Gunningscriterium 4 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- Naarmate u meer verantwoordelijkheid neemt bij innovatie en concrete/ haalbare innovaties ziet en innovatie beter borgt, hoe beter u wordt beoordeeld
- Naar mate u met de ingediende informatie onderbouwt dat de doelstellingen van de Aanbestedende dienst gaat realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter onderbouwt (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn en blijven voor de Aanbestedende dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we met één van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Zeer goed	De aspecten: wijze van innovatie, u zelf ook risico neemt bij innovatie en concretere innovaties voorstelt, zijn in zeer goede of uitstekende mate duidelijk en onderbouwd. De uitwerking van de aspecten wekt in zeer goede of uitstekende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van zeer goede of uitstekende meerwaarde. Er is zeer goede of uitstekende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 9 of 10.	100%
Goed	De aspecten: wijze van innovatie, u zelf ook risico neemt bij innovatie en concretere innovaties voorstelt, zijn in goede mate duidelijk en onderbouwd en komen allemaal aan bod. De uitwerking van de aspecten wekt in goede mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van goede meerwaarde. Er is goede mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 8.	80%
Ruim voldoende	De aspecten: wijze van innovatie, u zelf ook risico neemt bij innovatie en concretere innovaties voorstelt, zijn in ruim voldoende mate duidelijk en onderbouwd en/of 1 van de hiervoor genoemde aspecten is deels of niet aan bod gekomen. De uitwerking van de aspecten wekt in ruim voldoende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van ruim voldoende meerwaarde. Er is ruim voldoende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 7.	50%
Voldoende	De aspecten: wijze van innovatie, u zelf ook risico neemt bij innovatie en concretere innovaties voorstelt, zijn in voldoende mate duidelijk en onderbouwd en/of 1 van de hiervoor genoemde aspecten is deels of niet aan bod gekomen. De uitwerking van de aspecten wekt in voldoende mate vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De aspecten getuigen van voldoende en beperkte meerwaarde. Er is voldoende mate van inleving in de opdracht en oplossingsrichting. Dit komt overeen met een rapportcijfer 6.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. De aspecten: wijze van innovatie, u zelf ook risico neemt bij innovatie en concretere innovaties, getuigen niet van maatwerk en meerwaarde. De uitwerking van de aspecten geeft derhalve onvoldoende vertrouwen dat deze bijdraagt aan de gestelde doelen. De uitwerking van de aspecten is niet voldoende. Dit komt overeen met een rapportcijfer 5 of lager.	Uitsluiting

7.3 Gunningscriterium prijs

Vul in het prijsopgaveformulier (Bijlage I) de prijzen in. Voor elk van de prijsonderdelen in het prijsopgaveformulier volgt hierna een toelichting.

Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende voorwaarden:

- Voor de uitgevraagde dienstverlening geldt dat kosten die niet zijn opgenomen in de kostenspecificatie later niet door Inschrijver kunnen worden opgevoerd.

A. Standaard dienstverlening

Inschrijver dient een kostenopgave te doen van de jaarlijkse kosten voor het gebruik van de uitgevraagde dienstverlening. De jaarlijkse kosten dienen alle kosten te bevatten die naar oordeel van de Inschrijver noodzakelijk zijn, zodat wordt voldaan aan de in hoofdstukken 1 en 2 beschreven inhoud van de opdracht, de in Bijlage 9 Programma van Eisen opgenomen eisen en hetgeen door Inschrijver is aangeboden als onderdeel van de Gunningscriteria.

De uitgevraagde dienstverlening is in het prijzenblad verdeeld over de volgende posten:

- SLA;
- Tweedelijns servicedesk;
- Single point of contact;
- Service management;
- Overige kosten. Bij de post onder A biedt het prijzenblad de mogelijkheid om overige kosten op te geven. Dit zijn kosten die Inschrijver noodzakelijk acht voor de gevraagde dienstverlening. Indien naar oordeel van Inschrijver hiervan sprake is, dan dient Inschrijver een aparte beknopte beschrijving toe, waarin deze kosten worden nader gespecificeerd. Deze beschrijving dient als losse bijlage bij het prijzenblad te worden bijgevoegd bij de Inschrijving. Deze bijlage is vormvrij.

B. Eenmalige kosten

Cito wenst inzicht te krijgen in de eenmalige kosten voor transitie van de ICT-partner bij Cito. De in dit prijs onderdeel opgegeven kostenspecificatie dient alle kosten te bevatten die noodzakelijk zijn om de onboarding van de ICT-infrastructuur van Cito te realiseren en adequaat in beheer wordt genomen, zodat een snel en kwalitatief een goede dienstverlening wordt opgeleverd.

Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende voorwaarden:

- De opgegeven kosten voor transitie dienen herleidbaar te zijn naar/ aan te sluiten op uw ingediende plan bij gunningscriterium G1. Voor dit prijs onderdeel dient bijlage bij het prijzenblad een volledige prijsopgave (breakdown) te worden geleverd van de kosten voor deze prijs onderdelen, waaruit blijkt dat de opbouw van de prijs voor transitie en de gehanteerde prijsstelling realistisch en volledig is. Deze beschrijving dient als losse bijlage bij het prijzenblad te worden bijgevoegd bij de Inschrijving. Deze bijlage is vormvrij.
- Kosten die niet zijn opgenomen in de kostenspecificatie kunnen later niet door Inschrijver worden opgevoerd.

C. Diensten op afroep

Cito wenst inzicht te krijgen in de uurtarieven die Inschrijver hanteert voor werkzaamheden die op afroep worden uitgevoerd. Hiertoe dient Inschrijver inzicht te geven in de uurtarieven van de gevraagde rollen/functies. De opgegeven uurtarieven worden vermenigvuldigd met de verwachte aantal uur inzet per jaar. De verwachte aantallen dienen ter beoordeling van de aangeboden Inschrijvingen. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende voorwaarden:

- De aangeboden uurtarieven dienen, overeen te komen met de uurtarieven opgenomen in de breakdown van de kosten zoals bedoeld onder onderdeel B, voor zover de gevraagde functies/rollen daar worden ingezet.

Voor de op te geven prijzen/tarieven geldt het volgende:

- Alle prijzen en tarieven moet u aanbieden in euro's, prijspeil 2025 (u hoeft geen rekening te houden met indexatie) en inclusief btw.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd, reiskosten ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die u als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs.
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is nemen wij artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven. Hiermee bedoelen we in deze context dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-ICT-partners te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door ons gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden leidt in de regel tot het terzijde leggen van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

7.4 Vereiste minimumscore voor alle kwalitatieve Gunningscriteria

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht dient u:

- minimaal een voldoende te scoren op de Gunningscriteria G1 tot en met G4,

7.5 Voorbeeldberekening gunnen op waarde

De beoordeling kan er als volgt uit komen te zien:

- Criterium 1 (transitie) wordt beoordeeld met een 'goed' en scoort 80% van de kwaliteitswaarde;
- Criterium 2 (servicedesk en SPOC) wordt beoordeeld met een 'ruim voldoende' en scoort 50% van de kwaliteitswaarde;
- Criterium 3 (doorlopende diensten) wordt beoordeeld met een 'voldoende' en scoort 10% van de kwaliteitswaarde;
- Criterium 4 (innovatie) wordt beoordeeld met een 'zeer goed' en scoort 100% van de kwaliteitswaarde;

Dit betekent voor de formule in combinatie met het maximaal te behalen aantal voor elk criterium (namelijk 100)) wordt verrekend tot het volgende kortingsbedragen op de inschrijfprijs:

- Criterium 1: € 300.000, - * (80/100) = € 240.000, -
- Criterium 2: € 600.000, - * (50/100) = € 300.000, -
- Criterium 3: € 1.200.000, - * (10/100) = € 120.000, -
- Criterium 4: € 900.000, - * (100/100) = € 900.000, -

Berekenen van de eindscores

Van alle geldige Inschrijvingen worden de scores op de gunningscriteria 1 tot en met 5 bij elkaar opgeteld en afgetrokken van de inschrijfprijs. Stel Inschrijver scoort de bedragen, gebaseerd op het voorbeeld hierboven, met een prijs van de inschrijving van € 2.500.000, -

De fictieve inschrijfprijs score voor Inschrijver zou dan zijn: € 940.000, -.

Hoe lager deze is (de beoordelingsprijs kan negatief zijn), hoe beter de score van de Inschrijver. De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs komt voor gunning in aanmerking.

8 Bij te voegen documenten en bewijsstukken

In de tabel hieronder geven we aan welke van de in hoofdstuk 4 en verder genoemde documenten en bewijsstukken u moet bijvoegen bij de Inschrijving. De bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' hoeft alleen de winnende ICT-partner aan te leveren, binnen tien Werkdagen na een verzoek daartoe. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de ICT-partner.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. We raden u aan de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

We kunnen verzoeken om aanvullend bewijs. We behouden ons het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de ICT-partner.

	Omschrijving	Bij inschrijving	Alleen winnende ICT-partner, op verzoek
Algemene verklaring	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
	Verklaring geen Russische en Belarussische betrokkenheid (middels bijlage G)	X	
Bewijsmiddelen t.b.v. Uitsluitingsgronden	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	X	
	Gedragsverklaring aanbesteden		X

	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	Accountantsverklaring		X
	Ervaring van de ICT-partner (middels bijlage H)	X	Eventuele verklaring van tevredenheid
	Vereiste standaard ISO 27001 (inclusief VVT)		X
Gunningscriteria			
G1	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.1.	X	
G2	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.2.	X	
G3	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.3.	X	
G4	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.4.	X	
Prijs	Ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage I Prijzenblad.	X	

9 Voorschriften en voorwaarden

In dit hoofdstuk staan voorwaarden en bepalingen die gelden in het kader van deze Aanbesteding. Dit hoofdstuk bevat tevens voorschriften volgens welke alle Inschrijvingen moeten zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om eerlijke concurrentie tussen de ICT-partners te garanderen.

Inschrijvingen die op een afwijkende manier zijn aangeboden en Inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden, zijn in de regel ongeldig en beoordelen we niet verder. In dat geval krijgt u hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

9.1 Gebruik Aanbestedingsplatform

We stellen alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. U kunt uw Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en in het Beschrijvend document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren de omschrijvingen in het Beschrijvend document boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

9.2 Voorbehouden van de Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst. In dat geval krijgt u hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

9.3 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding.

9.4 Nederlandse taal

U dient uw Inschrijving op te stellen in de Nederlandse taal. Communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Aanbesteding en de eventuele Opdracht zijn in de Nederlandse taal. Voor (standaard)rapporten, handleidingen en dergelijke, waarvan het algemeen gebruikelijk is dat deze in de Engelse taal zijn opgesteld, geldt dat u hiervan (ook) Engelstalige versies mag overleggen. Andere talen zijn niet toegestaan.

9.5 Inschrijven met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) Onderaannemer(s) die zijn beschreven in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document geldt het volgende. Indien de ICT-partner een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de ICT-partner aan te geven (i) welke Onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de Opdracht deze Onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de ICT-partner een beroep doet op deze Onderaannemer(s). Van alle Onderaannemers dient na de mededeling van de gunningsbeslissing op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

Na inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de ICT-partner bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s).

De ICT-partner dient de betreffende Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht en dienovereenkomstig in te zetten. In het geval dat de ICT-partner een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is, behoudens wanneer de Aanbestedende dienst hiervoor expliciet toestemming geeft wegens één of meer van de redenen genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst toont de ICT-partner aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

9.6 Inschrijven in een Samenwerkingsverband

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband moet in de Inschrijving aangeven welke (rechts)persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst, leidt in de regel tot uitsluiting.

9.7 Inschrijven conform de Aanbestedingsstukken

De ICT-partner moet zijn Inschrijving baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een ICT-partner gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaat de Aanbestedende dienst het wijzigen van informatie in de Aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

9.8 Inschrijven onder voorwaarden

Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, merken wij in de regel aan als ongeldig en sluiten wij uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

9.9 Gedeeltelijk inschrijven

Een Inschrijving indienen ten aanzien van een gedeelte van de Opdracht is niet toegestaan.

9.10 Opgave van prijzen, tarieven en kosten

De prijzen, tarieven en kosten die de ICT-partner opgeeft dienen marktconform, aannemelijk en reëel te zijn – zie in dit kader ook paragraaf 9.11.

9.11 Manipulatief inschrijven

Het is de ICT-partner niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede- ICT-partner te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd. De ICT-partner mag geen aanbidding doen die naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel anderszins een manipulatief karakter heeft. Tevens is het niet toegestaan het format van het prijsopgaveformulier te wijzigen.

De ICT-partner die deze bepaling overtreedt wordt in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

9.12 Geldigheidsduur van de Inschrijving

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De ICT-partner dient de Inschrijving tot minimaal drie maanden vanaf de datum van ontvangst van de Inschrijving gestand te doen. Indien een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. De Aanbestedende dienst kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de ICT-partner geen aanspraak op de Opdracht ontlenen.

9.13 Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving

Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van de Inschrijving. De Inschrijving zelf en documenten en verklaringen bij de Inschrijving hoeft u dus niet separaat te ondertekenen.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving.

Let op – Het formulier is een interactieve pdf. Het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de ICT-partner positieve antwoorden in. Het is de verantwoordelijkheid van de ICT-partner om te verifiëren of dit klopt.

Let op – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

9.14 Aantal keer inschrijven

Een ICT-partner (een (rechts)persoon of vennootschap) mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige ICT-partner, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband.

Een rechtspersoon of vennootschap die optreedt als Onderaannemer voor een ICT-partner mag niet tevens inschrijven als zelfstandige ICT-partner of als lid van een Samenwerkingsverband.

Een rechtspersoon of vennootschap mag niet optreden als Onderaannemer voor meerdere ICT-partners.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

De Aanbestedende dienst zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de ICT-partners kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een ICT-partner mag niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere ICT-partner een beroep wordt gedaan. Een Derde mag niet voor meerdere ICT-partners garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

9.15 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Inschrijving en dit door de Aanbestedende dienst wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de ICT-partner te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van de Inschrijving met zich meebrengen. Als dat naar de mening van de Aanbestedende dienst wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

9.16 Medewerking onderzoek

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de door de ICT-partner overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van de ICT-partner (nader) te onderzoeken. De ICT-

partner is verplicht volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door de Aanbestedende dienst (in elke fase van de Aanbesteding, alsmede na verlening van de Opdracht).

9.17 Kostenvergoeding

ICT-partners hebben geen recht op vergoeding van kosten in het kader van deze Aanbesteding. De Aanbestedende dienst heeft voor deze bepaling een zorgvuldige afweging gemaakt op grond van voorschrift 3.8A van de Gids Proportionaliteit en de Handreiking Tenderkostenvergoeding van oktober 2018. In geval van (onverwachte) intrekking van de Aanbesteding door niet aan ICT-partners verwijtbare oorzaken zal de Aanbestedende dienst een tenderkostenvergoeding heroverwegen.

9.18 Status informatie in de Aanbestedingsstukken

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Geïnteresseerden met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontleen aan informatie die is opgenomen in de Aanbestedingsstukken. De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht die door de Geïnteresseerde is verkregen via andere kanalen. Geïnteresseerden dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

9.19 Merknamen

Als in de Aanbestedingsstukken in verband met technische specificaties wordt gesproken over een bepaald fabricaat, herkomst, bijzondere werkwijze, verwijzing naar een merk, octrooi, type, oorsprong of productie, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet de Geïnteresseerde de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig', als dat er niet bij is vermeld.

9.20 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Geïnteresseerde dat zo spoedig mogelijk te melden – in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. De Aanbestedende dienst verwacht van Geïnteresseerden een proactieve houding, zodat de Aanbestedende dienst de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de Geïnteresseerde niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien de Geïnteresseerde na kennisneming van de Nota('s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, kan hij een klacht indienen bij de Aanbestedende dienst. Zie de klachtenprocedure in paragraaf 9.28

9.21 Intellectueel eigendom

De intellectuele eigendomsrechten van alle Aanbestedingsdocumenten berusten bij de Aanbestedende dienst. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst is het niet toegestaan deze documenten te dupliceren dan wel te verspreiden.

9.22 Uitsluiting van ICT-partners

Ten tijde van (i) het indienen van een Inschrijving en (ii) de gunning dient de ICT-partner te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen en dat hij voldoet/kan voldoen aan de eisen uit het Programma van eisen. Bij gebreke daarvan wordt de ICT-partner in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en komt hij niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien gedurende de aanbestedingsprocedure een Uitsluitingsgrond op de ICT-partner van toepassing wordt, of indien de ICT-partner niet langer aan de Geschiktheidseisen of de eisen uit het Programma van eisen voldoet of kan voldoen, dient de ICT-partner dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst. Indien op enig moment blijkt dat de ICT-partner onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De Aanbestedende dienst is gerechtigd de ICT-partner van de Aanbesteding uit te sluiten:

- als de ICT-partner aan de zijde van de Aanbestedende dienst betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, of
- als de ICT-partner zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest.

Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de ICT-partner een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. De Aanbestedende dienst zal de ICT-partner niet uitsluiten als de ICT-partner aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

9.23 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als tijdens de Aanbesteding een ICT-partner of een Samenwerkingsverband de voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet de ICT-partner de Aanbestedende dienst direct informeren. In dat geval behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor deze ICT-partner uit te sluiten van deelname aan de Aanbesteding.

9.24 Communicatie gedurende de Aanbesteding

Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van de Aanbestedende dienst of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

9.25 Beïnvloeding van de beoordeling

Het is de Geïnteresseerde of de ICT-partner niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van de beoordelingscommissie, medewerkers van de Aanbestedende dienst of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

9.26 Mededeling van de gunningsbeslissing

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van een ICT-partner. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende ICT-partner. Als binnen deze opschortende termijn een kort geding aanhangig is gemaakt – hetgeen moet blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding – zal de Aanbestedende dienst niet tot gunning van de Overeenkomst overgaan voordat in kort geding vonnis is gewezen. Bovengenoemde termijn van twintig kalenderdagen is een vervaltermijn. Als binnen deze termijn geen kort geding aanhangig is gemaakt kunnen de afgewezen ICT-partners na afloop van deze termijn geen bezwaar meer maken tegen de beslissing, noch achteraf een kort geding of bodemprocedure aanhangig maken om schadevergoeding te vorderen, en hebben zij hun rechten ter zake volledig verwerkt. Dit betekent niet dat na automatisch verloop van de opschortende termijn het aanbod van de winnende ICT-partner alsnog is aanvaard. De Aanbestedende dienst aanvaardt het aanbod van de winnende ICT-partner na de verificatiefase (zie paragraaf 3.9 Verificatie van bewijsmiddelen).

9.27 Rechtsmiddel

Indien de ICT-partner bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient hij binnen de opschortende termijn van twintig kalenderdagen (ingaaende op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing), door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank te Arnhem aanhangig te maken. In het belang van een snelle en goede voortgang dient een kopie van de dagvaarding vervolgens zo snel mogelijk aan de Aanbestedende dienst te worden verstuurd via het Aanbestedingsplatform.

Indien de ICT-partner binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- de ICT-partner het recht verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de Aanbesteding op te komen;

- de ICT-partner zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kort geding van de Aanbestedende dienst bepaalde (rechts)handelingen en/of achteraf een schadevergoeding te vorderen.

De Aanbestedende dienst zal, mits hij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op zijn gunningsbeslissing, de Opdracht gunnen aan de ICT-partner wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. De Aanbestedende dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar volgens hem aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kort geding aanhangig wordt gemaakt, hebben andere ICT-partners de mogelijkheid te interveniëren in het geding. Indien de keuze wordt gemaakt om niet te interveniëren in het geding dan kan de ICT-partner later niet alsnog opkomen tegen de beslissingen die de Aanbestedende dienst neemt vanwege (de uitkomst van) het kort geding.

9.28 Klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat bij een ondernemer ontevredenheid bestaat over hoe de Aanbestedende dienst tijdens de procedure acteert of heeft geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) ICT-partner die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of ICT-partner doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

Als algemeen uitgangspunt geldt: eerst vragen, dan klagen. Voordat een ondernemer een klacht indient, stelt hij in beginsel eerst een vraag aan de Aanbestedende dienst. Zie ook paragraaf 3.4.4. Een ander algemeen uitgangspunt is dat de ondernemer tijdig klaagt en dat de Aanbestedende dienst de klacht tijdig afhandelt. De Aanbestedende dienst definieert 'tijdig' als: redelijke en werkbare termijnen die tegemoetkomen aan de belangen van de klager en van de Aanbestedende dienst.

Op hoofdlijnen is de klachtenprocedure als volgt:

- De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenloket van de Aanbestedende dienst door een e-mail te sturen naar: inkoop@cito.nl. Het klachtenloket stuurt een ontvangstbevestiging.
- In de klacht:
 - a) staan de datum van versturen, naam en contactgegevens van de ondernemer en de aanduiding van de Aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
 - b) maakt de ondernemer duidelijk:
 - i) dat het een klacht betreft,
 - ii) wat de klacht is, en
 - iii) hoe de klacht volgens hem zou kunnen worden verholpen.
- Het klachtenloket kan de ondernemer in de gelegenheid stellen om op korte termijn in overleg te treden met het klachtenloket voor een toelichting.
- Het klachtenloket geeft zo nodig aan de Aanbestedende dienst aan of de Aanbesteding of de bezwaartermijn moet worden opgeschort. De Aanbestedende dienst neemt dit advies over of wijkt hier gemotiveerd vanaf.
- Het klachtenloket neemt de klacht inhoudelijk in behandeling en communiceert de uitkomst van de klachtafhandeling (het advies) aan de Aanbestedende dienst en aan de ondernemer die de klacht heeft ingediend.
- De Aanbestedende dienst neemt het advies van het klachtenloket in beginsel over. De Aanbestedende dienst wijkt alleen af van het advies als hij hier op redelijke gronden niet in kan meegaan en motiveert dit dan zorgvuldig. De Aanbestedende dienst communiceert zijn beslissing (inclusief motivering indien hij van het advies afwijkt) aan de ondernemer.
- De ondernemer kan op basis hiervan besluiten om wel of geen vervolgstappen te nemen.
- De Aanbestedende dienst maakt zijn beslissing geanonimiseerd bekend aan de betrokken ondernemers (Geïnteresseerden dan wel ICT-partners) via bijvoorbeeld een Nota van inlichtingen of de berichtenmodule van het Aanbestedingsplatform.

10 Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis.

Aanbestedende dienst	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Opdracht
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de ondernemers plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Inkoopvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden ICT-Goederen en -Diensten Cito 2023. Gedeponoerd bij de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland.
Beschrijvend document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door de Aanbestedende dienst een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bijlage	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Derde	Een andere entiteit op wie de ICT-partner een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door de ICT-partner op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Cito te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren (ICT-)prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de ICT-partner moet voldoen.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.

Herziene documentatie	Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen met betrekking tot de Aanbestedingsstukken.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod dat de ICT-partner volgens de Aanbestedingsstukken doet aan de Aanbestedende dienst en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Nota van inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van de Aanbestedende dienst en wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten.
Onderaannemer	Een leverancier/dienstverlener die de ICT-partner zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de ICT-partner als hoofdaannemer. De ICT-partner blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in het Beschrijvend document.
Opdracht	De opdracht van Cito aan de ICT-partner tot hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren (ICT-)prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	De opdrachtgever, in dit geval Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, die de Overeenkomst aangaat met de ICT-partner.
ICT-partner	De ICT-partner met wie Cito de Overeenkomst afsluit.
Operationele fase	Fase na transitie waarin beheer en support wordt verleend door ICT-partner.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen Cito en de ICT-partner voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een Dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop kan worden ingeschreven.
Programma van eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
Reactie(tijd)	Met reactie(tijd) op een binnengekomen ticket van medewerkers van Cito bedoelen we (de tijd tot) een antwoord op een ticket inclusief aanname-bevestiging, prioriteit, bijbehorende oplostijd en globale oplossingsrichting, en dus niet een automatische (ontvangst)melding.

Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één ICT-partner aan de Aanbesteding deelneemt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de ICT-partner daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).

11 Bijlagen

De bijlagen zijn als aparte documenten samen met het UEA op TenderNed bijgevoegd.

Bijlage 1: lijst met de netwerkcomponenten.

Bijlage 2: overzicht van hybride server- en storage omgeving

Bijlage 3: overzicht van de Virtuele machines.

Bijlage 4: overzicht van de kantoorautomatisering van Cito

Bijlage 5: overzicht van de mobiele telefoons

Bijlage 6: overzicht met de lopende ICT-contracten

Bijlage 7: Cito on-site ondersteuning

Bijlage 8: Azure resources

Bijlage 9: Programma van Eisen

Bijlage A: concept overeenkomst

Bijlage B: concept wachtkamerovereenkomst

Bijlage C: algemene inkoopvoorwaarden IT-goederen en -diensten

Bijlage D: verwerkersovereenkomst

Bijlage E: verstrekte informatie marktconsultatie

Bijlage F - Indienen vragen en opmerkingen

Bijlage H – Opgave formulier referenties