



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bestek
Europese aanbesteding

ICT Beheeromgeving
MTB





EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

© Copyright 2025, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	5
Hoofdstuk 1 Inleiding	7
Hoofdstuk 2 Opdracht	9
2.1 Opdrachtschrijving	9
2.3 Samenvoeging en perceelindeling	19
2.4 Scope en omvang van de Overeenkomst	19
2.5 Doelstelling aanbesteding	21
2.6 CPV-codering	21
2.7 Verplichtingen inschrijver	21
2.8 Overeenkomst	22
2.9 Verwerkersovereenkomst	22
Hoofdstuk 3 Betrokken partijen	23
3.1 Opdrachtgever	23
3.2 Projectgroep	26
3.3 Projectorganisatie	26
Hoofdstuk 4 Aanbestedingsprocedure	27
4.1 Openbare Europese aanbestedingsprocedure	27
4.2 Planning	27
4.3 Informatie-uitwisseling aanbestedingsplatform	28
4.4 Nota van inlichtingen	28
4.5 Toepasselijkheid voorwaarden voor deze aanbesteding	29
4.6 Sluitingsdatum en tijdstip indiening inschrijving	31
4.7 Eisen in te zenden inschrijving	31
4.8 Presentatie van inschrijving	32
Hoofdstuk 5 Geschiktheid Inschrijver	33
5.1 Inschrijfvorm	33
5.2 Uitsluitingsgronden	35
5.3 Geschiktheidseisen	36
5.4 Bewijsstukken van uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	37
Hoofdstuk 6 Gunningscriterium 'Beste Prijs – Kwaliteitverhouding'	39
6.1 Sub-criterium 1: Prijs	39
6.2 Sub-criterium 2: Transitie en Migratie	39
6.3 Subcriterium 3 - Informatiebeveiliging	41
6.4 Sub criterium 4: Operationele dienstverlening & Optimalisatie	42
6.5 Sub criterium 5: Scholing en adoptie	47
6.6 Berekening Sub-criteria	49
6.7 Besluit tot Gunning	52

Bijlagen

Bijlage 1	Controlelijst
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 3	Referentieverklaring
Bijlage 4	Formulier Verklaring beroep derde c.q. onderaannemer
Bijlage 5	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid c.q. garantstelling
Bijlage 6	Prijs
Bijlage 7	Programma van Eisen
Bijlage 8	Concept Overeenkomst
Bijlage 9	GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden
Bijlage 10	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 11	Informatiebeveiliging MTB (wordt bij 1 ^e NVI meegestuurd. Is dan Definitief)
Bijlage 12	Taakverdeling & verantwoordelijkheden ICT MTB beheer en support
Bijlage 13	Informatie datacenter
Bijlage 14	Incident management
Bijlage 15	Technische netwerk architectuur MTB
Bijlage 16	Informatiesystemen en datastromen MTB

Begripsbepalingen

In dit document worden onderstaande begrippen gehanteerd.
Deze worden in alle Aanbestedingsdocumenten met een hoofdletter geschreven.

Aanbestedende dienst

MTB Regio Maastricht NV, zijnde de Opdrachtgever.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maken eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

AVG

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is per 25 mei 2018 van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU).

Beoordelingscommissie

De Beoordelingscommissie zal de Inschrijvingen beoordelen. Deze commissie is verantwoordelijk voor het beoordelen van de Inschrijvingen op de kwalitatieve gunningscriteria. De Beoordelingscommissie wordt voorgezeten door een voorzitter. De voorzitter maakt geen deel uit van de Beoordelingscommissie.

Bestek

Dit Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen.

Bijlagen

De Bijlagen 1 tot en met 16, welke onlosmakelijk onderdeel uitmaken van dit Bestek.

Europese Aanbestedingsprocedure

Aanbestedingsprocedure op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit.

Geïnteresseerde

De organisatie die wenst te participeren in deze Europese Aanbesteding.

Gunning

De keuze van de Opdrachtgever voor de Inschrijver met wie een Overeenkomst wordt gesloten.

Inschrijver

De ondernemer of combinatie van ondernemers die een Inschrijving heeft ingediend.

ICT Beheer

ICT-Beheer is gericht op het optimaal laten functioneren van alle vormen van IT in een organisatie. Dat betreft niet alleen de al in een organisatie aanwezige software en hardware en het gebruik en onderhoud daarvan, maar ook de vernieuwing of beveiliging van de IT-oplossingen.

Inschrijving

De aanbieder van de Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.

M365

Microsoft 365.

Nota van Inlichtingen

Een document waarin door Geïnteresseerden gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen, alsook eventuele opmerkingen van de Aanbestedende dienst.

Opdracht

De Opdracht voor het ICT Beheer, zoals omschreven in het programma van eisen.

Opdrachtgever

Degene die de Overeenkomst met Opdrachtnemer sluit en de Opdracht verstrekt, zijnde MTB Regio Maastricht NV.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie de Overeenkomst is gesloten.

Overeenkomst

De Overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met een Opdrachtnemer zal worden gesloten met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen Opdracht(en) vast te leggen, met inbegrip van eventuele Bijlagen.

Partijen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Projectorganisatie

Euro Management Consultants, gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1D.

Hoofdstuk 1 | Inleiding

De Opdrachtgever heeft het besluit genomen om een Europese openbare Aanbestedingsprocedure te doorlopen, waarbij een Overeenkomst voor de inkoop van ICT beheeromgeving wordt gesloten met één Opdrachtnemer, die gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoet aan de voorwaarden voor de uitvoering van de Opdracht.

Het doel van onderhavig functioneel en technisch Bestek is om marktpartijen informatie te verstrekken die noodzakelijk is om deel te kunnen nemen aan deze Europese Aanbestedingsprocedure.

In de huidige situatie heeft Opdrachtgever een Overeenkomst met een Opdrachtnemer voor het beheer van haar ICT-omgeving die eindigt op 30-9-2025. De dienstverlening betreffende de nieuwe Overeenkomst gaat in per 1-10-2025.

Ter voorbereiding van het project is een Projectgroep van deskundigen van Opdrachtgever samengesteld die deze Aanbesteding mede vorm heeft gegeven en de Inschrijvingen mede zal beoordelen.

Opdrachtgever wenst, voor de looptijd van de Overeenkomst, met Opdrachtnemer vast te leggen tegen welke financiële condities en voorwaarden zij de levering en het beheer van ICT kan laten uitvoeren door Opdrachtnemer.

Er is gekozen voor een Europese Openbare Aanbestedingsprocedure zodat iedere Geïnteresseerde kennis kan nemen van deze Aanbesteding en iedere Geïnteresseerde, die voldoet aan de eisen zoals gesteld in onderhavig Bestek, kan inschrijven. Het aantal potentiële Geïnteresseerden is niet dusdanig beperkt dat een Europese niet-openbare procedure meer passend is. Met een openbare Aanbestedingsprocedure wordt de meeste concurrentie voor de Opdracht gegenereerd. De procedure wordt in Hoofdstuk 4 verder beschreven.

Met de Opdrachtnemer die een Inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt de Overeenkomst gesloten. Om te komen tot een Overeenkomst is het belangrijk dat een goed beeld wordt geschetst van Opdrachtgever als organisatie, de ICT-omgeving, waarop de Aanbesteding betrekking heeft en de werkzaamheden en aspecten, die onderdeel uitmaken van deze Aanbesteding.

Opdrachtgever is een sterk procesmatig georganiseerde en gestuurde organisatie. Actuele, betrouwbare en veilige informatievoorzieningen zijn daarvoor cruciaal. Automatisering is een randvoorwaarde, maar geen kerntaak voor Opdrachtgever.

De keuze voor cloudoplossingen zijn, daar waar dat mogelijk is, een logisch vervolg. Cloudoplossingen zijn flexibel. Uitbreiden, opschalen, afschalen, updaten; het is allemaal goed en eenvoudig te regelen.

Een belangrijk aspect binnen de “nieuwe” ICT-omgeving” is het informatiebeveiligingsbeleid. In het informatiebeveiligingsbeleid maakt Opdrachtgever duidelijk welke afspraken en richtlijnen er zijn rondom gegevensbescherming (zie Bijlage 11). Aan dit beleid dient vanzelfsprekend te worden voldaan door Opdrachtnemer.

Als basis fundament is gekozen voor Microsoft 365, de vervolg stap is om de medewerkers van MTB te laten wennen aan het Microsoft 365 fundament en dit op een passende manier in te richten en verder uit te bouwen. Als MTB willen we de transitie maken van on-premise naar off-premise, in de Cloud op basis van Microsoft 365, (Azure) en SaaS-oplossingen.

Opbouw van het document

Voor Opdrachtgever is het van het grootste belang dat Geïnteresseerden op basis van een totaalbeeld een passend voorstel kunnen doen.

De aanbestedingsdocumenten (functioneel en technisch) van Opdrachtgever als bedrijf is gebaseerd op het 5-lagen model, waarbij afgeleid daarvan de volgende lagen worden onderkend:

- Het Bedrijf
 - Grondslagen laag
Hierin wordt beschreven de visie, strategie, cultuur en (wettelijke) uitgangspunten van Opdrachtgever;
 - Organisatorische laag
Organisatiestructuur en processen worden beschreven in de organisatorische laag.
- ICT
 - Informatie laag
Hierin wordt beschreven de data die door Opdrachtgever wordt gebruikt en de wijze waarop deze data wordt beheerd en beheerst vanuit oogpunt van veiligheid- en compliance regels (AVG);
 - Applicatie laag
Een overzicht en korte beschrijving van de applicaties, die gezamenlijk het applicatielandschap van Opdrachtgever vormen;
 - Infrastructuur en Netwerk laag
Zowel applicaties als data hebben een infrastructuur (servers, werkstations, etc.) en netwerk nodig om te functioneren. Infrastructuur en netwerk worden in deze laag verder gespecificeerd.

Hoofdstuk 2 | Opdracht

2.1 Opdrachtomschrijving

Dit bestek beschrijft de inkoop van ICT Beheeromgeving. Opdrachtgever wil een Overeenkomst sluiten met één Opdrachtnemer, die gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoet aan de voorwaarden voor de uitvoering van de Opdracht.

De eisen die aan de uitvoering van de opdracht worden gesteld, zijn in Bijlage 7 'programma van eisen' vastgelegd. Aanvullende informatie is vastgelegd in de Bijlagen 11 t/m 16.

De afdeling back-office draagt zorg voor alle aspecten van Informatievoorziening, Communicatie en Technische Infrastructuur voor Opdrachtgever op alle locaties. Onderstaande afbeelding schetst het kader waarbinnen ICT-keuzes worden gemaakt en uitgevoerd:



Klantgerichtheid: ICT-voorzieningen en dienstverlening staan optimaal ten dienste van de medewerkers, gebruiksgemak en efficiënt gebruik van deze voorzieningen in de uitvoerende processen. Hierbij worden de medewerkers minimaal belast en hebben sommige mensen meer aandacht nodig.

Kostenbewustzijn en flexibiliteit: Opdrachtgever is een organisatie in constante ontwikkeling die gefinancierd wordt uit publieke middelen. Flexibiliteit in op- en afschalen van ICT-voorzieningen draagt ertoe bij dat er maximaal bewust en efficiënt gebruik wordt gemaakt van deze publieke middelen.

Veiligheid en Betrouwbaarheid: Opdrachtgever beheert gevoelige data van kwetsbare medewerkers, klanten en cliënten. Informatiebeveiliging staat daarom hoog in het vaandel in de Proces- én ICT-inrichting.

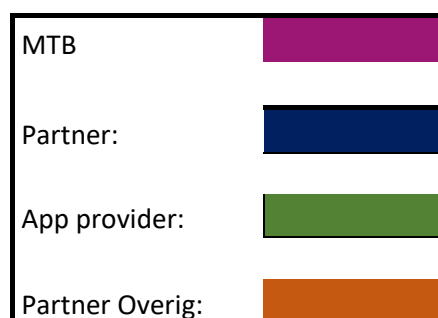
De Opdrachtgever investeert in de competenties van zijn eigen medewerkers (van de Back-office afdeling) om voor het reguliere werk van de Back-office afdeling zelfredzaam en onafhankelijk te zijn. Wanneer nodig koopt de Opdrachtgever specialisten in.

De Back-office afdeling heeft de regie rol, zorgt voor het toewijzen van accounts en autorisaties, het functionele applicatie beheer, beheert de hardware (van de werkplek) en zorgt voor de intake, registratie, de 1e lijns support en routeren van supportverzoeken. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de medewerkers van MTB, Annex, Podium24 en Business Post Zuid-Limburg en de brug naar alle partners.

De Opdrachtgever heeft meerdere partners die hem ondersteunen. Denk hierbij aan een aparte partner voor het netwerk, kernapplicaties, inkoop van M365 licenties en adoptie en inrichting van M365. Om de medewerkers van MTB te laten wennen aan het Microsoft 365 fundament binnen de huidige RDS omgeving is de Opdrachtgever begonnen de fileserver uit te faseren en gaat de Opdrachtgever over naar SharePoint, OneDrive en Teams. Hierbij is ook de governance en inrichting meegenomen.

Voor de verdere uitwerking van taakverdeling van “ICT-werkzaamheden” is onderscheid gemaakt tussen:

- Opdrachtgever medewerkers;
- Externe partij voor beheer omgeving (de Opdrachtnemer in deze aanbesteding);
- Applicatieleveranciers;
- Externe partij voor specialistische taken.



Het beheer van de ICT-omgeving inclusief ICT-ontwikkelingen is verdeeld over verschillende leveranciers. Opdrachtgever heeft te allen tijde de regie over het beheer. Echter vanwege vereiste kennis, expertise efficiency- en schaalgrootevoordelen zijn bepaalde activiteiten en verantwoordelijkheid voor adequate uitvoering van deze activiteiten, belegd bij leveranciers.

Het beheer zoals momenteel uitbesteed gaat over on-premise servers & opslagsystemen, beheer van de technische infrastructuur, consultancy op het gebied van configuratie en inrichting Azure en Microsoft 365. Opdrachtgever heeft de bedoeling de technische verantwoordelijkheid met betrekking tot M365 en Azure te beleggen bij de Opdrachtnemer.

Regie

Het strategisch en tactisch niveau van de IT-organisatie wordt ingevuld door het MT in samenwerking met de afdelingsleider facilitaire ondersteuning. Hierin huren zij waar nodig externe expertise in om hen hierbij te ondersteunen. De MT leden zijn, ieder vanuit de processen waarvoor zij eindverantwoordelijk zijn, proceseigenaar en daarmee eigenaar van de data en de informatie. De applicatie(s) die deze processen ondersteunen vallen onder de verantwoordelijkheid van de Manager Financien en Faciliteiten

Op operationeel niveau kent Opdrachtgever drie onderdelen, te weten:

- kerngebruikers: dienen als 1e aanspreekpunt voor problemen in het proces in combinatie met de daarbij behorende applicatie. Zij geven samen met de proceseigenaar uitvoering aan het procesbeheer (borgen dat het proces aansluit bij behoefte van de organisatie, de gebruiker en zijn omgeving);
- medewerkers afdelingen Backoffice (ICT/Facilitair en Applicatiebeheer) en Frontoffice (Servicedesk) : zij zijn verantwoordelijk voor het applicatiebeheer (zowel functioneel als hardware-technisch) en voeren de 1e lijns-support uit en onderhouden de rechtstreekse contacten met externe leveranciers (2^e en 3e lijns-support). Daarnaast voeren zij de uitgifte en beheer van ICT-middelen uit;
- leveranciers en/of adviseurs: deze zijn verantwoordelijk voor de 2^e en 3^e lijns-support of voor specifiek advies of uitvoering van operationele taken. Hier ligt altijd een duidelijk contract en SLA aan ten grondslag.

Onderstaand schema bevat hoe de regie en verantwoording verdeeld zijn ten opzichte van de partners.

	Regie	Verantwoordelijkheid
ICT Strategie & Planning		
ICT Roadmapping & Realisatie		
ICT Adoptie		
ICT Scholing		
ICT Organisatie & Proces optimalisatie		
Contractbeheer		

Een goede uitvoering van de management en regiefunctie vereist SMART afspraken met partners en afnemers.

Helpdesk

De werkzaamheden en rollen van de Helpdesk zijn onderverdeeld in:

- intake: Het registreren, vastleggen van de aanvraag (probleem/wens/vraag of behoefte) van de Opdrachtgever, als ook het doorplaatsen van de aanvraag naar het juiste loket;
- 1^{ste}-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die direct kunnen worden opgepakt;
- 2^{de}-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die meer kennis en onderzoek vereisen en opgelost worden door applicatiebeheerder en/of systeembeheerder (netwerk en operations);
- de 3^{de}-lijns ondersteuning: voor vragen of problemen die specialistische kennis en expertise vereisen, bij leverancier/IT-specialisten.

De werkzaamheden in het kader van de helpdesk zijn in het hierna weergegeven schema weergegeven.

		Helpdesk Intake	Helpdesk 1ste lijn	Helpdesk 2de lijn	Helpdesk 3de lijn
1	Netwerk (Southern Hill)				
2	Internet en Data verbinding (Southern Hill)				
3	Azure Cloud (en mogelijke oplossing voor de legacy applicaties)				
4	Werkstations (mobiel(laptop) en vast) (hardware)				
5	Mobiele apparaten (telefoons + tablet) (hardware)				
6	MS365 cloud omgeving (storage, processing)				
7	Privacy & Security				
8	Rechten en toegangsbeheer				
9	Informatie Management (1 version of truth)				
10	MS365/Azure applicaties				
	Office				
	Teams				
	Sharepoint				
	OneDrive				
	Visio				
	Power platform				
	Azure defender				
	Entra				
	Endpoint Management (Intune & Autopilot)				
11	Sumatra				
12	iBabs				
13	Compas				
14	Pivoton				
15	MS Dynamics NAV				
16	Jet Essentials				
17	Unit4				
18	Topdesk				
19	Studytube				
20	Verzuimsignaal				
21	Secumail				
22	Humble				
23	Papercut				
24	M3000				
25	Exclaimer				
26	Docusign				

2.2 Informatie laag- Applicatie laag – Netwerk laag

Informatie laag

Zoals ook in de ICT-visie van de afdeling Back-office van Opdrachtgever naar voren komt, zijn Data en Informatie de grondstof voor optimale uitvoering van zijn werkzaamheden.

Informatiemanagement is om die reden een belangrijke functie binnen de organisatie. In toenemende mate wordt ook aan de uiteenlopende aspecten van informatiemanagement invulling gegeven. Deze invulling varieert van:

1. Ontsluiting van Data voor betere uitvoering en besluitvorming
2. Bescherming en beveiliging van data
3. Management van data om daarmee te voldoen aan de wettelijke eisen en randvoorwaarden (AVG, Data Security) en te weten waar welke data staat.

Met betrekking tot de vastlegging van data in de uiteenlopende applicaties als ook de fysieke vastlegging van data, geldt, dat de behoefte aan “one single version of the truth” steeds groter wordt en het ook belangrijk is dat hier stappen in gezet worden. Niet alleen helpt dit de organisatie in de uitvoering van haar werkzaamheden, maar tevens wordt hiermee invulling gegeven aan richtlijnen vanuit compliance. In het komende jaar zal op dit gebied verdere transformatie nodig zijn en plaatsvinden.

Applicatie laag

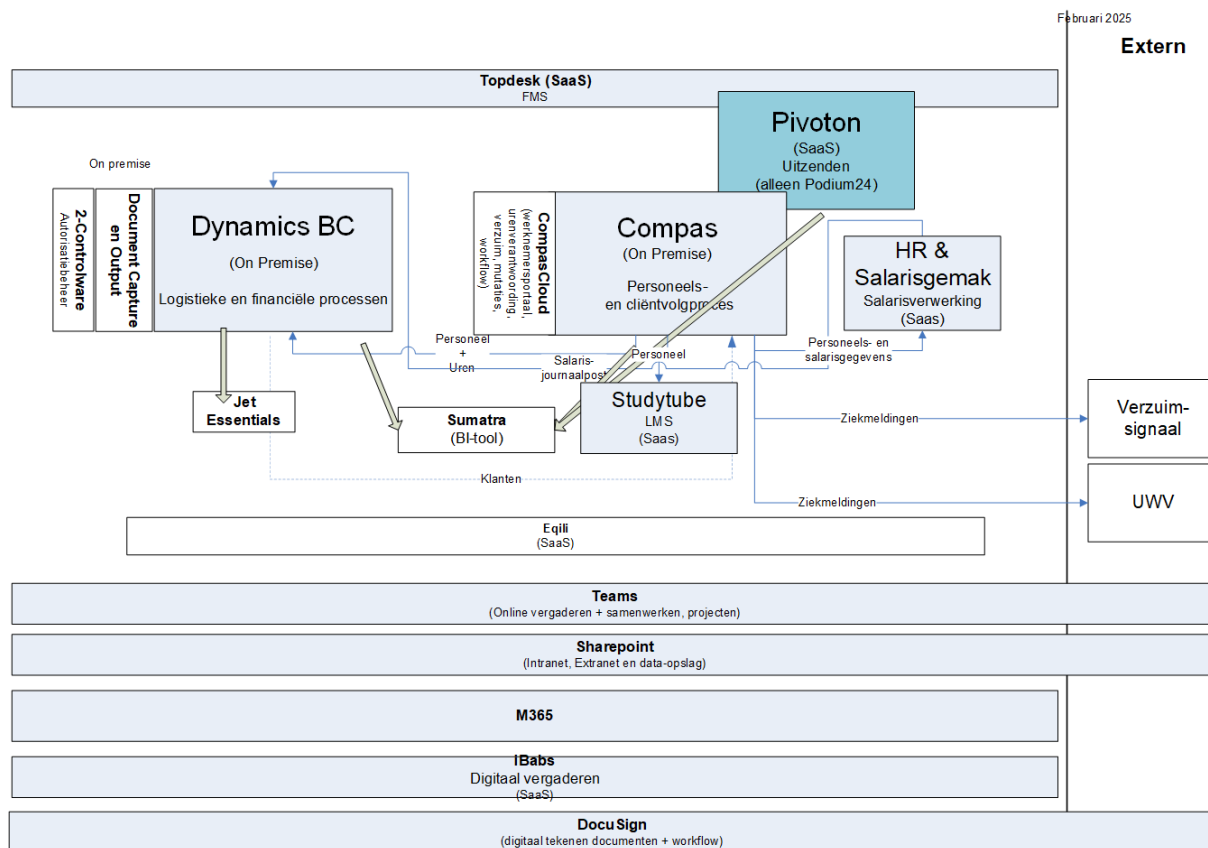
MTB wil de komende jaren samen met betrouwbare partners haar ICT-dienstverlening toekomstbestendig maken door onder andere aan te sluiten bij de standaarden die in de markt beschikbaar zijn. In het tijdperk van digitalisering spelen applicaties een grote rol bij (ondersteuning van) de uitvoering van de werkzaamheden. Niet alleen is er een toenemende behoefte aan en afhankelijkheid van applicaties, De Opdrachtgever ziet tegelijkertijd een wijziging in de architectuur en basisprincipes van applicaties.

De visie van de Opdrachtgever is dat ze voor cloudoplossingen kiezen, daar waar dat mogelijk en wenselijk is. Cloudoplossingen zijn flexibel. Uitbreiden, opschalen, afschalen, updaten; het is allemaal goed te regelen. Daarnaast stimuleren cloudoplossingen innovatie. De overgang naar de cloud zal gefaseerd uitgevoerd moeten worden. Als basis fundament is gekozen voor Microsoft 365, de vervolg stap is om de medewerkers van MTB te laten wennen aan het Microsoft 365 fundament en dit op een passende manier in te richten en verder uit te bouwen. Als MTB wil de Opdrachtgever de transitie maken van on-premise naar off-premise, in de Cloud op basis van Microsoft 365, (Azure) en SaaS-oplossingen.

Momenteel heeft Opdrachtgever nog een Hybride Applicatie Landschap, bestaande uit zowel off-premise als on-premise applicaties. Een transitie is nodig waarbij de ambitie is om uiteindelijk naar een Applicatie landschap toe te gaan waarin uitsluitend off-premise in de Cloudapplicaties worden gebruikt. Het streven is deze transitie zo snel mogelijk te doen (mits dit kan), zodat daarmee het beheer eenduidiger en eenvoudiger wordt.

Legacy Applicaties die niet via een SaaS alternatief beschikbaar zijn/ komen, worden gemigreerd naar Azure (of een door de opdrachtnemer aangedragen alternatief). Een volgende stap en doel hierin, die als onderdeel van deze aanbesteding gezet gaat worden, is het uitfasen van RDS.

Onderstaand is een overzicht te vinden van de kernapplicaties en de bijbehorende informatiestromen.



Network & infrastructuur

Met betrekking tot het netwerk en infrastructuur geldt dat gebruikers met hun werkstation, ongeacht de locatie, op een veilige manier toegang hebben tot netwerk en op de locatie aanwezige randapparatuur (printers, scanners). Het netwerk waarvan medewerkers gebruik kunnen maken, is veilig en waarborgt zowel privacy als security van vastgelegde en overgezonden data. Op dit moment heeft Opdrachtgever een partner voor haar netwerk, waardoor dit thema geen onderdeel van deze aanbesteding vormt. De samenwerking van Opdrachtnemer met deze partner is wel onderdeel van de aanbesteding.

De Opdrachtgever wil naar een moderne werkplek toe voor zijn medewerkers. Nog bestaande traditionele werkplekken van medewerkers op kantoor worden vervangen door moderne werkplekken, die los van plaats, tijd en apparaat gebruikt worden. Die moderne werkplek kan van alles zijn: een desktop op kantoor, maar ook een thuiswerkplek, tablet of mobiele telefoon. Toegang tot data en applicaties zal per device, per gebruiker en per locatie, kunnen verschillen. De moderne werkplek sluit naadloos aan op de strategie cloudoplossingen daar waar mogelijk.

Deze moderne werkplek is gebaseerd op Microsoft 365 en Azure. Om dit te doen moet RDS uitgefaseerd worden en is het randvoorwaardelijk dat we waar dit nodig is de hardware vervangen worden door hardware met de juiste specificaties voor deze moderne werkplek.

De aankoop van de apparaten valt buiten de scope van de aanbesteding. Opdrachtgever zoekt in haar Opdrachtnemer wel iemand die meedenkt over deze transformaties. Zij verwachten dat een Opdrachtnemer een

visie heeft en advies kan geven op overal kunnen werken en hoe dit het beste kan worden ingericht qua hardware en infrastructuur nu en in de toekomst.

Gewenste situatie en delta

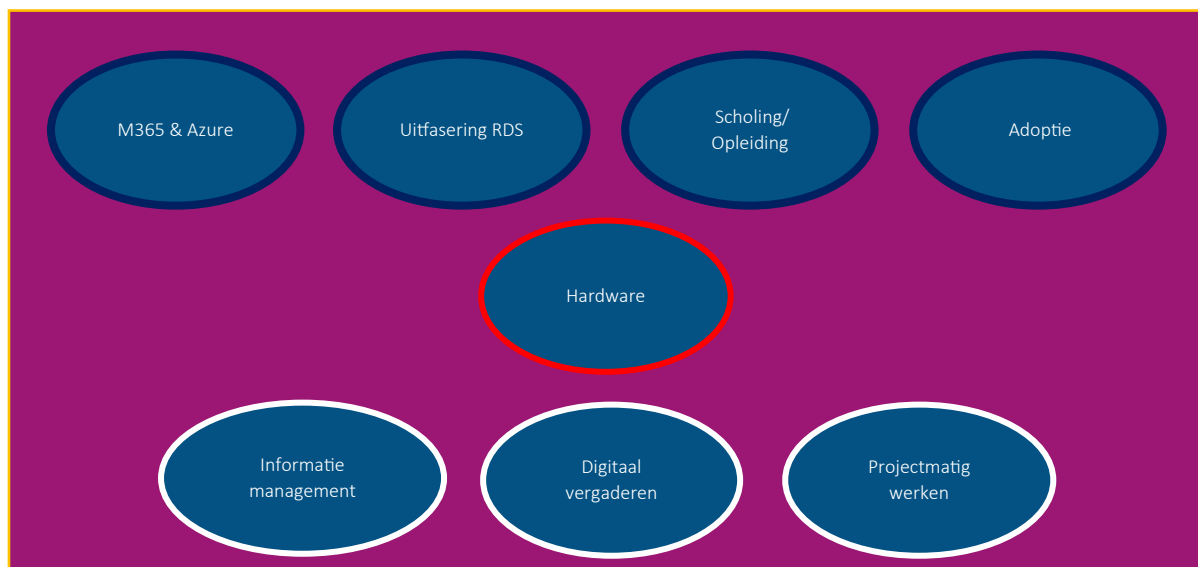
Opdrachtgever wil afscheid gaan nemen van de RDS omgeving en heeft de ambitie uitgesproken over te stappen naar Microsoft 365 en Azure in combinatie met een oplossing voor de legacy applicaties. De applicaties die nog geen SaaS oplossing zijn (legacy applicaties) moeten worden gemigreerd naar bijvoorbeeld Azure (of een andere oplossing aangedragen door de opdrachtnemer). Enerzijds is dit ingegeven door de behoefte aan verdere digitalisering, het delen van bestanden, thuiswerken en het feit dat steeds meer applicaties in de Cloud worden aangeboden. Anderzijds is dit wenselijk omdat de huidige omgeving over een aantal jaren niet meer ondersteund zal worden.

Hierdoor zal het applicatielandschap meer uniformiteit krijgen, applicaties kunnen onderling beter met elkaar communiceren en (gebruikers)rechten en rollen worden op één centrale plaats beheerd. Door middel van mfa en single-sign-on meldt een gebruiker zich nog maar op één plek aan om toegang te krijgen tot alle applicaties die hij voor zijn of haar werkzaamheden nodig heeft.

De vernieuwing van het ICT-landschap geeft kansen voor niet alleen maar een technische vernieuwing maar ook de benodigde functionele en gedragsmatige wijzigingen. Denk hierbij onder anderen aan het opstellen van een duidelijk Informatiemanagement (Informatiemanagement betreft het organiseren en beheren van de benodigde informatie in een organisatie en het organiseren en beheren van de manier waarop die informatie wordt gebruikt in de organisatie) en informatiebeveiligingsbeleid waarbij informatiebeveiliging verder gaat dan alleen de techniek.

ICT-veranderingen en ontwikkelingen

Kijkende naar de transitie die Opdrachtgever wil maken zijn er naast de elementen (in het donkerblauw) die onderdeel uitmaken van de opdracht ook nog andere ontwikkelingen.



Het vervangen van de hardware wordt benoemd aangezien deze randvoorwaardelijk is voor de uitfasering van RDS en een transitie en transformatie naar de gewenste moderne werkplek gebaseerd op M365, Azure en SaaS-

applicaties. Deze is rood omlijst aangezien deze op het moment van uitvragen en tijdens de transitie in overleg met Opdrachtnemer waar nodig vervangen worden

Voor de uitfasering van RDS is het nodig om verder te gaan met verSaaS en van applicaties en het overzetten van de netwerkmappen naar SharePoint, Teams en OneDrive (dit heeft Opdrachtgever als eerste stap al gezet en voltooid). Het is belangrijk om te bepalen wat Opdrachtgever zelf doet (mogelijk met hulp van andere partners) en op welke manier de toekomstige Opdrachtnemer Opdrachtgever gaat helpen om de transitie van RDS (on-premise) naar de Cloud (off-premise) op een effectieve manier te voltooien. Opdrachtgever verwacht van haar toekomstige Opdrachtnemer dat zij daar een visie op heeft en aangeeft wat zij zouden doen.

Deze technische transitie biedt ook kansen om als organisatie verder te transformeren. Opdrachtgever heeft de ambitie uitgesproken om dit te doen op de gebieden:

- informatiemanagement
- digitaal vergaderen (met Teams)
- projectmatig werken
- beleid en structuur voor het opslaan van informatie
- verantwoord en waardevol inzetten van A.I.
- verder digitaliseren van (ondersteunende) processen
- de rol van MT, Back-office afdeling, kerngebruikers en andere medewerkers van Opdrachtgever.

Om van deze kans optimaal gebruik te maken, vraagt dat ook iets van Opdrachtgever tot en met de overgang en daarna. Opdrachtgever kan op dit gebied een aantal elementen al zelf oppakken, bijvoorbeeld op het gebied van informatiemanagement waar Opdrachtgever onder andere met betrekking tot het vaststellen van structuur en beleid stappen kan zetten.

RDS in relatie tot migratie naar M365, Azure (en een andere oplossing voor de legacy applicaties)

Om niet meer afhankelijk te zijn van de huidige techniek achter RDS is er besloten om de applicaties en diensten die momenteel via RDS ontsloten zijn, te verplaatsen naar een M365 applicatie, of om te zoeken naar een oplossing om legacy applicaties te ontsluiten (zoals de diensten van Azure Virtual Desktop) of om ze te VerSaaS in overleg met de leverancier. Hierbij hoort ook het overzetten van de netwerkmappen naar SharePoint, Teams en OneDrive én de volledige transitie van on-premise naar managed fat clients via Autopilot en Intune en de Cloud. Het overzetten van de netwerkmappen naar SharePoint, Teams en OneDrive heeft Opdrachtgever als eerste stap al gezet en voltooid.

Het is belangrijk dat RDS wordt uitgefaseerd met een zo min als mogelijke impact op de dagelijkse Bedrijfsvoering. De transitie naar M365, Azure en een mogelijke andere oplossing voor de legacy applicaties, dient een probleemloze overgang te zijn, waarbij de volgende legacy applicaties meegaan naar de nieuwe oplossing:

- Navision [Oude versie nog toe te voegen]
- Microsoft Business Central [versienr.]
- Compas Core (niet cloud gedeelte)
- Sumatra-server
- M3000 (toegangscontrolesysteem van de gebouwen)
- Papercut (voor de printers)
- Jet Essentials
- Frankeer machines

Hierbij wil de opdrachtgever de volgende zaken nog vermelden:

- Opdrachtnemer moet rekening houden met de koppelingen tussen de applicaties Compas & Business Central en de huidige fileserver. Deze koppelingen moeten in de nieuwe situatie blijven werken.
- Na het overzetten van de netwerkmappen naar SharePoint, Teams en OneDrive zijn er nog bestanden overgebleven op de huidige fileserver die samenhangen met legacy applicaties waardoor de fileserver niet al volledig uitgefaseerd is. Hiervoor moet een geschikte oplossing aangeboden worden passend in het geheel.
- Bestaande koppelingen tussen applicaties en machines (Saas en on-prem) moeten blijven werken in de nieuwe situatie.

Meer informatie over het huidige datacenter is te vinden in Bijlage 13.

Andere huidige digitale Werkplek Podium24

De digitale werkplek van de ruim 40 medewerkers van Podium24 wijkt op een aantal punten af van de huidige werkplek van de medewerkers van MTB en Annex. Zij zijn onder anderen al eerder overgegaan naar SharePoint, Teams en OneDrive, hebben fat-clients, en de digitale werkplek is ontsloten met Workspace365. Ze maken wel gebruik van hetzelfde netwerk, dezelfde applicaties (waar Pivoton specifiek door Podium24 wordt gebruikt), dezelfde M365-tenant en worden ondersteund door de Back-office afdeling van MTB. Op dit moment worden de legacy applicaties Compas Core en Business Central via de RDS ontsloten en via Workspace365 aangeboden aan de gebruiker.

De gewenste situatie is dat de medewerkers van MTB, Podium24 en Annex uiteindelijk dezelfde invulling van de digitale werkplek hebben. De opdrachtnemer moet echter rekening houden tijdens de transitie en migratie dat het startpunt voor Podium24 ten opzichte van MTB en Annex een andere is.

Beheer en Support

Voor de werkzaamheden van de afdeling ICT van Opdrachtgever is een verdeling gemaakt in werkzaamheden die door de afdeling ICT zelf worden uitgevoerd en werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.

Voor wat betreft de ICT-werkzaamheden met betrekking tot functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer inclusief regie en verantwoording zijn taken eveneens toebedeeld aan de vier eerder vermelde partijen met daarbij de volgende definities (gebaseerd op BISL, ALS en ITIL):

- Functioneel beheer: Beheren van de functionaliteiten van de applicatie. Veel inhoudelijke kennis over de mogelijkheden van de applicatie.
- Applicatie beheer: Beheren van de inrichting van de applicatie. Conform beleid en governance wordt de applicatie ingericht en functionaliteiten wel of niet beschikbaar gesteld.
- Technisch beheer: Beheren en inrichten van het platform (database, server en andere infrastructuur) en bijbehorende koppelingen met andere systemen.

Bijgevoegd overzicht geeft in donkerblauw de ICT-onderdelen, die onderdeel uit maken van deze aanbesteding. Deze is ook te vinden in Bijlage 12.

MTB	
Partner:	
App provider:	
Partner Overig:	

Taak-, rolverdeling en verantwoordelijkheid ICT MTB

Onderdeel	Functioneel beheer	Applicatie beheer	Technisch beheer	Regie/Verant- woording
1 Netwerk (Southern Hill)				
2 Internet en Data verbinding (Southern Hill)				
3 Azure Cloud (en mogelijke oplossing voor de legacy applicaties)				
4 Werkstations (mobiel(laptop) en vast) (hardware)				
5 Mobiele apparaten (telefoons + tablet) (hardware)				
6 MS365 cloud omgeving (storage, processing)				
7 Privacy & Security				
8 Rechten en toegangsbeheer				
9 Informatie Management (1 version of truth)				
10 MS365/Azure applicaties				
Office				
Teams				
Sharepoint				
OneDrive				
Visio				
Power platform				
Azure defender				
Entra				
Endpoint Management (Intune & Autopilot)				
11 Sumatra				
12 iBabs				
13 Compas				
14 Pivoton				
15 MS Dynamics NAV				
16 Jet Essentials				
17 Unit4				
18 Topdesk				
19 Studytube				
20 Verzuimsignaal				
21 Secumail				
22 Humble				
23 Papercut				
24 M3000				
25 Exclaimer				
26 Docusign				

2.3 Samenvoeging en perceelindeling

Er zijn geen opdrachten samengevoegd.

Het aantal percelen van deze aanbesteding is één.

De Opdracht is niet onderverdeeld in percelen aangezien deze als geheel toegankelijk is voor het lokaal en regionaal mkb/de markt verdeeld is op nationaal niveau. Door de Opdracht op te delen in percelen krijgt Opdrachtgever mogelijk te maken met meerdere uitvoerende partijen, hetgeen meer coördinatie- en administratiewerkzaamheden en dus hogere kosten met zich meebrengt. Dit is niet in het belang van de Opdrachtgever.

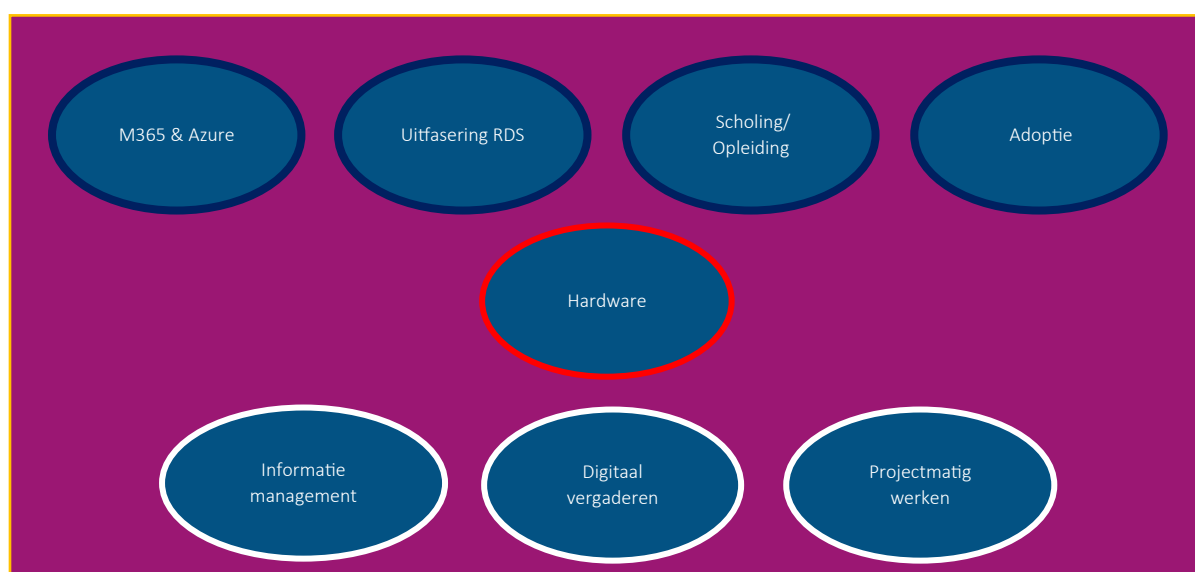
2.4 Scope en omvang van de Overeenkomst

De scope van deze aanbesteding is nauwkeurig afgebakend. Voor de werkzaamheden van de Back-office afdeling van Opdrachtgever is een verdeling gemaakt in werkzaamheden die door de Back-office afdeling zelf worden uitgevoerd en werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.

Onder anderen de activiteiten die in hoofdstuk 2.1 en 2.2 toebedeeld zijn aan de “Opdrachtnemer” vallen binnen de scope van deze aanbesteding en dienen in de aanbieding meegenomen te worden. In het Programma van Eisen, zie Bijlage 7, wordt hier dieper op in gegaan.

Opdrachtgever is in transitie. Een groot aantal aspecten zijn momenteel relevant binnen de organisatie. De relevante ICT-aspecten zijn geïnventariseerd. Vervolgens is bepaald welke van deze aspecten onderdeel zijn van deze Aanbesteding.

Kijkende naar bovenstaande hoofdstukken geeft dit ons de volgende elementen



De met blauw omlijste elementen zijn onderdeel van de aanbesteding.

Deze elementen zijn:

1. M365 & Azure
2. Uitfasering RDS
3. Scholing/Opleiding
4. Adoptie

Op basis van hoofdstuk 2 vragen de Opdrachtgever in hoofdlijnen het volgende van de Opdrachtnemer:

- de Opdrachtnemer faciliteert een succesvolle transitie en transformatie van RDS naar M365 en Azure aansluitend bij de rest van de ICT-omgeving. Waarbij voor de legacy applicaties een passende oplossing wordt gezocht gegeven de klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid;
- de Opdrachtnemer aanvaardt verantwoordelijkheid voor alle activiteiten zoals benoemd met betrekking tot M365, de Azure cloud omgeving en andere omgevingen, die nodig zijn om de legacy applicaties beschikbaar te maken op de nieuwe werkplek. Voor deze onderdelen verzorgt de Opdrachtnemer het complete beheer, bestaande uit 2^e en 3^e lijn Helpdesk, Ontwikkeling, Onderhoud, App beheer, Technisch beheer, Privacy en Security en verantwoording hierover. Opdrachtnemer dient ook samen met de Opdrachtgever het technisch beheer van de door Opdrachtgever gebruikte legacy applicaties te verzorgen. Dat betekent dat de Opdrachtnemer het mogelijk maakt dat de Opdrachtgever, in overleg, updates en upgrades kan installeren voor de betreffende applicaties. Waar nodig overlegt Opdrachtnemer – in overleg met en in opdracht van Opdrachtgever – met de betreffende applicatieleveranciers betreffende de technische aspecten van deze applicaties;
- de Opdrachtnemer aanvaardt specifiek voor de M365 applicaties de verantwoordelijkheid voor, mits van toepassing, functioneel beheer, applicatie beheer, technisch applicatie beheer, ontwikkeling, onderhoud en verantwoording hierover;
- tevens verzorgt de Opdrachtnemer 2^e- en 3^e-lijns helpdesk, op het gebied van “Privacy & Security” en “Rechten en Toegangsbeheer”.
- bovenal onderscheidt de aanbieder zich door zijn expertise, ervaring en kennis op het gebied van M365 en Azure. M365 en de product suite daarom heen is de kern van de strategische oplossing waarvoor Opdrachtgever heeft gekozen;
- een scholingsplan opstellen conform het train de trainer concept en uitvoeren voor de moderne werkplek en specifiek de M365 applicaties die in gebruik genomen gaan worden, waarbij de Back-office afdeling, en kerngebruikers van Opdrachtgever stap voor stap worden voorbereid op hun rol en om de andere medewerkers te trainen;
- een adoptieplan opstellen conform het train de trainer concept en uitvoeren voor de transformatie naar de moderne werkplek, waarbij de Back-office afdeling en kerngebruikers van Opdrachtgever stap voor stap worden voorbereid op hun rol en om de andere medewerkers te kunnen begeleiden;
- de Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief binnen het normgevend kader (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid).

De jaarlijkse omvang van de werkzaamheden wordt geschat op € 225.000,- exclusief btw (uitgaande van 300 werkplekken).

Aan bovenstaande gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent dat, indien bij de uitvoering van de Overeenkomst het daadwerkelijk afgenomen volume achterblijft - ongeacht de mate waarin dit het geval is - dit geheel voor risico van de contractant komt.

2.5 Doelstelling aanbesteding

De doelstelling van deze aanbestedingsprocedure is het vinden van een geschikte partner voor MTB voor de levering van, opzetten, beheren en beveiligen van de moderne digitale werkplek (inclusief hardware en benodigde infrastructuur) en diensten met betrekking tot beheer en ondersteuning van de ICT infrastructuur, zoals in de rest van dit hoofdstuk beschreven staat.

We zoeken hierbij een Opdrachtnemer die samen met Opdrachtgever de balans zoekt tussen klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid. De Opdrachtnemer zorgt voor een doordachte transitie en migratie waarbij we leveren conform planning en er proactieve en transparante communicatie is bij verklaarbare, naar redelijkheid en billijkheid, afwijking van planning. Waarbij de medewerkers uiteindelijk de vruchten mogen plukken van een soepel lopende operationele dienstverlening en optimalisaties waarbij de beveiliging goed is ingeregeld en de Back-office afdeling en kerngebruikers voorbereid zijn op hun rol om de andere medewerkers te kunnen trainen en begeleiden.

Het beoogde resultaat van deze aanbesteding moet zijn dat de Opdrachtgever met een kundige Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit. De Opdrachtnemer voert de Opdracht probleemloos uit en stelt zich als een proactieve en flexibele partner van de Opdrachtgever op.

2.6 CPV-codering

Voor deze aanbesteding zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

- 72250000-2 Systeem- en ondersteuningsdiensten
- 72513000-4 Kantoorautomatiseringsdiensten
- 72700000-7 Computernetwerkdiensten

2.7 Verplichtingen inschrijver

De Opdracht omvat alle verplichtingen die voortkomen uit het aanbestedingsdossier, te weten:

- verplichtingen die voortkomen uit het programma van eisen;
- verplichtingen die voortkomen uit de Nota van Inlichtingen;
- verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende inschrijver;
- verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de inschrijving van de winnende inschrijver die niet door Opdrachtgever gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de inschrijver zijn aangeboden.

2.8 Overeenkomst

De Opdrachtgever wil met één Inschrijver een Overeenkomst afsluiten.

De Overeenkomst, zie Bijlage 8, treedt in werking op 1 juni 2025 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar en 4 maanden. De Overeenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever, onder gelijkblijvende voorwaarden, twee keer verlengd worden voor een periode van één jaar. De verlenging van de Opdracht wordt minimaal zes maanden voor de einddatum door Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan de Opdrachtnemer.

De algemene Inkoopvoorwaarden van de GIBIT 2023 zijn van toepassing op deze Opdracht en bijgevoegd als Bijlage 9. Algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de Inschrijver zijn expliciet niet van toepassing op de uitvoering van de Opdracht. Het door de Opdrachtnemer van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden dan wel andere algemene voorwaarden is niet toegestaan.

Om te voorkomen dat de Opdrachtgever na beëindiging van deze af te sluiten Overeenkomst op enig moment zonder ICT Beheeromgeving komt te zitten, verklaart Opdrachtnemer reeds nu dat de Opdrachtgever en de nieuwe contractpartij na expiratie een periode wordt geboden van minimaal twee maanden om de nieuwe ICT Beheeromgeving te installeren en te implementeren. Opdrachtnemer verleent daaraan zijn volledige medewerking.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de contractdocumenten wordt onderstaande prioritering aangehouden:

1. Raamovereenkomst inclusief bijlagen;
2. Nota(s) van Inlichtingen (inclusief eventuele bijlagen);
3. Aanbestedingsdocumenten (inclusief bijlagen);
4. Inschrijving.

2.9 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever stelt een verwerkersovereenkomst op met Opdrachtnemer.
Een voorbeeld verwerkersovereenkomst is als Bijlage 10 bijgesloten.

Hoofdstuk 3 | Betrokken partijen

In het kader van dit project organiseert Opdrachtgever een Europese aanbesteding. Hieronder staan de bij deze aanbesteding betrokken partijen verder toegelicht.

3.1 Opdrachtgever

Onze overtuiging is dat iedereen het vermogen bezit om een bijdrage te leveren op de arbeidsmarkt. Iedereen heeft talent. Bij MTB creëren wij de ruimte om dat talent te ontdekken en om te leren werken. Dat doen we voor mensen met een arbeidshandicap en voor werkzoekenden voor wie de reguliere arbeidsmarkt vooralsnog een brug te ver is. De grote variatie aan bedrijven en bedrijfsactiviteiten onder de vlag van MTB maakt dat we een enorme verscheidenheid aan leer- werktrajecten en arbeidsplaatsen kunnen bieden. We houden de focus op mensen, ontwikkeling van talenten en vaardigheden. Daarmee leveren we in al die bedrijven en leerwerklijnen producten en diensten van hoge kwaliteit. Tegelijkertijd werken we aan duurzame samenwerkingsverbanden met onze partners en opdrachtgevers. Opdrachtgevers die met MTB samenwerken geven bewust invulling aan hun sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Onze dynamische werkomgeving, samen met de professionele begeleiding van ons team, geeft werknemers zicht op persoonlijke mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Zo maken we sámen het verschil voor iedereen die wil.

De waarde van werk en werk van waarde

De waarde van werk en werk van waarde. Twee invalshoeken die ogenschijnlijke tegenpolen zijn. De waarde van werk zien wij als invulling van een toekomstperspectief waarbij werk voldoening en zin geven en waarbij men meedoet in de maatschappij. Dat leidt automatisch tot werk van waarde. Mensen die hun talent ontwikkelen en doen waar ze goed in zijn leveren een bijdrage met economische waarde.

Iedereen bezit namelijk het vermogen een bijdrage te leveren. Iedereen heeft talent. Vanuit mogelijkheden creëren wij de ruimte om te leren werken. Wij beschikken over een groot aantal leer- en werkplekken in onze eigen organisatie. Plekken voor mensen met een arbeidshandicap, voor werkzoekenden voor wie de reguliere arbeidsmarkt vooralsnog een brug te ver is, kortom; voor alle mensen die gebaat zijn bij een nieuw perspectief in een op maat gemaakte terugkeer naar het arbeidsproces.

Opdrachtgever voert de Wet sociale werkvoorziening volledig en (een deel) van de Participatiewet uit voor de drie gemeenten Eijsden-Margraten, Maastricht, Meerssen. Opdrachtgever laat mensen participeren en integreren en brengt zoveel mogelijk mensen naar (regulier) werk of andere vormen van participatie in de samenleving. Bij detacheringen verzorgt Opdrachtgever de begeleiding.

Maatschappelijke functie

Opdrachtgever is een grote werkgever. Gemiddeld werken er zo'n [getal?] medewerkers bij of via Opdrachtgever. Daarmee vervult de organisatie een belangrijke maatschappelijke functie in de regio. Opdrachtgever is een erkend leerwerkbedrijf en meervoudig gecertificeerd.

Grondslagen

Opdrachtgever is een organisatie, die tot haar missie heeft uitvoering te geven aan de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) en een gedeelte van de Participatiewet (PW) . Opdrachtgever voert voor alle

deelnemende gemeenten de volledige WSW uit. Daarnaast worden ook taken uitgevoerd voor de PW zijnde beschut werk, PW-ers met loonkostensubsidie (LKS) en Re-Integratie activiteiten.

Missie

MTB is een sociaal ontwikkelbedrijf dat werkzoekenden begeleidt in hun persoonlijke ontwikkeling op weg naar een duurzaam toekomstperspectief in arbeid of maatschappelijke participatie. Tegelijkertijd vervult MTB als onderneming klantvragen van opdrachtgevers uit diverse sectoren. Deze bedrijfsactiviteiten bieden de werkomgeving waarbinnen talentontwikkeling een dubbele opbrengst genereert. Zo vinden we de balans tussen sociale en economische doelen.

Visie en Kernwaarden

MTB geeft invulling aan haar missie op grond van de volgende kernwaarden:

Inclusie

Talenten ontdekken en ontwikkelen vormt de rode draad in ons werk. Daarbij sluiten we niemand uit en wordt iedereen met respect bejegend. Met de juiste aandacht en ondersteuning worden mensen wie ze willen zijn, zodat ze volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij, bij voorkeur in betaald werk. Onze focus op inclusiviteit komt tot uitdrukking in de door ons behaalde PSO 30+ certificering.

Maatschappelijke impact

Als ondernemer met talenten van en gevoel voor mensen slaat MTB de brug tussen economische en sociale winst. Beide aspecten hebben impact op onze maatschappij. We geven iedereen, zonder uitzondering, de kans zich verder te ontplooiën. Mensen zijn daardoor beter toegerust op een actieve rol in de samenleving en mogelijk op de arbeidsmarkt. Actief zijn levert een positieve bijdrage aan gezondheid en welzijn. Dat leidt meteen ook tot nieuw aanbod voor werkgevers met een personeelsvraag.

Duurzaamheid

Duurzaamheid heeft bij MTB een meervoudige betekenis. In de samenwerking met andere partijen streven we naar langdurige relaties, gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Samen zoeken we de verdieping richting verbetering. Met alles wat we doen geven we invulling aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Enerzijds door het daadwerkelijk vormgeven van inclusiviteit, anderzijds door milieubewust onze bedrijfsvoering in te richten. Bij voorkeur werken we met klanten en producten die zich in de markt onderscheiden door duurzaamheidskenmerken.

Verbinden

Samen sta je sterker en samen kom je verder. MTB zoekt de verbinding met organisaties die kennis en expertise kunnen toevoegen om zo de dienstverlening voor werkzoekenden en klanten te optimaliseren. Daarbij is onze scope heel breed. Van partners in de re-integratieketen, maatschappelijke organisaties en het onderwijs tot en met het bedrijfsleven en overheden.

Ondernemen

MTB is een onderneming die hoogwaardige producten en diensten van economische waarde levert aan de markt. We doen dit in vrije concurrentie met andere marktpartijen tegen marktconforme prijzen. Resultaatgericht werken zit in ons DNA. Onze bedrijven bieden tegelijk de infrastructuur waarbinnen diverse leerroutes voor werkzoekenden worden ingericht

Nederlandse Digitalisering Strategie 2021 (2020)

In 2021 is de NDS geactualiseerd en heeft het kabinet aangegeven welke thema's en acties in 2021 prioritair zijn. Dat zijn:

1. Artificiële Intelligentie
2. Data delen en-toegang
3. Digitale vaardigheden en inclusie
4. Digitale connectiviteit
5. Digitale weerbaarheid
6. Digitale overheid

De ICT-strategie van Opdrachtgever is gebaseerd op en geïnspireerd door de NDS.

De organisatie***Juridische structuur***

De gemeenten Eijsden-Margraten, Maastricht en Meerssen zijn de aandeelhouders van MTB Regio Maastricht nv. Deze NV heeft twee dochterondernemingen: MTB bv (100%) en MTB Holding bv (100%). Onder MTB Holding bv hangen twee bedrijven: Business Post Zuid-Limburg bv (100%) en Impreso bv (50%). Daarnaast bestaat er een juridisch verband met Stichting Re-integratie inbesteding Maastricht Mergelland (SRMM). Deze stichting is 100% aandeelhouder van bv Annex. MTB Regio Maastricht nv is houder van certificaten op alle aandelen en heeft daarmee een winstrecht.

Interne Structuur

MTB Regio Maastricht nv heeft een raad van commissarissen, die onder meer toezicht houdt, adviseert en de werkgeversrol voor de bestuurder vervult.

In 2024 kende MTB de volgende interne organisatiestructuur:

- Directeur-bestuurder;
- Ondersteunende stafdiensten: Personeel & Organisatie, Financiën & Faciliteiten, bestuurssecretaris. Zij ondersteunen de organisatie bij de uitvoering van de kerntaken;
- Leerwerkbedrijf: geleid door de manager Leerwerkbedrijf met daaronder 1 teamleider;
- Productie & Diensten: geleid door een manager Commercie, Productie en Diensten met daaronder 2 afdelingsleiders. Aan de afdelingsleiders rapporteren teamleiders die elk een product-marktcombinatie (zoals detachering) operationeel aansturen;
- De accountmanagers rapporteren rechtstreeks aan de manager Productie & Diensten. Deze manager is tevens de directeur van Businesspost.

Het MT (Directeur-bestuurder, plus manager P&O, manager F&F, manager Leerwerkbedrijf, manager Commercie, Productie & Diensten.) werken samen in een collegiaal besluitvormingsmodel, waarbij de directeur-bestuurder eindverantwoordelijkheid draagt. Het MT wordt ondersteund door de bestuurssecretaris.

3.2 Projectgroep

De Opdrachtgever heeft een projectgroep samengesteld. De leden van deze groep zijn functionarissen van de Opdrachtgever, en deskundig op het gebied van de inhoud van dit project. De projectgroep is daarnaast onderdeel van de beoordelingscommissie. Ondersteuning door een externe deskundige die een adviserende rol heeft.

3.3 Projectorganisatie

Opdrachtgever heeft Euro Management Consultants (EMC) als Projectorganisatie de opdracht gegeven om deze aanbestedingsprocedure uit te voeren. EMC voert deze opdracht uit en is gemachtigd om namens de Opdrachtgever besprekingen te voeren met inschrijvers en Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4 | Aanbestedingsprocedure

4.1 Openbare Europese aanbestedingsprocedure

Deze Openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012.

Met de aankondiging van deze aanbesteding op TenderNed en TED is de aanbestedingsprocedure formeel van start gegaan.

4.2 Planning

Voor deze aanbesteding volgt Opdrachtgever onderstaande planning.

Fase	Periode / Datum	Actiehouder
Plaatsing aankondiging / Publiceren TenderNed	24 februari 2025	EMC
Deadline voor het stellen van vragen ronde 1	10 maart 2025 tot 09:00 uur	Inschrijver
Verzending 1 ^e Nota van Inlichtingen	17 maart 2025	EMC
Deadline voor het stellen van vragen ronde 2	24 maart 2025 tot 09:00 uur	Inschrijver
Verzending 2 ^e Nota van Inlichtingen	31 maart 2025	EMC
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	14 april 2025 tot 09:00 uur	Inschrijver
Presentaties	21 april 2025	Inschrijver
Voornemen tot Gunning versturen	28 april 2025	Opdrachtgever
Laatste datum bezwaar tegen voornemen tot Gunning	19 mei 2025	Inschrijver
Definitieve Gunning en overeenkomst versturen	20 mei 2025	Opdrachtgever
Ingangsdatum Overeenkomst	1 juni 2025	Opdrachtgever Opdrachtnemer
Levering ICT Beheerdiensten	Vanaf 1 oktober 2025	Opdrachtnemer

Er zijn twee rondes waarin vragen gesteld kunnen worden. Er worden ook twee Nota's van Inlichtingen gepubliceerd. In TenderNed is echter alleen de tweede vragenronde zichtbaar in de planning. Na de deadline voor het stellen van vragen ronde 2 is het niet meer mogelijk om vragen te stellen via 'Vraag en antwoord'. Het is dan nog wel mogelijk om via 'Berichten' aanvullende vragen te stellen over de Nota(s) van Inlichtingen. Eventuele beantwoording van deze vragen is ter beoordeling van de Opdrachtgever.

Inschrijvers en Opdrachtnemer kunnen geen rechten ontleen aan de tijdsplanning. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van de wettelijk vastgestelde termijnen). In het geval de planning, om wat voor reden dan ook, wijzigt dan worden Geïnteresseerden c.q. Inschrijvers tijdig hierover geïnformeerd.

4.3 Informatie-uitwisseling aanbestedingsplatform

De gehele aanbestedingsprocedure vindt digitaal plaats met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat alle correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure plaats vindt via TenderNed, wat betekent dat:

- het Bestek en de bijbehorende Bijlagen worden tegelijk met de aankondiging op TenderNed geplaatst;
- verzoeken om inlichtingen via TenderNed worden ingediend;
- de Nota van Inlichtingen wordt via TenderNed verzonden;
- de inschrijvingen via TenderNed ingediend worden;
- de (voorgenomen) Gunningsbeslissing wordt via TenderNed verzonden.

Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure moet een ondernemer bij TenderNed geregistreerd zijn. Van Geïnteresseerden c.q. Inschrijvers wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis hebben om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure in TenderNed te doorlopen. Handleidingen zijn op de website van TenderNed te vinden.

Het risico van een te late of onvolledige inschrijving is volledig voor de Inschrijver.

De Projectorganisatie (EMC) is het contactpunt voor Geïnteresseerden c.q. Inschrijvers. Via TenderNed kan met de Projectorganisatie contact worden opgenomen in het geval van vragen over deze aanbesteding. Het is voor Geïnteresseerden c.q. Inschrijvers niet toegestaan om op een andere wijze dan via TenderNed contact te zoeken met de Projectorganisatie. Het is voor Geïnteresseerden c.q. Inschrijvers niet toegestaan om (anders dan op de hiervoor aangewezen wijze) contact op te nemen Opdrachtgever en/of personeel van de Opdrachtgever, om informatie in te winnen over deze aanbesteding.

4.4 Nota van inlichtingen

Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed onder 'Vraag en Antwoord' gesteld worden. Vragen moeten duidelijk geformuleerd zijn en, wanneer relevant, verwijzen naar het hoofdstuk/artikelfnummer en het document waar de vraag betrekking op heeft.

Vragen die uiterlijk 10 maart 2025 om 09:00 uur zijn ontvangen worden op 17 maart 2025 geanonimiseerd beantwoord via de 1^e Nota van Inlichtingen en aan alle Geïnteresseerden beschikbaar gesteld via TenderNed.

Vragen die uiterlijk 24 maart 2025 om 09:00 uur zijn ontvangen worden op 31 maart 2025 geanonimiseerd beantwoord via de 2^e Nota van Inlichtingen en aan alle Geïnteresseerden beschikbaar gesteld via TenderNed. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vragen die na 24 maart 2025 om 09:00 uur zijn ontvangen nog wel in behandeling te nemen. Inschrijvers kunnen hier geen enkele aanspraak aan ontleen.

De informatie die wordt vastgelegd in de Nota's van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en relevante informatie wordt opgenomen in de te sluiten Overeenkomst.

Inschrijvers moeten zelf de Nota's van Inlichtingen downloaden via TenderNed.

4.5 Toepasselijkheid voorwaarden voor deze aanbesteding

Met het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver expliciet en onvoorwaardelijk akkoord met de inhoud van alle bij deze aanbesteding horende aanbestedingsdocumenten.

4.5.1 Beëindigen (tussentijds) van de aanbesteding

De Opdrachtgever behoudt zich zonder meer en zonder op enige manier een schadevergoeding verplicht te zijn aan Geïnteresseerden c.q. Inschrijvers, tot aan het moment van ondertekening van de Overeenkomst, in ieder geval het recht voor om, met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving en jurisprudentie:

- de aanbestedingsprocedure tussentijds af te breken;
- de planning te wijzigen (met inachtneming van de wettelijk vastgestelde termijnen);
- het voornemen tot Gunning in te trekken of te herzien, ook gedurende en na het verlopen van de bezwaarperiode;
- de Overeenkomst niet te gunnen;
- onderdelen van de Overeenkomst of de Opdracht te wijzigen.

Deze opsomming is niet limitatief.

Opdrachtgever behoudt zich daarnaast het recht voor om schriftelijk een aanvulling of verduidelijking van een Inschrijving te vragen. Inschrijvers worden hierover tijdig geïnformeerd. Opdrachtgever is echter op geen enkele wijze verplicht om dit te doen. Als de Opdrachtgever gebruik maakt van dit recht, zullen de beginselen van gelijke behandeling en transparantie daarbij in acht worden genomen.

4.5.2 Gestanddoeningstermijn inschrijving

De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 90 dagen na de uiterste datum waarop een Inschrijving ingediend moet worden. Gedurende deze gestanddoeningstermijn heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

De Opdrachtgever kan verzoeken om de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een dergelijk verzoek kunnen geen aanspraken op Gunning worden ontleend. Indien een verzoek om verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de Inschrijving op grond daarvan terzijde te leggen.

Mocht tegen deze aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot 8 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank.

4.5.3 Taal

De voertaal is Nederlands.

Alle bij Inschrijving ingeleverde documenten moeten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.

4.5.4 Inschrijving onder voorwaarden / ongeldigheid Inschrijvingen

De Inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten. Inschrijvingen die niet voldoen aan alle in de Aanbestedingsdocumenten vermelde eisen en voorwaarden zijn in beginsel ongeldig.

In het geval aan een Inschrijving voorwaarden zijn verbonden, is de Inschrijving ongeldig.

De Opdrachtgever kan besluiten om niet tot uitsluiting over te gaan, wanneer een gebrek in de Inschrijving in aanmerking komt voor herstel of wanneer uitsluiting disproportioneel zou zijn. Bij deze beoordeling neemt de Opdrachtgever de relevante wet- en regelgeving in acht. Deze beoordeling is uitsluitend voorbehouden aan de Opdrachtgever. Inschrijvers kunnen aan deze bevoegdheid geen aanspraken ontlelen.

4.5.5 Geheimhouding

Alle informatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure en de uitgebrachte Inschrijving, worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor deze aanbestedingsprocedure.

Inschrijvers mogen de gegevens uit de Aanbestedingsdocumenten alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn geschreven en beschikbaar zijn gesteld, namelijk het uitbrengen van een Inschrijving.

De Inschrijvers waarborgen dat gegevens, die door de Opdrachtgever beschikbaar zijn gesteld, na gebruik worden vernietigd.

4.5.6 Rechten en aansprakelijkheid

Inschrijvers kunnen geen rechten ontlelen aan dit document. Dit Aanbestedingsdocument is geen Opdracht, impliceert dit niet te zijn en kan ook niet als zodanig worden geïnterpreteerd of uitgelegd.

4.5.7 Kostenvergoeding Inschrijven

Inschrijvers hebben in beginsel geen recht op een vergoeding voor het uitbrengen van een Inschrijving.

4.5.8 Tegenstrijdigheden

In het geval een Geïnteresseerde meent dat dit Aanbestedingsdocument, inclusief alle Bijlagen, onregelmatigheden, onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden bevat, moet de Geïnteresseerde de Opdrachtgever daar zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op het uiterste tijdstip voor het indienen van vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen, op attenderen door middel van het stellen van een vraag bij 'Vraag & Antwoord' in TenderNed. Wanneer de bezwaren in de eerste Nota van Inlichtingen niet zijn weggenomen, moet de Geïnteresseerde dit gemotiveerd kenbaar maken, uiterlijk op het uiterste tijdstip voor het indienen van vragen voor de tweede Nota van Inlichtingen. Indien het bezwaar ook dan niet is weggenomen, is het de verantwoordelijkheid van de Geïnteresseerde om de Opdrachtgever daar nogmaals, voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen, op te wijzen.

Als een Geïnteresseerde en/of Inschrijver deze onregelmatigheden, onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden niet op de hiervoor beschreven manier meldt bij de Opdrachtgever, dan vervalt zijn recht (rechtsverwerking) om op een later moment tegen deze onregelmatigheden bezwaar te maken (bijvoorbeeld in een kort geding). Geïnteresseerden en/of Inschrijvers kunnen niet 'meeliften' op bezwaren c.q. vragen die anderen in de Inlichtingenronde(s) aan de Opdrachtgever hebben gesteld.

4.5.9 Europees non-discriminatiebeginsel

In het geval in één of meerdere Aanbestedingsdocumenten een norm, merk of fabricaatnaam vermeld staat zonder de toevoeging 'of gelijkwaardig', moet de Geïnteresseerde c.q. Inschrijver deze toevoeging, conform artikel 2.76 AW, als aanwezig beschouwen, om zodoende niet in strijd met het Europese non-discriminatiebeginsel te handelen.

4.5.10 Klachtenprocedure verloop aanbesteding

Klachten over het verloop van deze aanbesteding kunnen worden ingediend bij ict-aanbesteding@mtb.nl, ter attentie van de Projectorganisatie (EMC), onder vermelding van “Klacht aanbesteding ICT beheeromgeving”. Daarnaast verzoeken wij u om ook een bericht te sturen via de berichtenmodule in TenderNed.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht wordt duidelijk en gemotiveerd ingediend, waarbij wordt aangegeven op welk aspect van de aanbesteding de klacht betrekking heeft. Een klacht wordt behandeld door deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of worden bij deze aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd.

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking en laat onverlet dat een Geïnteresseerde en/of Inschrijver tijdig bezwaar moet maken conform paragraaf 4.5.8 van dit document, of een juridische procedure moet starten in het geval dat aan de orde is.

4.6 Sluitingsdatum en tijdstip indiening inschrijving

Inschrijvingen, inclusief alle vereiste documenten, worden uitsluitend via TenderNed ingediend. De uiterlijke datum waarop Inschrijvingen ingediend kunnen worden is 14 april 2025 om 09:00. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het op tijd indienen van een volledige Inschrijving.

Inschrijvingen die op een andere wijze of na het aangegeven tijdstip worden ontvangen zullen niet in behandeling genomen worden.

Opdrachtgever raadt Inschrijvers aan om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. In het geval van technische problemen is er dan namelijk voldoende tijd om te zoeken naar een oplossing. Het risico van systeem- of internetstoringen ligt geheel bij de Inschrijver. In het geval van technische vragen over TenderNed kan de Inschrijver contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed.

4.7 Eisen in te zenden inschrijving

De Inschrijving moet worden ingediend conform de controlelijst (Bijlage 1). De bij Inschrijving in te dienen Bijlagen staan in deze controlelijst en zijn als Word- of Exceldocument beschikbaar via TenderNed.

De Inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn door één of meerdere personen die hiervoor bevoegd zijn. Deze bevoegdheid moet vastgesteld kunnen worden aan de hand van gegevens uit een actueel uittreksel dat uit het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister komt, dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden. Wanneer de tekenbevoegdheid niet uit het uittreksel herleidt kan worden, dan is een volmacht noodzakelijk. Deze stukken moeten bij Inschrijving ingediend worden.

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om de vaste tekst van de Bijlagen te wijzigen.

Onvolledige of ongeldige Inschrijvingen worden van verdere deelname aan de procedure uitgesloten, tenzij er sprake is van een voor herstel vatbaar gebrek of wanneer uitsluiting disproportioneel zou zijn. Bij deze beoordeling neemt de Opdrachtgever de relevante wet- en regelgeving in acht. Deze beoordeling is uitsluitend voorbehouden aan de Opdrachtgever. Inschrijvers kunnen aan deze bevoegdheid geen aanspraken ontleenen.

4.8 Presentatie van inschrijving

De Inschrijvers worden uitgenodigd om op 21 april 2025 (tijdstip wordt nader bepaald) een presentatie te geven om de Inschrijving toe te lichten. Tijdens de presentatie worden geen prijzen besproken, omdat deze op dat moment nog niet bekend zijn bij de beoordelingscommissie.

Inschrijvers worden hier op 17 april 2025 over geïnformeerd.

Bij de presentatie zijn in ieder geval de contractverantwoordelijke en de inhoudelijk bij het project betrokken medewerkers (betrokken bij de uitvoering) namens Inschrijver aanwezig. Tijdens de presentatie heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om verduidelijkingsvragen te stellen.

Van de presentatie worden notulen opgesteld door de Projectorganisatie. Deze notulen worden ter accordering naar de Inschrijver aan wie het voornemen tot gunning wordt gedaan verzonden. De door beide Partijen vastgestelde notulen worden als Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

De presentatie duurt maximaal 60 minuten.

Hoofdstuk 5 | Geschiktheid Inschrijver

5.1 Inschrijfvorm

Een Geïnteresseerde mag, op straffe van uitsluiting, slechts éénmaal een Inschrijving indienen, hetzij als individuele ondernemer, hetzij als combinant.

Om onderlinge beïnvloeding van Inschrijvingen van verbonden ondernemingen te voorkomen, geldt dat van tot eenzelfde concern behorende ondernemingen slechts één onderneming een Inschrijving mag indienen, tenzij voldoende kan worden aangetoond dat de Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld. Deze onafhankelijkheid is ter beoordeling voor de Opdrachtgever. Inschrijvers dienen dit uiterlijk binnen tien kalenderdagen na het verzoek van de Opdrachtgever aan te tonen, op straffe van uitsluiting.

Tot eenzelfde concern behoren:

- vennootschappen en andere economische eenheden waarvan de Inschrijver meer dan 50% van de aandelen bezit, of gerechtigd is om meer dan 50% van de stemmen uit te brengen in de besluitvormende organen binnen een vennootschap of economische eenheid, of op een andere wijze in staat is de besluitvorming te beheersen;
- vennootschappen en andere economische eenheden die ten aanzien van de Inschrijver over de hiervoor genoemde rechten beschikken;
- vennootschappen en andere economische eenheden ten aanzien waarvan de onder punt 1 en 2 bedoelde vennootschappen over de hiervoor genoemde rechten beschikken.

Wanneer een Geïnteresseerde zich als individuele ondernemer of als combinant heeft ingeschreven, maar ook als onderaannemer bij een andere Inschrijver staat ingeschreven, dan is het aan deze onderneming om bij Inschrijving aan te tonen dat de mededinging door deze deelname niet wordt vervalst. In het geval een onderneming alleen als onderaannemer wordt aangemerkt door verschillende Inschrijvers, wordt niet op voorhand vermoed dat er sprake is van vervalsing van de mededinging.

5.1.1 Combinatie

Inschrijving in combinatie is toegestaan. Wanneer een Inschrijving in combinatie wordt gedaan, moet dit worden aangegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Iedere combinant moet dan een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende UEA indienen.

Elke combinant is hoofdzakelijk aansprakelijk voor de nakoming en uitvoering van alle verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende Opdrachten.

5.1.2 Hoofd- en onderaanneming

Inschrijven als hoofdaannemer met gebruikmaking van onderaanneming(en) is toegestaan. De Inschrijver moet in dat geval in deel IID van de UEA de onderaannemers noemen waar een beroep op wordt gedaan.

De hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming en uitvoering van alle verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende Opdrachten, dus ook voor delen van de Opdracht die door een onderaannemer worden uitgevoerd.

Voordat een onderaannemer kan worden ingeschakeld, moet daarvoor schriftelijk goedkeuring zijn gegeven door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever ontvangt tijdens de uitvoering van de Opdracht van iedere onderaannemer, en in voorkomende gevallen eventuele mutaties in de in te zetten onderaannemers, een overzicht met minimaal de volgende gegevens:

- het gedeelte van de Opdracht die de Opdrachtnemer in onderaanneming wil geven;
- de identificatiegegevens van de onderaannemer;
- de contactpersoon van de onderaannemer met wie de communicatie over de uitvoering van de werkzaamheden plaats zal vinden en de contactgegevens van deze contactpersoon;
- lidmaatschappen en certificeringen van onderaannemers;
- Verklaring en bewijsmiddelen dat geen van de uitsluitingsgronden zoals opgenomen in paragraaf 5.2 op de onderaannemer van toepassing is. De toepasselijke bewijsmiddelen zijn te vinden in 5.2 van dit Bestek.

5.1.3 Beroep op derden in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen

Wanneer een Inschrijver niet zelf aan alle geschiktheidseisen kan voldoen, dan is het mogelijk om een beroep te doen op de middelen van een derde. Deze derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Inschrijver (waaronder de leden van een combinatie) met die natuurlijke persoon of rechtspersoon. Een groepsmaatschappij is dus ook een derde zoals bedoeld in deze paragraaf.

Wanneer wordt ingeschreven met een derde, dan moet de Inschrijver bij de Inschrijving een door deze derde ingevulde UEA indienen met de informatie die wordt gevraagd in deel II afdelingen A en B (gegevens met betrekking tot ondernemer), deel III (uitsluitingsgronden), deel IV (geschiktheidseisen) en deel VI (ondertekening).

5.1.4 Beroep op derden i.v.m. geschiktheidseisen t.a.v. technische bekwaamheid

Bij de Inschrijving moet de Inschrijver die een beroep doet op een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen t.a.v. de technische bekwaamheid (naast het UEA van deze derde) ook een door de derde ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage 4 'Verklaring derde c.q. onderaannemer' inleveren. Na Inschrijving is het niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever te wisselen van een derde partij in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen. Deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden geweigerd en aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. Na sluiting van de Overeenkomst is een wijziging enkel toegestaan voor zover dit op basis van de tekst van de Overeenkomst is toegestaan.

De derde op wiens technische- en/of beroepsbekwaamheid een beroep wordt gedaan, moet daadwerkelijk worden ingezet bij de uitvoering van de Overeenkomst en Opdracht, voor zover het de onderdelen van de Overeenkomst en Opdracht betreft waarop de technische- en/of beroepsbekwaamheid betrekking heeft. Wanneer de Inschrijver de Overeenkomst gegund heeft gekregen, is hij verplicht de genoemde derde in te zetten voor het uitvoeren van de Opdracht.

5.1.5 Beroep op derden i.v.m. geschiktheidseisen t.a.v. financiële en economische draagkracht

De derde op wiens financiële en economische draagkracht een beroep wordt gedaan, moet naar de Opdrachtgever toe hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden en zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst, en de daaruit voortvloeiende Opdrachten. Deze garantstelling geldt voor de volledige duur van de Overeenkomst, inclusief eventuele verplichtingen die daarna nog doorlopen. De Inschrijver moet, indien van toepassing, bij Inschrijving een

garantstelling van de betreffende derde inleveren, conform Bijlage 5 'Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid c.q. garantstelling'.

Wanneer de Inschrijver (of in geval van een combinatie: één van de combinanten) een beroep doet op de (geconsolideerde) gegevens van (met) haar holding- of concernmaatschappij, dan wordt deze holding- of concernmaatschappij ook beschouwd als een derde zoals hiervoor uitgelegd. De Inschrijver moet in dat geval dus ook, bij Inschrijving, het UEA van deze derde indienen en de garantstelling inleveren, conform Bijlage 5 'Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid c.q. garantstelling'.

5.2 Uitsluitingsgronden

De Inschrijver wordt beoordeeld op de uitsluitingsgronden zoals vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De Inschrijver verklaart, door middel van het invullen en ondertekenen van de UEA of de uitsluitingsgronden al dan niet van toepassing zijn op haar onderneming. In het geval één of meer van de uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing zijn, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure (met inachtneming van artikel 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012). Wanneer de Inschrijver als combinatie inschrijft, en een uitsluitingsgrond is van toepassing op één of meerdere leden van de combinatie, dan wordt de combinatie als geheel uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De Inschrijver levert bij Inschrijving een correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekende UEA in, zie Bijlage 2 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'. De Inschrijver verklaart in beginsel door het invullen en ondertekenen van de UEA dat de op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijnde uitsluitingsgronden niet op haar onderneming van toepassing zijn.

Mocht de Inschrijver problemen hebben met het openen van het UEA, dan adviseren we om te controleren of 1) Adobe up-to-date is naar de meest recente versie en 2) of de computer het bestand in Adobe opent, en niet een voorbeeld laat zien in één van de verschillende internetbrowsers. Mocht dit niet lukken dan moet u contact op nemen met de servicedesk van TenderNed, anders de Projectorganisatie (via TenderNed).

Van de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever voornemens is om de Overeenkomst te gunnen, worden de bewijsmiddelen opgevraagd. Op verzoek van de Opdrachtgever moet de Inschrijver deze bewijsmiddelen binnen tien (10) kalenderdagen aanleveren. Voor deze aanbesteding gaat het om de volgende bewijsmiddelen:

- een kopie van de Gedragsverklaring Aanbesteding (GVA), die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- een kopie van de verklaring van de Belastingdienst dat de sociale zekerheidspremies en belastingen zijn betaald, die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

De GVA kan worden aangevraagd bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG). Voor meer informatie: www.justis.nl, waar ook het aanvraagformulier voor de GVA beschikbaar is. De Opdrachtgever wijst Geïnteresseerden erop dat het aanvragen van de bewijsmiddelen (zoals de GVA) enkele weken kan duren. Inschrijvers wordt daarom geadviseerd om de bewijsmiddelen in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen. In het geval de Opdrachtgever de gevraagde bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn heeft ontvangen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.2.1 Sancties Rusland

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 sancties ingesteld tegen Rusland. De Opdrachtgever mag als aanbestedende dienst geen opdrachten of concessie gunnen aan Russische partijen. Door het ondertekenen van de UEA verklaart Inschrijver:

- geen Russische onderdaan, of een in Rusland gevestigde rechtspersoon te zijn;
- niet voor meer dan 50% in eigendom te zijn van een Russische (rechts)persoon of entiteit;
- dat er geen sprake is van zeggenschap door een Russische (rechts)persoon of entiteit (zeggenschap kan in de vorm van contractuele afspraken of in de vorm van een andere feitelijke invloed aanwezig zijn), noch wordt er door Inschrijver in het belang van een Russische (rechts)persoon of entiteit gehandeld;
- niet meer dan 10% van de totale contractwaarde uit te besteden aan Russische (rechts)personen of entiteiten.

5.3 Geschiktheidseisen

Door ondertekening van de UEA verklaart de Inschrijver, op straffe van uitsluiting, ten tijde van Inschrijving te voldoen aan de onderstaande geschiktheidseisen.

5.3.1 Financiële en economische draagkracht

De Inschrijver moet in de laatste drie (3) afgesloten boekjaren een solvabiliteitsratio hebben van minimaal 20%. Het solvabiliteitspercentage wordt gedefinieerd als het eigen vermogen, gedeeld door het totale vermogen. Het eigen vermogen is de som van de activa minus de schulden. Het eigen vermogen is inclusief het garantievermogen. Dit wordt gevraagd om de continuïteit van de uitvoering van de Opdracht te waarborgen. In het geval de Inschrijver inschrijft als combinatie, moet tenminste één van de combinanten zelfstandig voldoen aan deze eis.

De Inschrijver moet gedurende de uitvoering van de Opdracht over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) beschikken. Het verzekerde bedrag bedraagt minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar. In het geval de Inschrijver inschrijft als combinatie, moet minimaal één van de combinanten aan deze geschiktheidseis voldoen.

De laatste aan de Inschrijver afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) mag geen zogenoemde continuïteitparagraaf bevatten. Aan de Inschrijver zijn daarnaast geen claims bekend die de financiële en/of economische draagkracht van de onderneming of de continuïteit van de bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen. En daarnaast zijn voor zover bij de Inschrijver bekend, er gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financiële en/of economische draagkracht van de onderneming of de continuïteit van de bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen.

5.3.2 Technische bekwaamheid

De Inschrijver levert bij Inschrijving de ingevulde Bijlage 3 'Referentieverklaring' in. Hiermee toont de Inschrijver aan, op straffe van uitsluiting, dat de onderneming over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

Kerncompetentie

De Inschrijver heeft in de periode van drie (3) jaar, voorafgaand aan de uiterste datum van Inschrijving (hierna: de referentieperiode), tenminste één vergelijkbare opdracht uitgevoerd. Voor een referentieopdracht die nog in uitvoering is, geldt dat deze op het moment van Inschrijving moet voldoen aan de hierna genoemde referentie-

eisen voor een vergelijkbare Opdracht. Een referentieopdracht die nog in uitvoering is moet daarnaast minimaal één jaar in uitvoering zijn op het moment van Inschrijving.

Een vergelijkbare (referentie)Opdracht voldoet minimaal aan de volgende referentie-eisen:

- voor een organisatie is die werkt met Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur door een derde partij en tenminste 130 gebruikers heeft;
- de Opdrachtgever/referent is niet een interne klant, noch een gelieerde rechtspersoon in de zin van artikel 2:24a BW of een verbonden rechtspersoon als bedoeld in artikel 2:24b BW;
- De financiële omvang van de referentieopdracht, met andere woorden het gefactureerde bedrag, bedraagt in een periode van één jaar (welk jaar volledig gelegen is in de referentieperiode) minimaal € 100.000,-

5.3.3 Beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid

De Inschrijver beschikt over:

- een uittreksel van het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister, dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden;
- de Opdrachtnemer beschikt op het moment van aanmelding over een geldig ISO 27001:2017 gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem (of gelijkwaardig) voor de borging van een minimaal niveau van de informatiebeveiliging voor alle door Opdrachtgever gevraagde diensten in scope en de opgeslagen data. Het certificaat is opgesteld door een binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur erkende certificatie-instelling, zoals de Europese normenreeks NEN 45000;
- de Opdrachtnemer beschikt op het moment van aanmelding over een actuele, jaarlijks te vernieuwen, Derde Partij mededeling (bijvoorbeeld: ISAE3402, ISAE3000, SSAE18, SOC 2 Type II) of een hieraan gelijkwaardige verklaring (niet ouder dan drie (3) maanden), met een positieve strekking, in relatie tot de door Opdrachtgever gevraagde diensten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie die voldoet aan deze normering;

Het uittreksel van het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister wordt door de Inschrijver bij Inschrijving ingediend. Op deze manier kan de rechtsgeldige ondertekening van de Inschrijving gecontroleerd worden.

5.4 Bewijsstukken van uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Van de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever voornemens is om de Overeenkomst te gunnen, worden de bewijsstukken opgevraagd. Inschrijver levert binnen tien (10) kalenderdagen na verzoek de bewijsstukken aan.

Voor deze aanbesteding gaat het om de volgende bewijsmiddelen/verklaringen:

- een kopie van de Gedragsverklaring Aanbesteding (GVA), die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- een kopie van de verklaring van de Belastingdienst dat de sociale zekerheidspremies en belastingen zijn betaald, die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden;
- de jaarrekeningen over de laatste drie afgesloten boekjaren waaruit de solvabiliteit kan worden afgeleid;
- een kopie van het geldige verzekeringscertificaat van de Aansprakelijkheidsverzekering Bedrijven (AVB) dat op het tijdstip van Inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden, óf een verklaring van de verzekeraar of van de verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat de Inschrijver in het geval van Gunning voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Overeenkomst over de vereiste verzekering zal beschikken;

- geldig ISO 27001:2017 gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem (of gelijkwaardig);
- Derde Partij mededeling (bijvoorbeeld: ISAE3402, ISAE3000, SSAE18, SOC 2 Type II) of een hieraan gelijkwaardige verklaring.

In Bijlage 1 'Controlelijst' staat genoteerd welke documenten bij de Inschrijving ingediend worden, en welke documenten de Inschrijver binnen tien (10) kalenderdagen na verzoek indient.

Indien de Inschrijver niet voldoet aan de inschrijfvereisten of wanneer blijkt dat de UEA van de Inschrijver onjuist is ingevuld, dan wordt door de Opdrachtgever de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd.

Hoofdstuk 6 | Gunningscriterium ‘Beste Prijs – Kwaliteitverhouding’

De Inschrijvingen worden, na beoordeling op geldigheid en compleetheid, beoordeeld aan de hand van het Gunningscriterium de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de ‘beste prijs-kwaliteitverhouding’.

6.1 Sub-criterium 1: Prijs

De Inschrijver gebruikt Bijlage 6 (tabblad “Prijzenblad”) voor het opgeven van de prijs. De Inschrijver vult alle lichtblauwe cellen in Bijlage 6 in. Door niet alle lichtblauwe cellen in te vullen wordt de Inschrijving als incompleet beschouwd. Een dergelijke fout komt niet voor herstel in aanmerking, waardoor de Opdrachtgever zich het recht voor behoudt om een Inschrijving om deze reden terzijde te leggen.

Inschrijver wordt gevraagd de prijzen exclusief btw, zie Bijlage 6, te offren, zoals deze gelden voor de looptijd van de Overeenkomst (behoudens indexering) voor:

- beheer en support M365-omgeving
- beheer en support infrastructuur;
- beheer en invulling helpdeks en servicedesk;
- scholing en adoptie;
- uitfasering RDS en beheer en overgang naar oplossing voor legacy applicaties
- migratie;
- transitie.

Ter informatie kan Inschrijver de kosten voor aanvullende dienstverlening, niet vallende onder deze aanbesteding, aanbieden in Bijlage 6 (tabblad “Aanvullende dienstverlening”)

Ter informatie kan Inschrijver de uurtarieven voor verschillende disciplines, niet vallende onder deze aanbesteding, aanbieden in Bijlage 6 (tabblad “Uurtarieven”)

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2025 en exclusief btw.

6.2 Sub-criterium 2: Transitie en Migratie

De Inschrijver beschrijft op maximaal zeven A4-tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) enkelzijdig, lettertype Calibri Light of Aptos 10, de door haar aangeboden meerwaarde in het kader van de Transitie en Migratie. In dit plan beschrijft de Inschrijver de aangeboden meerwaarde zoals deze zal worden uitgevoerd bij de Opdrachtgever.

Opdrachtgever wil noodzakelijk planmatig te werk gaan voor zowel de continuering van de huidige dienstverlening als de verbetering daarvan. Voor het continueren van de dienstverlening (beheer) dient er een gestructureerde overdracht te komen van de huidige Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer en de transitie naar de nieuwe omgeving. De Inschrijver levert een plan in voor de wijze waarop de overdracht naar hem zal plaatsvinden.

In dit aanbestedingsdocument is een beeld geschetst van die ontwikkelingen welke bij Opdrachtgever invloed zullen hebben op de doorontwikkeling van het IT-landschap. Echter is Opdrachtgever niet de specialist. Zij wil toetsen of de Opdrachtnemer met haar kennis de organisatie goed kan begeleiden bij de huidige transitie en

migratie en toekomstige vraagstukken. Om dit te kunnen beoordelen wordt een visie en een plan met betrekking tot de transitie en migratie gevraagd.

Deze visie en plan omvatten in ieder geval:

- een duidelijke omschrijving van de aantoonbare kennis van en ervaring met de besturing van een complexe transitie, waaronder de samenwerking met de huidige Opdrachtnemer en de inrichting van het transitie proces;
- een duidelijke planning met mijlpalen;
- een duidelijke omschrijving van de samenstelling van het “opstartteam” waarin taken, rollen en certificering van de bij het project betrokken personen en projectgroep zijn benoemd met daarbij hoe de feitelijke startprocedure (inclusief vanaf welke datum de Opdrachtnemer de voorbereidingen wil gaan treffen) met planning verloopt en hoe de feitelijke implementatie (met planning) eruit gaat zien;
- de wijze waarop de Back-office afdeling van Opdrachtgever tijdig wordt geïnstrueerd over praktische zaken;
- een duidelijke en volledige omschrijving van de randvoorwaarden die vooraf aan Opdrachtgever en de huidige Opdrachtnemer worden gesteld;
- de zwaarte van deze randvoorwaarden dient zo beperkt mogelijk te zijn voor Opdrachtgever en huidige leverancier;
- de Opdrachtnemer kan op adequate wijze invulling geven aan de gemaakte taak- en verantwoordelijkheidsverdeling zoals beschreven in het Programma van Eisen en hoofdstuk 2 van dit document. In het plan van aanpak is met een RACI-matrix of soortgelijk duidelijk op te maken wat de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de op te leveren project(deel) resultaten door beide partijen ('deliverables');
- het Exit plan (dat minimaal voldoet aan GIBIT 2023) dat tijdens de implementatie door Opdrachtnemer wordt toegepast;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het begeleiden van organisaties in hun transitie van RDS naar een moderne werkplek met managed devices op basis van M365, Azure (en een oplossing voor de legacy applicaties);
- op welke wijze en tegen welke voorwaarden, etc. stelt de Opdrachtnemer voor om de uiteindelijke uitfasering van RDS en de transitie naar een moderne werkplek met managed devices op basis van M365, Azure (en een oplossing voor de legacy applicaties) vorm te geven?;
- een beschrijving wanneer en op welke wijze de nieuwe infrastructuur getest wordt alvorens de feitelijke migratie zal plaatsvinden;
- een volledige afronding van de transitie en in beheer name van de Opdracht vanaf 1 oktober 2025;
- de wijze waarop de Opdrachtnemer iedere twee weken rapporteert over uitgevoerde werkzaamheden in de voorgaande periode, geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van Opdrachtgever;
- welke specifieke voorzorgsmaatregelen de Opdrachtnemer wil gaan treffen om de opstartfase soepel te laten verlopen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis (met referentie) met de transitie van RDS naar een moderne werkplek met managed devices op basis van M365, Azure (en een oplossing voor de legacy applicaties);
- de Opdrachtnemer richt de M365 omgeving in conform het vastgesteld beleid van Opdrachtgever;
- de Opdrachtnemer richt SharePoint, Teams en OneDrive in op basis van het door Opdrachtgever vastgesteld beleid en opgestelde structuur, waar men van de Opdrachtnemer verwacht dat zij een zorgvuldig en kritisch oordeel hebben over het voorwerk dat door Opdrachtgever in dit kader reeds verricht is.

De visie en het plan worden integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- de visie en het plan zijn volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet, realistisch en haalbaar;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit;
- de mate waarop de visie aansluit op de visie van de Opdrachtgever.

6.3 Subcriterium 3- Informatiebeveiliging

Door middel van een plan van aanpak, maximaal 8 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light puntgrootte 10, maakt Inschrijver duidelijk op welke wijze zij invulling geeft aan de Informatiebeveiliging, rekening houdende met de door Opdrachtgever opgestelde eisen.

Informatieveiligheid is in ieders belang en is een minimale norm van alle activiteiten die plaatsvinden. Cyber Security & Privacy zijn voor Opdrachtgever vanwege de persoonlijke gegevens, die verwerkt worden, essentieel.

De Opdrachtnemer voegt aan de Inschrijving een plan toe waarin zijn opgenomen de gedetailleerde activiteiten en tijdfasering vanaf de datum van definitieve gunning.

Het plan van aanpak dient minimaal uitwerking te geven aan:

- hoe de Opdrachtnemer Opdrachtgever voorziet van een structureel veilige werkomgeving gebruikmakend van de mogelijkheden die M365 applicatie portfolio biedt?;
- welke applicaties u adviseert gegeven omvang en aard van Opdrachtgever dat gebruikt worden om veiligheid op adequaat niveau te houden?;
- of u het wenselijk acht om in aanvulling op mogelijkheden die de MS-applicatie suite biedt nog andere of aanvullende applicaties in zetten? Zo ja, met welk doel en tegen welke kosten?;
- de visie omtrent informatie/data management in relatie tot de daarvoor geldende wettelijke bewaartermijnen voorzien van voorbeelden die aangeven hoe uw organisatie deze visie toepast en daar mee omgaat?;
- de aantoonbare kennis van en ervaring met adviseren en rapporteren over informatiebeveiligingsmaatregelen;
- een Beveiligings- en Continuïteitsplan (waarin een risicoanalyse en passende technische en organisatorisch maatregelen worden genomen om beveiligings- en continuïteitsrisico's te mitigeren) opgesteld;
- de aantoonbare kennis van en ervaring met het onderhouden en continu verbeteren van de informatiebeveiligingsinrichting;
- de aantoonbare kennis en ervaring met de databeveiligings- en toegangsbeveiligingsmogelijkheden binnen M365 en infrastructuur. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers en de continuïteit van de aanwezige kennis;
- een voorbeeld rapportage die iedere maand over de informatieveiligheid in de voorgaande periode, geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beveiliging van de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van Opdrachtgever;
- hoe de Opdrachtnemer omgaat met informatiebeveiligingsmeldingen en hoe zij voornemens zijn de FG hiervan op de hoogte te stellen?;
- hoe de Opdrachtnemer proactief de M365 omgeving gaat monitoren op (potentiële) informatiebeveiligings meldingen/incidenten?;

- hoe de Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen dat de werkplek op de juiste manier beveiligd wordt/blijft?;
- de visie omtrent het gebruik van SIEM/SOC oplossingen en bijbehorende mogelijke additionele kosten?;
- Of de Opdrachtnemer in staat is om periodiek (minimaal jaarlijks) de beoordeling van een penetratietest te verstrekken?;
- de Opdrachtnemer invulling geeft aan het informatiebeveiligingsbeleid en de informatiebeveiligingseisen van Opdrachtgever als beschreven in Bijlage 11.

Het plan van aanpak Informatiebeveiliging wordt integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- het plan van aanpak is volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet en realistisch;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit.

6.4 Sub criterium 4: Operationele dienstverlening & Optimalisatie

Inschrijver beschrijft in een plan van aanpak, maximaal 15 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light of Aptos puntgrootte 10, hoe de operationele dienstverlening eruitziet en hoe zij dit voor Opdrachtgever wenst te optimaliseren in haar organisatie.

Opdrachtgever heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid.

Opdrachtgever wil nadrukkelijk de verantwoordelijkheid voor de in de scope zijnde gebieden bij de Opdrachtnemer beleggen. Als Opdrachtnemer met expertise verwacht Opdrachtgever van de toekomstige Opdrachtnemer dat deze hier op een (kosten)efficiënte wijze invulling aan kan geven. Daarnaast verwacht Opdrachtgever proactief beheer en dus een grote mate van ontzorging.

In de ogen van Opdrachtgever is een leverancier een Opdrachtnemer die gevoel heeft met de activiteiten van Opdrachtgever binnen het verzorgingsgebied omwille van een maatschappelijk belang en daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan levert.

Om dit te kunnen beoordelen wordt een visie en een plan met betrekking tot de Operationele dienstverlening en Optimalisatie gevraagd. Per onderstaand opsommingstekens zal een beoordeling plaatsvinden.

Deze visie en plan omvatten in ieder geval een antwoord op onderstaande punten, met bijbehorende sub punten:

- in de ogen van Opdrachtgever is een leverancier een partner die gevoel heeft met de activiteiten van Opdrachtgever binnen het verzorgingsgebied omwille van een maatschappelijk belang en daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan levert. Voor de operationele dienstverlening dienen een aantal algemene behoeften ingevuld te worden.
Er dient aangetoond te worden hoe de Opdrachtnemer voldoet en invulling geeft aan onderstaande punten:
 - bereikbaarheid van Opdrachtnemer is gegarandeerd tussen 7:30 uur en 18:00 uur op werkdagen, behoudens officieel erkende feestdagen;
 - Opdrachtnemer met een cultuur die zich laat beschrijven als sterk innovatief, loyaal, verantwoordelijk, transparant en grote betrokkenheid met haar Opdrachtgevers/partners;

- Opdrachtnemer heeft focus op klanten, en heeft een aantoonbare brede visie op ontwikkelingen en de rol van zichzelf als dienstverlener hierin
 - de Opdrachtnemer investeert in (technische) ontwikkelingen en heeft innovatie ook in haar missie opgenomen. Wat is de huidige missie en visie van de Opdrachtnemer;
 - fix first, settle later (voor elementen en diensten die buiten de Overeenkomst vallen):
Opdrachtgever eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is risicobeheersing van belang;
 - de Opdrachtnemer stelt zich op als partner, heeft een proactieve houding en geeft gevraagd en ongevraagd advies;
 - de Opdrachtnemer stelt een adequate beschrijving van de verschillende overlegstructuren voor, bijvoorbeeld onderverdeeld naar operationeel, tactisch en strategisch i.c.m. frequentie van overleg en de aanwezige rollen;
 - de Opdrachtnemer levert een beschrijving van de wijze waarop de geleverde service geëvalueerd wordt door u en een beschrijving van de gebruikte metrieken;
 - een beschrijving onder welke omstandigheden en door wie de serviceniveaus gewijzigd kunnen worden;
 - een omschrijving van de escalatiepaden zowel vanuit het startpunt van Inschrijver als van Opdrachtgever. De procedure voorziet in paden waarbij alleen Inschrijver en Opdrachtgever betrokken zijn en ook in paden waarbij een derde, onafhankelijke partij ingeschakeld kan worden.
- Opdrachtgever wil een stabiele omgeving, infrastructuur en ondersteuning hebben.
Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:
 - de Opdrachtnemer heeft een duidelijke en aantoonbare wijze van het in stand houden van de geleverde functionaliteit met preventief, correctief en adaptief onderhoud;
 - de Opdrachtnemer heeft de volgende ITIL (Best Practice)-processen ingericht en kan aantonen op welke wijze dit vorm is gegeven: configuratie, release, patch, incident, change en problem management;
 - de Opdrachtnemer aantoonbare kennis en ervaring heeft in het voorzien van een stabiele, veilige, wendbare en beheersbare IT-infrastructuur gebaseerd op marktconforme en bewezen oplossingen;
 - in het beheerplan dat is opgesteld door de Opdrachtnemer staan duidelijk de maatregelen beschreven die bijdragen aan beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de beheerde systemen;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het bewaken van de kwaliteit en stabiliteit over de gehele dienstenleveringsketen, mede door het professioneel inrichten van testen en geautomatiseerde monitoring (geef voorbeelden van welke monitoring gebruikt wordt gemaakt);
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij het ondersteunen van tijd-, device- en locatie-onafhankelijk werken;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij het onderhouden en verder ontwikkelen (onderdeel van lifecycle management gedurende de looptijd van de Overeenkomst) van een digitale werkplekomgeving;
 - de Opdrachtnemer aantoonbare kennis en ervaring heeft die op de exploitatie van de interne en externe applicatie zijn gericht: het bewaken van beschikbaarheid, performance van applicaties, databases en middleware. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;

- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van een geïntegreerde ICT-omgeving, met daarin de integratie van eigen diensten en die van Derde Partijen (third party management);
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van het projectmatig leveren en integreren van een oplossing of Diensten in samenwerking met en middels aansturing van Derde Partijen;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met transformatie van diensten in co-creatie met de Opdrachtgever. Dit betreft zowel de organisatorische veranderingen als functionele verbeteringen.
- Opdrachtgever wil naar een moderne werkplek toe gebaseerd op Microsoft 365 en Azure die los van plaats, tijd en apparaat gebruikt kan worden. Hieruit volgt dat naar een Opdrachtnemer gezocht wordt met aantoonbare kennis van Azure en M365 en de applicaties en diensten die hieronder vallen.

Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:

- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met alle Microsoft 365 onderdelen op het gebied van zowel technisch applicatiebeheer als het functionele gebruik daarvan. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Azure. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het ontsluiten van legacy applicaties en virtueel aanbieden van deze applicaties op managed devices. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer neemt de configuratie en technische verantwoordelijkheid binnen Microsoft 365 en Azure, aansluitend op de operationele verantwoordelijkheid van Microsoft. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van Microsoft 365 en Azure nu en in de toekomst. Het vertrekpunt is dat Opdrachtgever deze kennis en kunde niet in huis heeft. De Opdrachtnemer zet deze aantoonbare kennis proactief om in advisering van een mogelijk effectiever gebruik van de Microsoft 365 en Azure omgevingen passend bij de functionele en technische wensen van Opdrachtgever. Daarnaast informeert en adviseert de Opdrachtnemer de Back-office afdeling van Opdrachtgever proactief over de impact op de omgeving van Opdrachtgever van bijvoorbeeld updates in de Microsoft 365 en Azure diensten en producten;
- de visie van de Opdrachtnemer omtrent back-up en restore beleid van de Azure omgeving in relatie tot de gestelde Informatiebeveiliging eisen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Endpoint Manager en specifiek Microsoft Intune;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de transitie naar een werkplekomgeving gebaseerd op Microsoft 365;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het ontwerpen en inrichten van de tenantstructuur voor Microsoft 365;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met MS365 tenant to tenant migratie.

- Voor Opdrachtgever is een optimale invulling en inrichting van de helpdesk belangrijk en zoekt hierbij een Opdrachtnemer die hier een invulling aan geeft die past bij Opdrachtgever. Gebruik hiervoor Bijlage 14 als input en geef aan hoe de Opdrachtnemer dit zou invullen.

Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:

- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het professioneel ondersteunen van eindgebruikers bij incidenten en service requests en kennismanagement over de ICT-omgeving van een klant;
 - een zo volledig mogelijke beschrijving van de standaard service requests die de Opdrachtnemer onderkent i.c.m. de normtijden die Opdrachtnemer hanteert voor de afhandeling ervan;
 - de manier waarop de Opdrachtnemer de 2^e en 3^e lijn helpdesk gaat invullen (voor de elementen waar de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor is. Geef hierbij o.a. aan welke priorisering er standaard gehanteerd wordt ten aanzien van vragen/verzoeken/meldingen/ (incidenten) en welke direct afgehandeld kunnen worden.
- Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer met klantgerichtheid en transparant is in onder anderen de kosten van de geleverde diensten. Kosteneffectiviteit en-flexibiliteit zijn gegeven de ontwikkelingen en publieke functie van Opdrachtgever belangrijk.

Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:

- de Opdrachtnemer een proactieve houding aanneemt om Opdrachtgever te adviseren hoe ze haar middelen beter zou kunnen inzetten vanuit het perspectief van kostenbeheersing en kostenflexibiliteit;
- de Opdrachtnemer toont aan hoe hij gaat aan sluiten bij de eis om als Opdrachtgever een hoge mate van zelfstandigheid bij het uitvoeren van minor en standaard changes binnen de beheerde omgeving omwille van klantgerichtheid en snelheid;
- de Opdrachtnemer geeft duidelijk de demarcatie (verdeling) weer tussen de werkzaamheden die bij beheer horen en de werkzaamheden die bij het uitvoeren van project gerelateerde werkzaamheden horen;
- de Opdrachtnemer aantoonbare kennis heeft met betrekking tot kostenoptimalisatie in Azure (kosten efficiënt managen van de opslag en rekencapaciteit, op afroep en automatisch op- en afschalen van de opslag en rekencapaciteit) en de daarbij gebruikte applicaties. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- de wijze waarop de Opdrachtnemer advies geeft over de te gebruiken (M365) licenties/licentiestructuur onder anderen kijkend naar het normstellend kader voor de ICT-functie binnen Opdrachtgever (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid);
- de Opdrachtgever wil met betrekking tot licentiebeheer en inkoop M365 inzage in het voordeel die via (de volumes van) de Opdrachtnemer kunnen worden verkregen;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met professionele besturing op tijd, geld en kwaliteit als Opdrachtnemer van de transitie en transformatie;
- de Opdrachtnemer geeft aan welke wijzigingen als standaard wijziging binnen de volgens de Opdrachtnemer gehanteerde SLA zonder extra kosten worden afgehandeld en welke wijzigingen als niet standaard op basis van nacalculatie zullen worden afgehandeld;
- de kosten van beheer zijn transparant gemaakt. Elk initiatief van op- of afschaling is redelijkerwijs inzichtelijk;

- de Opdrachtnemer omgaat met een vermindering of vermeerdering van 50 of 100 werkplekken. Door autonome ontwikkelingen kan een vermindering van de werkplekken voor of gedurende de contractperiode plaatsvinden.
- inzichtelijk maken hoe de Opdrachtnemer overzicht bewaart in de middelen die gebruikt worden door Opdrachtgever.
- Opdrachtgever is een organisatie, die zich kenmerkt door een grote variatie in de samenstelling van het personeelsbestand, een grote dynamiek als gevolg van continue wetswijziging en dynamiek bij stakeholders waaronder gemeentes en werkgevers. Opdrachtgever is van mening dat voor een succesvolle samenwerking er een 'cultuur-klik' moet zijn. Opdrachtgever is hierbij op zoek naar een Opdrachtnemer die, doorgrond, snapt en omarmt wat voor organisatie Opdrachtgever is.
 - Hoe geeft de Opdrachtnemer invulling aan het partnerschap dat zij met Opdrachtgever aangaan, waarmee zij maximaal inspeelt op de bijzondere kenmerken van Opdrachtgever? Daarnaast, hoe geeft de Opdrachtnemer invulling aan het normstellend kader voor de ICT-functie binnen Opdrachtgever (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid)?
- Het besluit van Opdrachtgever om een M365 tenant in te richten, biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om deze tenant vanuit inrichting en beheers perspectief zo optimaal mogelijk in te richten.
 - Welke principes, uitgangspunten, aanpak, organisatievorm hanteert de Opdrachtnemer met betrekking tot de inrichting van de tenant alsook een inschatting van de omvang en kosten van de inrichtings- en beheerswerkzaamheden. Tevens aan te leveren van de Opdrachtnemer de visie, principes en aanpak in relatie tot tenant – tenant migratie.
- Met toenemende digitalisering is in toenemende mate de applicatie niet meer van doorslaggevend belang. Steeds belangrijker is de wijze waarop de eindgebruiker de ICT-omgeving gebruikt. De diversiteit van het personeelsbestand, variërend van de absolute beginner t/m de ICT-specialist en alles ertussenin, stelt eisen aan de wijze van adoptie.
 - Graag aanreiken de visie op adoptie en aanpak van de Opdrachtnemer, die ervoor zorgen dat Opdrachtgever een voortdurend hoger niveau van werken met de M365 omgeving en daaronder vallende applicatie bereikt.
- Bij het dagelijkse uitvoeren van de ondersteunende, onderhoud en beheer activiteiten, worden tal van keuzes gemaakt.

Er wordt verwacht van de Opdrachtnemer de visie en werkwijze te vernemen inzake:

- Endpoint management.
Hierbij dient u ook aandacht te besteden aan Endpoint security/protection (i.r.t. managed devices) in het kader van plaats/device onafhankelijk werken en onder anderen minimaal de volgende componenten:
 - Intune;
 - Autopilot;
 - Configuration Manager.
- Thuiswerken;
- Optimaal gebruikmaken van de mogelijkheden van Exchange Online voor onder anderen heavy users;
- Back-up and recovery, onder meer ook in de context van continuïteit & veiligheid.

- In een partnership tussen Opdrachtgever en u als Opdrachtnemer is transparantie en communicatie essentieel.
 - Wat is de visie van de Opdrachtnemer op dit gebied?;
 - Op welke wijze geeft de Opdrachtnemer operationeel invulling aan monitoring, logging en rapportage, onder meer wat betreft actief “beheer & onderhoud” en “privacy, cybersecurity en beveiliging”?.

Het plan van aanpak dient minimaal uitwerking te geven aan:

- Kosteneffectiviteit;
- Innovatie;
- kwaliteit van de dienstverlening;
- transparantie van de dienstverlening (rapportage).

De visie en het plan van aanpak Operationele dienstverlening & Optimalisatie wordt integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- het plan van aanpak is volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet en realistisch;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit.

6.5 Sub criterium 5: Scholing en adoptie

Inschrijver wordt uitgedaagd om een duidelijke concreet en realistische visie en plan neer te leggen waarmee Opdrachtgever volgens een train de trainer concept geschoold wordt en een adoptie programma die zorgt voor een gedegen transitie naar de nieuwe werkplek, maximaal 4 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light of Aptos puntgrootte 10.

Binnen Opdrachtgever is scholing en adoptie een belangrijk thema. De medewerkers missen kennis over de systemen die zij gebruiken binnen de organisatie. Onder scholing verstaan wij het functioneel leren gebruiken van de applicaties waarbij de Opdrachtgever geleerd krijgt hoe de Opdrachtgever de interface kan gebruiken om hetgeen de Opdrachtgever wil ook daadwerkelijk uit te kunnen voeren. Adoptie ziet de Opdrachtgever als het begeleiden van zijn medewerkers in de veranderingen die gaan plaatsvinden in hun dagelijks werk, waar gedrag centraal staat. Hierbij hoort ook een duidelijk communicatieplan over het nut en de noodzaak voor de organisatie en wat het de medewerker uiteindelijk zelf oplevert en een nazorgfase na livegang. De migratie naar Microsoft 365 geeft de organisatie nieuwe mogelijkheden maar zorgt ook voor een verandering in de werkplek.

Het train de trainer concept betekent voor de Opdrachtgever dat de Back-office afdeling, en kerngebruikers van Opdrachtgever stap voor stap worden voorbereid enerzijds op hun eigen rol inhoudelijk en anderzijds om de andere medewerkers te kunnen trainen en begeleiden.

Om dit te kunnen beoordelen wordt een visie en een plan met betrekking tot scholing en adoptie gevraagd. Per onderstaand opsommingsteken zal een beoordeling plaatsvinden.

Deze visie en plan omvatten in ieder geval een antwoord op onderstaande punten, met bijbehorende sub punten:

- Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer scholing kan aanbieden volgens het train de trainer concept zoals bovenstaand staat beschreven op onderstaande punten:

- scholing in de nieuwe functies en toepassingen van Microsoft 365, zoals Teams, SharePoint en OneDrive;
 - scholing voor kerngebruikers met betrekking tot Teams, SharePoint en OneDrive;
 - scholing in hoe de nieuwe werkomgeving werkt;
 - scholing over informatiebeveiliging en de naleving van wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en gegevensbescherming, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
 - scholing en inzicht over het beheren van Microsoft 365, inclusief het toevoegen en verwijderen van gebruikers, het beheren van licenties en het uitvoeren van beveiligingscontroles voor de Back-office afdeling.
- Hoe gaat de Opdrachtnemer scholing aanbieden op bovenstaande punten, waarbij een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen (digitale) zelfstudie en persoonlijke (fysieke) begeleiding?
- welke aantoonbare ervaring de Opdrachtnemer heeft in scholing van M365 applicaties
- Opdrachtgever verwacht dat de Back-office afdeling en de kerngebruikers een intensievere scholing krijgen om hun inhoudelijke rol te kunnen vervullen (naast hoe run rol als trainer van de andere medewerkers). Hoe gaat de Opdrachtnemer dit vormgeven?
- Opdrachtgever ziet naast de transitie naar een M365 gebaseerde moderne werkplek de adoptie hiervan als een essentieel onderdeel van het transformatieproces. Met toenemende digitalisering is in toenemende mate de applicatie niet meer van doorslaggevend belang. Steeds belangrijker is de wijze waarop de eindgebruiker de ICT-omgeving gebruikt. De diversiteit van het personeelsbestand, variërend van de absolute beginner t/m de ICT-specialist en alles ertussenin, stelt eisen aan de wijze van adoptie. Opdrachtgever verwacht een duidelijk adoptie programma plan van de Opdrachtnemer met daarin duidelijk aandacht voor de volgende onderdelen:
 - werken met een M365 en Azure gebaseerde werkplek;
 - digitaal vergaderen;
 - projectmatig werken;
 - beleid en structuur voor het opslaan van informatie;
 - de rol van MT, kerngebruikers, Back-office afdeling en andere medewerkers van Opdrachtgever.
- graag aanreiken de visie op adoptie en aanpak van de Opdrachtnemer, die ervoor zorgen dat Opdrachtgever en het diverse personeelsbestand een voortdurend hoger niveau van werken met de nieuwe M365 en Azure gebaseerde omgeving en daaronder vallende applicatie bereikt. Hoe passen jullie hierbij het train de trainer concept toe;
- Opdrachtgever verwacht een proactieve houding van de Opdrachtnemer ook met betrekking tot scholing en adoptie. Hoe gaat de Opdrachtnemer continue scholing en adoptie vormgeven volgens het train de trainer concept, rekening houdende met de diversiteit van het personeelsbestand van Opdrachtgever;

De visie en het plan worden integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- de visie en het plan zijn volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet, realistisch en haalbaar;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit;
- de mate waarop de visie aansluit op de visie van de Opdrachtgever.

6.6 Berekening Sub-criteria

Voor de berekening van het aantal punten per sub-criterium is de volgende systematiek van toepassing, zie de tabel hieronder:

Nr	Sub-criterium	Aantal punten
1	Prijs	30
2	Transitie en Migratie	15
3	Informatiebeveiliging	15
4	Operationele dienstverlening & optimalisatie	30
5	Scholing en adoptie	10
Totaal		100

Sub-criterium 1: Prijs

Na het invullen van de prijzen in Bijlage 6 wordt de totaalprijs automatisch berekend.

De Inschrijver met de laagste prijs scoort het maximale aantal punten. Inschrijvingen waarvan de prijs hoger is, scoren naar rato lager, conform de formule $S = (2 - P/L) \times \text{MAX}$.

Hierbij geldt:

- S = score
- L = laagste prijs
- P = prijs van betreffende Inschrijver
- MAX = maximale aantal punten

De scores afgerond op 2 decimalen. Bij een getal $< 0,005$ wordt naar beneden afgerond, en bij een getal $\geq 0,005$ omhoog. Er worden geen negatieve punten toegekend.

Sub-criterium 2: Transitie en Migratie

De leden van de Beoordelingscommissie beoordelen eerst individueel het schriftelijk ingediende Transitie en Migratie plan en kennen daar een voorlopig cijfer aan toe. Daarna komt de Beoordelingscommissie bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken, waarna zij in gezamenlijkheid het definitieve cijfer vaststellen, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan het toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Voldoende	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
< 6	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in onderstaande tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	10
9	8
8	6
7	4
6	1
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers moeten tenminste het cijfer 6 behalen op het sub-criterium Transitie en migratie plan om in aanmerking te komen voor Gunning. Bij een cijfer dat lager is dan een 6 wordt de Inschrijver uitgesloten van de verdere procedure.

Sub-criterium 3: Informatiebeveiliging

De leden van de Beoordelingscommissie beoordelen eerst individueel het schriftelijk ingediende Informatiebeveiligingsplan en kennen daar een voorlopig cijfer aan toe. Daarna komt de Beoordelingscommissie bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken, waarna zij in gezamenlijkheid het definitieve cijfer vaststellen, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan het toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Voldoende	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
< 6	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in onderstaande tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	10
9	8
8	6
7	4
6	1
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers moeten tenminste het cijfer 6 behalen op het sub-criterium Informatiebeveiligingsplan om in aanmerking te komen voor Gunning. Bij een cijfer dat lager is dan een 6 wordt de Inschrijver uitgesloten van de verdere procedure.

Sub-criterium 4: Operationele dienstverlening & optimalisatie

De leden van de Beoordelingscommissie beoordelen eerst individueel het schriftelijk ingediende Operationeel dienstverlening & optimalisatie plan en kennen daar een voorlopig cijfer aan toe. Daarna komt de Beoordelingscommissie bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken, waarna zij in gezamenlijkheid het definitieve cijfer vaststellen, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan het toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Voldoende	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
< 6	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in onderstaande tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	30
9	23
8	15
7	8
6	1
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers moeten tenminste het cijfer 6 behalen op het sub-criterium Operationele dienstverlening & optimalisatie plan om in aanmerking te komen voor Gunning. Bij een cijfer dat lager is dan een 6 wordt de Inschrijver uitgesloten van de verdere procedure.

Sub-criterium 5: Scholing en adoptie

De leden van de Beoordelingscommissie beoordelen eerst individueel het schriftelijk ingediende Scholing en adoptie plan en kennen daar een voorlopig cijfer aan toe. Daarna komt de Beoordelingscommissie bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken, waarna zij in gezamenlijkheid het definitieve cijfer vaststellen, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan het toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Voldoende	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
< 6	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in onderstaande tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	20
9	15
8	10
7	5
6	1
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers moeten tenminste het cijfer 6 behalen op het sub-criterium Scholing en adoptie plan om in aanmerking te komen voor Gunning. Bij een cijfer dat lager is dan een 6 wordt de Inschrijver uitgesloten van de verdere procedure.

6.7 Besluit tot Gunning

Voor iedere Inschrijver wordt een eindscore berekend. De Inschrijver die het hoogste totaal aantal punten heeft behaald van de sub-criteria 1 tot en met 5, heeft de economisch meest voordelige Inschrijving.

Wanneer meerdere Inschrijvers dezelfde eindscore behalen, dan wordt het voornemen tot Gunning vastgesteld aan de Inschrijver die voor het sub-criterium Prijs de hoogste score heeft behaald. In het geval ook deze scores gelijk zijn, dan vindt een loting door een notaris plaats tussen de gelijk scorende Inschrijvers.

Wanneer en nadat door de Opdrachtgever het voornemen tot Gunning is vastgesteld, wordt aan alle Inschrijvers, gelijktijdig via TenderNed, bekend gemaakt aan welke Inschrijver de Opdrachtgever voornemens is om de Opdracht te gunnen. De Opdrachtgever is niet verplicht om tot Gunning over te gaan.

Een Inschrijver die tegen het voornemen tot Gunning in rechte op wil komen, moet – op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak – niet later dan 20 dagen na het bekend maken van het voornemen tot Gunning een juridische procedure ter zake aanhangig maken door middel van een betekende kort geding dagvaarding bij de rechtbank in het arrondissement waarin de Opdrachtgever is gevestigd.

Wanneer geen van de afgewezen Inschrijvers binnen de genoemde termijn van 20 dagen na de bekendmaking van het voornemen tot Gunning een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de Opdrachtgever ervan uit dat de afgewezen Inschrijvers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaar hebben tegen de uitvoering van dit voornemen tot Gunning.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl