

Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document (deel A)
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor het beheer en de optimalisatie van de IT-werkomgeving
ten behoeve van
Stichting WIJeindhoven

Projectnummer 27721

Status	:	Definitief
Uitgevoerd door	:	Het NIC, Pim van den Berg
In opdracht van	:	Stichting WIJeindhoven, Eindhoven
Datum	:	22 juli 2025

INHOUDSOPGAVE

OVERZICHT GEGEVENS EN BIJLAGEN	3
1. INLEIDING	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst	4
1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding	5
1.3.1. Huidige situatie	6
1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst	7
1.3.3. Wijze van aanbesteding	9
1.3.3.1. Keuze procedure	9
1.3.3.2. Indeling in percelen	9
1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	10
1.4.1. Contractpartij	10
1.4.2. Rol van Het NIC	10
1.4.2. Klachtenafhandeling	10
1.5 Planning	11
2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE	12
2.1 Inlichtingen	12
2.2 Wijze van aanbieden inschrijving	12
2.3 Voorwaarden	12
3. EISEN AAN DE ONDERNEMING	13
3.1 Uitsluiting en geschiktheid	13
3.2 Geschiktheidseisen	13
3.2.1. Financiële en economische draagkracht:	13
3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid	14
4. EISENPAKKET	16
4.1 Eisen	16
5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	17
5.1 Beoordelingsprocedure	17
5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen	17
5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.	17
5.1.3. Toelichting op de subgunningscriteria kwaliteit	19
5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs	25
5.2 Gunningprocedure	26

Overzicht gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op TenderNed.

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 1.B Referentieopdracht

Bijlage 2. Verklaring omtrent inschrijving

Bijlage 3. Prijzenblad

Bijlage 4. Programma van eisen

Bijlage 5.A Concept overeenkomst

Bijlage 5.B Concept verwerkersovereenkomst

Bijlage 5.C GIBIT 2023

Bijlage 6. Format voor het stellen van vragen

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de Europese openbare procedure voor het beheer en de optimalisatie van de IT-werkomgeving voor Stichting WIJeindhoven, hierna ook te noemen de aanbestedende dienst en de opdrachtgever, met aanbestedingskenmerk 27721.

Het beschrijvend document bestaat uit twee delen. Deel A, dit document, bevat een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de NIC Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC' maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document en is separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding>. In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat "De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben"

Wij maken u erop attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Stichting WIJeindhoven fungeert als uitvoeringsorganisatie van wettelijke taken en eerstelijns ondersteuning van inwoners voor de gemeente Eindhoven in het brede sociaal domein.

WIJeindhoven doet dit door op generalistische wijze met in teams werkende generalisten vraaggerichte ambulante ondersteuning te (laten) leveren in sociale basis en de eerste lijn en toeleiding naar tweede lijn. Op deze wijze wil zij de zelfredzaamheid van inwoners vergroten en hun participatie bevorderen.

Stichting WIJeindhoven levert een fundamentele bijdrage aan de ontwikkeling van het beleid van de gemeente Eindhoven in het brede sociale domein. Voor meer informatie over Stichting WIJeindhoven kunt u terecht op de website www.wijeindhoven.nl.

Missie WIJeindhoven

Het is onze missie om samen met inwoners, gemeente, ketenpartners en de rest van de stad ondersteuning (op het gebied van het sociaal domein) voor alle Eindhovenaren passend, toegankelijk en betaalbaar te houden.

Visie WIJeindhoven

We geloven in de eigen kracht (en passie) van ieder mens om naar vermogen zelf regie te houden op het eigen leven en daarin zelfredzaam te zijn. Wij ondersteunen hen, als de regie tijdelijk even ontbreekt, om dat weer terug te krijgen. Hierin benaderen, zien en horen wij de mens als geheel. Onze ondersteuning vindt plaats vanuit individueel maatwerk en is gericht op duurzame zelfredzaamheid. Die zelfredzaamheid betekent dat ook het netwerk van de inwoner een rol pakt in de ondersteuning, zoals de inwoner onderdeel is van het ondersteuningsnetwerk van een ander. Het genereren van eigen kracht en samenkracht is de kern van onze dienstverlening, waarbij wij inzetten op de beweging van “ondersteunen en probleem oplossen” naar een verhoogde veerkracht voor de inwoners. Die veerkracht vinden zij niet alleen, maar samen met de sociale basis, eerstelijns- en tweedelijns-ondersteuning en mensen en organisaties in de stad. WIJeindhoven heeft daarin de unieke taak om de ondersteuning om de inwoner heen te organiseren en deze te verbinden.

Zij doet dit door op generalistische wijze met in teams werkende generalisten ondersteuningssignalen op te volgen en vraaggerichte ambulante ondersteuning te (laten) leveren en regie te voeren op de effectiviteit van de ondersteuning in sociale basis, de eerste lijn en/of de tweede lijn. Op deze wijze wil zij de zelfredzaamheid van inwoners vergroten en hun participatie bevorderen.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

De aanbestedende dienst is op zoek naar een professionele en toekomstbestendige IT-partner die het beheer en de optimalisatie van zijn digitale IT-werkomgeving op zich neemt. Met deze aanbesteding wil de organisatie een opdrachtnemer selecteren die niet alleen over aantoonbare expertise beschikt op het gebied van Microsoft Azure, maar ook in staat is om proactief mee te denken en samen met de eigen interne IT-afdeling van de opdrachtgever te werken aan een stabiele en flexibele IT-omgeving die meebeweegt met technologische en maatschappelijke ontwikkelingen.

De beoogde samenwerking richt zich op het structureel versterken van de eigen interne IT-capaciteit van de aanbestedende dienst met een partner die optreedt als strategisch en technisch sparringpartner. De opdrachtnemer brengt specialistische kennis in op het gebied van Microsoft Azure en Microsoft 365 en beschikt over relevante Microsoft certificeringen. De aanbestedende dienst verwacht dat de partner actief adviseert over de optimalisatie van de IT-werkomgeving, met specifieke aandacht voor automatisering en informatiebeveiliging. Met deze aanbesteding beoogt de aanbestedende dienst een duurzame samenwerking aan te gaan waarin de opdrachtnemer niet alleen operationele ondersteuning biedt, maar ook een rol speelt in innovatie, digitalisering en strategische advisering. De opdrachtnemer fungeert als verlengstuk van de organisatie en draagt bij aan zowel continuïteit als toekomstgerichte ontwikkeling van de IT-werkomgeving.

Indien de aanbestedende dienst het wenselijk acht om op projectmatige basis grotere wijzigingen – bijvoorbeeld wijzigingen die niet in de lijst van eisen opgenomen taken vallen – zal dit geschieden op basis van meerwerk: hiervoor zal dan bij de opdrachtnemer een aparte nadere offerteaanvraag worden gedaan. In deze nadere offerteaanvraag staat dan opgegeven wat er gewenst is, welke randvoorwaarden daarvoor gesteld zijn/worden en wat de gewenste doorlooptijd is. De opdrachtnemer dient op basis van deze nadere offerteaanvraag dan een nadere offerte op te stellen met inachtneming van de voorwaarden zoals gesteld in deze aanbesteding.

Essentieel in deze samenwerking is een transparante en gelijkwaardige houding, waarbij kennisdeling en gezamenlijke verantwoordelijkheid voorop staan. Door heldere communicatie, goede documentatie en een op vertrouwen gebaseerde samenwerking moet de IT-werkomgeving duurzaam beheersbaar en toekomstbestendig worden ingericht.

1.3.1. Huidige situatie

De IT-werkomgeving van de aanbestedende dienst is volledig ingericht als een cloudstructuur op basis van Microsoft 365 en Azure. De organisatie maakt gebruik van verschillende Microsoft-licenties (waaronder Business Premium, E3, E5 en Power BI Pro), grotendeels via non-profit regelingen. Applicaties zijn gekoppeld via Single Sign-On (SSO) voor gebruiksgemak en beveiliging. In Azure zijn één virtuele machine (VM) en meerdere SQL-databases operationeel, ter ondersteuning van bedrijfskritische processen.

De interne IT-afdeling verzorgt het eerstelijnsbeheer en handelt eenvoudige meldingen en verzoeken zelfstandig af. Onder eenvoudige meldingen vallen onder andere:

- Het resetten van wachtwoorden
- Het toekennen of intrekken van standaardlicenties
- Het aanmaken van gedeelde mailboxen en nieuwe gebruikers
- Het oplossen van verbindingsproblemen met printers of netwerken
- Het beantwoorden van gebruikersvragen over basisfunctionaliteiten in Microsoft Teams, Sharepoint of Outlook.

Complexere meldingen, wijzigingen of technische ondersteuning in Azure en Microsoft 365 worden in de huidige situatie uitgevoerd door een externe IT-partner, die beschikt over Global Admin-rechten. De interne IT-afdeling heeft slechts beperkte toegang tot de beheeromgevingen, waardoor afhankelijkheid is ontstaan bij het uitvoeren van cruciale beheerhandelingen.

Er is op dit moment slechts beperkte documentatie beschikbaar van de technische inrichting, en kennisoverdracht of samenwerking met de huidige leverancier vindt weinig structureel plaats. De ondersteuning wordt als voornamelijk reactief ervaren, met name bij storingen of specialistische beheer- of beveiligingsvragen.

Wat de nieuwe opdrachtnemer overneemt

De nieuwe opdrachtnemer krijgt Global Administrator-rechten binnen de bestaande Azure-subscriptie en Microsoft 365-tenant van de opdrachtgever. De opdrachtnemer neemt dus geen data of systemen fysiek of virtueel over in een eigen datacenter. De backup- en restorevoorzieningen worden ook binnen Azure/M365 ingericht, met tooling die binnen de bestaande licenties of tenant draait. Op dit moment doet de huidige opdrachtnemer dit met VEEAM. Met de Global Administrator-rechten binnen de bestaande Microsoft-tenant neemt de opdrachtnemer het technisch beheer over van de digitale werkplekken van circa 475 medewerkers. Dit omvat onder meer:

- Het beheer van Microsoft-licenties (gebruik, aanschaf, optimalisatie)
- De back-upvoorzieningen binnen Microsoft 365 en Azure
- Het volledige Intune-beheer van apparaten, apps en configuraties
- Het beheer van virtuele machines en SQL-databases in Azure
- Beheer en inrichting van Microsoft 365-diensten (Exchange, SharePoint, Teams)
- De inrichting en bewaking van monitoring, alerts en beveiligingsmaatregelen

De interne IT-afdeling blijft verantwoordelijk voor het eerstelijnscontact met medewerkers en behoudt regie over prioritering en communicatie. Meldingen worden alleen geëscaleerd naar de opdrachtnemer indien zij niet zelfstandig kunnen worden opgelost.

In de gewenste situatie ontstaat zo een duidelijke rolverdeling, waarbij de opdrachtnemer proactief beheert, adviseert en uitvoert binnen de afgesproken kaders, en de interne IT-afdeling groeit in eigenaarschap en functioneel beheer.

1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst

De aanbestedende dienst is voornemens een overeenkomst te sluiten met één ICT-dienstverlener die aanvullend is aan de eigen interne IT-afdeling. De gezochte opdrachtnemer levert niet alleen specialistische kennis en operationele ondersteuning, maar fungeert ook als sparringpartner op het gebied van strategie, innovatie en projectbegeleiding. Het doel is een professionele, wendbare samenwerking die bijdraagt aan een stabiele, veilige en toekomstgerichte digitale IT-werkomgeving.

Vanwege de schaal van de huidige IT-infrastructuur wordt gezocht naar een partij die aantoonbare ervaring heeft met het beheren en beveiligen van digitale werkomgevingen in een vergelijkbare Microsoft-Cloudomgeving.

De opdrachtnemer wordt ingezet voor de afhandeling van complexe incidenten, de uitvoering van changes die buiten de reikwijdte van de interne expertise vallen, en voor het beheer van de bestaande Azure-cloudomgeving. Daarnaast levert de opdrachtnemer ondersteuning bij IT-projecten, variërend van advies tot uitvoering. Deze inzet wordt vormgegeven via een structureel aantal uren per maand, beschikbaar vanuit verschillende expertises (met nadruk op Azure-kennis), en vooraf afgestemd met de aanbestedende dienst. Deze uren vallen onder het bredere kader van servicemanagement, waarin wijzigings- en herstelbeheer, monitoring en beheer, en bijbehorend advies zijn samengenomen. De maandelijkse inzet is flexibel inzetbaar tussen deze onderdelen, en niet-benutte uren kunnen worden doorgeschoven naar latere maanden binnen het kalenderjaar.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken en rapporteren van deze inzet via maandelijkse overzichten per activiteit. Inzet voor grootschalige projecten, of tijdelijke opschaling valt buiten deze maandinzet en wordt separaat geoffereerd (als meerwerk) en alleen uitgevoerd na goedkeuring van de aanbestedende dienst.

Tot het vaste takenpakket behoren onder andere het beheer en de doorontwikkeling van de bestaande Microsoft 365- en Azure-omgeving. Binnen deze omgeving worden alle digitale werkplekken onderhouden, inclusief monitoring, back-upvoorzieningen, licentiebeheer, Intune-configuraties, Exchange-onderhoud, compliance controle en het technisch beheer van virtuele machines en SQL-databases. Het exacte aantal benodigde licenties per medewerker is opgenomen in bijlage 3: Prijzenblad.

De ondersteuning door de opdrachtnemer strekt zich uit over meerdere functionele domeinen binnen de Microsoft-cloudomgeving van de aanbestedende dienst. Dit betreft onder meer het beheer van Microsoft 365 (inclusief Exchange, Teams, SharePoint en OneDrive), de inrichting en monitoring van back-up- en beveiligingsvoorzieningen, het technisch beheer van virtuele machines en databases in Azure, het lifecyclebeheer van applicaties via Intune, en het optimaliseren van licentiegebruik. Binnen elk van deze domeinen wordt samengewerkt met de eigen interne IT-afdeling, met het oog op kennisdeling, veiligheid, efficiëntie en toekomstbestendigheid.

Projectmatige ondersteuning

Naast de structurele ondersteuning verwacht de aanbestedende dienst dat de opdrachtnemer op projectbasis bijdraagt aan de optimalisatie en doorontwikkeling van de Microsoft 365- en Azure-omgeving. Dit betreft onder meer werkzaamheden rondom toegangsbeheer, SharePoint-structuur, automatisering van beheerprocessen en implementatie van nieuwe functionaliteiten. De aanbestedende dienst verwacht dat de opdrachtnemer tijdens de uitvoering actief afstemt met de aanbestedende dienst over voortgang, keuzes en afwijkingen, en volgens het vier-ogenprincipe samenwerkt. Waar mogelijk wordt gewerkt volgens het principe 'voordoen – samen doen – zelf doen'.

Meerwerk (projectmatige ondersteuning)

Binnen de scope van de overeenkomst bestaat de mogelijkheid om eventuele projectmatige uitvragen < €60.000,- per opdracht excl. BTW (met een maximum van €120.000,- excl. BTW) per jaar uit te laten voeren door de opdrachtnemer. Deze eventuele projecten zijn niet meegenomen in het prijzenblad. Verdere eisen omtrent meerwerk zijn opgenomen in het programma van eisen.

Gewenste samenwerking

De dienstverlening is gericht op circa 475 medewerkers die gebruikmaken van een Windows-laptop en een iOS- of Android-telefoon. De aanbestedende dienst blijft zelf verantwoordelijk voor de eerstelijns-ondersteuning, onboarding en offboarding van medewerkers, fysiek netwerkbeheer, randapparatuur en fysieke werkplekken op locatie. Inzicht in licentiegebruik en -structuren is wel onderdeel van de gevraagde ondersteuning door de opdrachtnemer.

De samenwerking met de opdrachtnemer is gebaseerd op gelijkwaardigheid, wederzijds vertrouwen en gedeelde verantwoordelijkheid. Er wordt gewerkt volgens het vier-ogenprincipe: beide partijen houden elkaar scherp, controleren elkaars werk waar nodig, en brengen hun eigen expertise actief in.

In lijn met het *least privilege*-principe wordt de toegang tot beheeromgevingen ingericht op basis van gescheiden verantwoordelijkheden, zodat beide partijen beschikken over passende toegangsrechten binnen hun eigen domein. Hierdoor behoudt de aanbestedende dienst controle over kritieke onderdelen en wordt kennisopbouw binnen de interne IT-afdeling bevorderd. Wijzigingen en beheertaken met impact worden altijd afgestemd en uitgevoerd onder gezamenlijke regie.

De opdrachtnemer levert heldere rapportages over inzet, prestaties en kosten. Er wordt gewerkt met een vaste overlegstructuur, gericht op afstemming, evaluatie en bijsturing. Kennisdeling is een structureel onderdeel van de samenwerking. De aanbestedende dienst verwacht een actieve bijdrage aan de doorontwikkeling van de IT-werkomgeving, onderbouwd met periodieke verbetervoorstellen op het gebied van technologie, informatiebeveiliging en efficiëntie.

Ten aanzien van beheer en samenwerking gelden duidelijke afspraken over eigenaarschap, regie en escalatieprocedures, waarbij de aanbestedende dienst de regie behoudt. Ook de overdraagbaarheid bij het einde van de overeenkomst is geborgd, inclusief volledige overdracht van kennis, documentatie en toegangsmiddelen. De focus in de gewenste situatie ligt op kwaliteit van dienstverlening, transparante samenwerking, innovatiekracht en een beheersbare, toekomstgerichte IT-werkomgeving.

Beschrijving van de overeenkomst

De aanbestedende dienst wenst met één (1) inschrijver een overeenkomst te sluiten met een looptijd van twee (2) jaar, met een optionele verlenging van maximaal vier (4) keer één (1) jaar. De beslissing om de looptijd al dan niet te verlengen ligt volledig bij de aanbestedende dienst als opdrachtgever en zal uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de lopende contractperiode aan de opdrachtnemer worden meegedeeld. De geplande ingangsdatum van de overeenkomst is 11 november 2025.

Geraamde omvang van de overeenkomst

De geraamde omvang van de opdracht bedraagt naar verwachting tussen de €150.000,- (exclusief btw) en €160.000,- (exclusief btw) per jaar. In deze raming zijn eventuele projecten buiten beschouwing gelaten.

1.3.3. Wijze van aanbesteding

1.3.3.1. Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van de Europese openbare aanbestedingsprocedure:

- Het aantal te verwachten inschrijvers ligt nabij het minimum aantal te selecteren inschrijvers dat is toegestaan bij het toepassen van de niet-openbare procedure;
- Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

1.3.3.2. Indeling in percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen.

De redenen hiervoor zijn:

- de samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

Ter voorbereiding op deze aanbesteding is intern door de aanbestedende dienst marktonderzoek gedaan naar het aantal en type organisaties dat actief is in de markt voor desbetreffende dienstverlening. Op basis van deze analyse is duidelijk geworden dat het in desbetreffende markt gangbaar is om soortgelijke dienstverlening in één perceel aan te besteden zonder dat het MKB daardoor wordt buitengesloten.

- de organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de aanbestedende dienst, het speciale-sectorbedrijf en de ondernemer.

Het doorlopen van een aanbesteding met meerdere percelen leidt ten eerste tot meer administratieve afhandeling en kosten voor zowel de aanbestedende dienst als voor de inschrijvers. Ten tweede kan de opdrachtgever ook beter sturen op kwaliteit en het behalen van minimale eisen als er een bilaterale contractrelatie is, wat het geval is indien opdracht niet opgedeeld is in percelen. Hierdoor wordt de opdracht namelijk uniform en eenduidig uitgevoerd en is deze beter te beheersen en kan zodoende een betere relatie ontstaan met de opdrachtnemer.

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1. Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2. Rol van Het NIC

Het NIC treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst.

Adviesbureau	Het NIC		
<i>Procesbegeleider</i>	Pim van den Berg	<i>Functie</i>	Inkoop Consultant /procesbegeleider
<i>Telefoonnummer</i>	06 317 664 06	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Yvette Huugen	<i>Functie</i>	Inkoop Consultant
<i>Telefoonnummer</i>	06 364 809 77	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
<i>Contactpersoon</i>	Servicedesk van TenderNed		
<i>Telefoonnummer</i>	0800 8363 376	<i>E-mailadres</i>	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.4.2. Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals beschreven in de Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/02/17/handreiking-klachtafhandeling-bij-aanbesteden>.

Uw eventuele klachten, kunt u enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: meldpunt-aanbesteding@wijeindhoven.nl. In de onderwerpregel dient u de naam en het nummer van de aanbesteding te vermelden en dat het bericht een klacht betreft.

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in hoofdstuk 4 “Kenmerken adequate klachtafhandeling” III.4 van de bovengenoemde Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”,

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.

1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

22 juli 2025	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
<i>12 augustus 2025 10:00 uur</i>	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document</i>
19 augustus 2025	Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen nr. 1
<i>26 augustus 2025 10:00 uur</i>	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot nota van inlichtingen nr. 1</i>
<i>2 september 2025</i>	Streefdatum beschikbaarstelling nota van inlichtingen nr. 2
<i>15 september 2025 10:00 uur</i>	<i>Sluiting inschrijvingstermijn</i>
Week 39	Presentaties
Week 40, 41 & 42	Evaluatie inschrijvingen
20 oktober 2025	Verwachte datum van de mededeling van de gunningsbeslissing
	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.
10 november 2025	Beoogde ingangsdatum overeenkomst

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via het Word format voor het stellen van vragen (Bijlage 6.) gesteld worden.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan de aanbestedende dienst besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan ertoe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – UEA”</i> Bijlage 1.B Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Referentieopdracht”</i>
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Verklaring omtrent inschrijving”</i>
Bijlage 3	Kostenopgave inschrijving conform bijlage 3 Prijzenblad <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Prijzenblad”</i>
Bijlage 4	Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria <i>Voorgestelde bestandsnaam: “Naam inschrijver – Beantwoording Kwalitatieve Gunningscriteria”</i>

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de NIC Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, binnen zeven (7) kalenderdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf. Indien u op grond van artikel 2:396 lid 6 BW bent vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient u aan te tonen conform artikel 2:284 lid 3 BW (continuïteitsveronderstelling) dat uw jaarrekening geen continuïteitsparagraaf bevat over het laatst

afgesloten boekjaar. Dit kan door middel van een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling;

- Inschrijver heeft zich verzekerd tegen beroepsrisico's.
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties:

- Inschrijver beschikt over aantoonbare werkervaring met het beheer en de beveiliging van 270 digitale werkplekken.
- Inschrijver beschikt over aantoonbare werkervaring en expertise in Microsoft omgevingen Azure, SharePoint en Office 365 met een omvang van 270 digitale werkplekken.

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt.

Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één referentie.

De referentie(s) voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de opdrachtgever.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De referentie is niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in bijlage 1.B Referentieopdracht.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen:

- De inschrijver beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem (Information Security Management System - ISMS) dat voldoet aan het gestelde in ISO 27001 of gelijkwaardig.

Eisen betreft Microsoft-certificeringen

- De inschrijver beschikt over een geldig Microsoft Solutions Partner-certificaat waaruit blijkt dat de inschrijver geautoriseerde Microsoft Solutions-partner is ten tijde van inschrijving.

Aanleveren documenten:

De aanbestedende dienst vraagt het grootste gedeelte van de documenten, waaronder de bewijsstukken, die aantonen dat u aan het bovenstaande voldoet, enkel op bij de winnende inschrijver.

Bij uw inschrijving dient u enkel mee te sturen:

- het UEA;
- de referenties;

De volgende bewijsstukken worden enkel ***bij de winnende inschrijver opgevraagd:***

- Gedragsverklaring aanbesteden, als bewijs dat de uitsluitingsgronden niet op uw organisatie van toepassing zijn;
- De jaarrekening met accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) zonder continuïteitsparagraaf of een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling;
- De verzekeringspolis of een certificaat waaruit de dekking van de verzekering blijkt en waaruit blijkt dat de premie is betaald;
- Geldig certificaat van ISO 27001 of gelijkwaardig;
- Geldig Microsoft certificaat zoals benoemd in het onderdeel 'Eisen betreft Microsoft-certificeringen';
- Uittreksel(s) van de KvK.

De laatstgenoemde bewijsstukken dienen uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na de datum waarop ze zijn opgevraagd door de aanbestedende dienst te zijn verstrekt door de winnende inschrijver.

4. EISENPAKKET

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4 Programma van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document” tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de conceptovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

De aanbestedende dienst hanteert twee rondes voor het stellen van inlichtingen. In de tweede ronde kunnen inschrijvers uitsluitend vragen stellen die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste vragenronde.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 0), en de gunningprocedure (paragraaf 0). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van deel B (Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC).

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Deze inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver op basis van de inschrijvingsdocumenten beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De inschrijvingen van inschrijvers die geschikt zijn bevonden worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Dit zijn criteria met betrekking tot de kwaliteit (kwaliteitscriteria) en met betrekking tot de prijs.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe 'Gewogen factor methode'. De kwaliteitscriteria en het criterium prijs krijgen in deze methode elk een maximaal aantal te behalen punten. Voor het criterium 'prijs' kunnen maximaal 30 van de in totaal 100 punten worden behaald. Voor het criterium 'kwaliteit' kunnen maximaal 70 van de in totaal 100 punten worden behaald.

Prijs

De prijs wordt op de volgende manier berekend. Het maximaal aantal te behalen punten op criterium 'prijs' is te behalen als de ingediende inschrijfprijs gelijk is aan de ondergrensprijs. Wanneer inschrijver de maximale inschrijfprijs aanbiedt, scoort inschrijver 0 punten. Door het lineair verloop worden de te behalen prijspunten naar rato verdeeld tussen de maximale score voor de ondergrensprijs (30 punten) en de minimale score voor de bovengrensprijs (0 punten).

De ondergrensprijs: €135.000,- exclusief btw per jaar

De bovengrensprijs: €185.000,- exclusief btw per jaar

De genoemde bovengrensprijs is tevens de maximale inschrijfprijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een hogere inschrijfprijs worden uitgesloten van verdere deelname en komen niet in aanmerking voor gunning van de overeenkomst. De ondergrensprijs is tevens ook de laagste inschrijfprijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een lagere inschrijfprijs worden uitgesloten van verdere deelname en komen niet in aanmerking voor gunning van de overeenkomst.

De volgende formule wordt gebruikt om te komen tot de score op het onderdeel 'prijs'.

$$\text{Scoreprijs} = M - ((IP - OP) / (\text{Bandbreedte prijs})) * M \quad / \quad \text{Scoreprijs} = 30 - ((IP - \text{€}135.000) / (\text{€}50.000)) * 30$$

IP = Inschrijfprijs (de totaalprijs waarmee inschrijver inschrijft)

M = Maximaal aantal te behalen punten voor onderdeel 'prijs'

OP = Ondergrensprijs

Bandbreedteprijs = Verschil tussen bovengrensprijs en ondergrensprijs

Zie onderstaand een rekenvoorbeeld:

Het maximaal aantal punten dat te behalen is op het onderdeel "prijs" is dertig (30) punten. De ondergrensprijs is €135.000,- (exclusief btw) en de bandbreedteprijs is het verschil tussen bovengrensprijs en ondergrensprijs en is €50.000,- (exclusief btw). Wanneer inschrijver dus inschrijft met een inschrijfprijs van €144.000,- (exclusief btw) per jaar is de formule als volgt:

$$\text{Scoreprijs} = 30 - ((\text{€}144.000 - \text{€}135.000) / (\text{€}50.000)) * 30 = 24,60 \text{ behaalde punten op het onderdeel "prijs"}.$$

Kwaliteit

De beoordeling van de subgunningscriteria "Kwaliteit" wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit drie (3) personen:

- ICT coördinator
- ICT medewerker
- Juridisch adviseur

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en/of rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per subcriterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende subcriterium.

Allereerst wordt de uitwerking van het kwaliteitscriterium beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per kwaliteitscriterium waarden toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus.

Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

Per inschrijving worden de door het beoordelingsteam vastgestelde waarden van de kwaliteitscriteria opgeteld. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs (per jaar) zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs. Aan de inschrijfprijs wordt een puntenaantal toegekend conform bovenstaande formule. De toegekende puntenaantallen voor de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs worden per inschrijving bij elkaar opgeteld om te komen tot een totaalscore voor de betreffende inschrijving. Hierbij worden de scores voor elk van de criteria 'kwaliteit' en voor het criterium 'prijs' afgerond op 2 decimalen (2 cijfers achter de komma).

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de hoogste totaalscore heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke eindscore hebben in het totaal behaald aantal punten, dan geldt het volgende: de inschrijving met de hoogste score op onderdeel 'prijs' zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste score op het onderdeel 'prijs' zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Wanneer ook dit gelijk is en dit alles uiteindelijk geen doorslag geeft, zal de inschrijving met de meeste punten op kwaliteitscriterium K1 als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal met behulp van een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

Kwaliteit: te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximaal aantal te behalen punten
K1.	Uitwerken casus: Herstructurering Microsoft 365-rechten en informatiebeheer	30
K2.	Plan van aanpak: Automatisering en Innovatie	20
K3.	Presentatie samenwerking	20
<i>Totaal maximaal aantal te behalen punten</i>		70

Prijs: te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

Prijs		Maximaal aantal te behalen punten prijs
P1.	<i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad</i>	30

5.1.3. Toelichting op de subgunningscriteria kwaliteit

In dit onderdeel worden de kwaliteitscriteria uiteengezet en wordt toegelicht op welke wijze de beoordeling van de inschrijvingen op basis van deze criteria zal worden uitgevoerd.

K1: Uitwerken Casus: Herstructurering Microsoft 365-rechten en informatiebeheer

De inschrijver wordt gevraagd om, op basis van een concrete situatie binnen de aanbestedende dienst een aanpak te beschrijven voor het herstructureren van de rechtenstructuur en de inrichting van moderne samenwerking in Microsoft Teams, SharePoint en OneDrive.

Beschrijving Casus

De aanbestedende dienst maakt momenteel gebruik van Microsoft 365 voor samenwerking en documentbeheer. Binnen de organisatie zijn twee omvangrijke SharePoint-sites in gebruik waarin alle teams, documenten en processen samenkomen. Deze SharePoint-structuur is oorspronkelijk opgezet als vervanging van de traditionele netwerkschijven, waarbij de bestaande mappenstructuur grotendeels is overgenomen.

De huidige structuur van bestandsopslag is historisch gegroeid en gebaseerd op een diep geneste mappenhiërarchie, waarbij toegangsrechten op verschillende niveaus zijn toegekend via Active Directory-groepen. Door de jaren heen is deze opzet complexer geworden, met een aanzienlijke hoeveelheid geneste groepen en beperkte centrale regie op naamgeving en toekenning.

Dit maakt het lastig om eenduidig inzicht te houden in de toegewezen toegangsrechten. Verzoeken van collega's om toegang tot specifieke mappen worden momenteel op aanvraag beoordeeld en handmatig verwerkt. Hierdoor ontstaat er een situatie waarin de rechtenstructuur niet altijd meer aansluit op rollen of verantwoordelijkheden binnen de organisatie.

Daarnaast signaleert de aanbestedende dienst dat samenwerking momenteel vaak op een ongecoördineerde wijze plaatsvindt binnen Microsoft 365. Medewerkers delen documenten veelvuldig vanuit hun persoonlijke OneDrive, in plaats van via gedeelde bibliotheken in Teams of SharePoint. Hierdoor ontstaan afhankelijkheden van individuele accounts, wat leidt tot risico's voor continuïteit en informatiebeheer. Wanneer een medewerker uit dienst treedt, kan de toegang tot belangrijke bestanden en samenwerkingen verloren gaan. De aanbestedende dienst streeft daarom naar een modernere en centrale inrichting van samenwerking, waarin documenten worden beheerd binnen Teams of SharePoint-bibliotheken, met duidelijke eigenaarschap en duurzame toegankelijkheid.

In het kader van verdere digitalisering en de voorbereiding op toekomstige inzet van Microsoft Copilot en AI-functionaliteiten, wil de aanbestedende dienst toewerken naar een heldere, opgeschoonde en beheersbare toegangsstructuur. Belangrijke uitgangspunten daarbij zijn het principe van 'least privilege' en het faciliteren van governance en informatiebeveiliging op strategisch niveau.

Uitwerking Casus

Op basis van de beschreven situatie vraagt de aanbestedende dienst van de inschrijver een uitwerking van de casus voor het analyseren, opschonen en herinrichten van de Microsoft 365-omgeving. De focus ligt hierbij op het vereenvoudigen van de toegangsstructuur, het verbeteren van informatiebeveiliging en het voorbereiden op een moderne manier van samenwerk toekomstige functionaliteiten, zoals Microsoft Copilot.

In deze context is het van belang dat de uitwerking van de casus inzicht geeft in:

- De wijze waarop de inschrijver bestaande rechten en groepsstructuren (waaronder geneste AD-groepen en SharePoint-permissies) in kaart brengt;
- Het herontwerpen van de toegangsstructuur op basis van persona's of functierollen;
- De wijze waarop de organisatie wordt meegenomen in de nieuwe inrichting van moderne samenwerking;
- De wijze waarop de inschrijver de governance weet te borgen, zodanig dat het beheer op termijn duurzaam door de aanbestedende dienst uitgevoerd kan worden;
- De wijze waarop de inschrijver minimaal twee risico's (zoals onduidelijke groepslidmaatschappen of verkeerd ingestelde permissies) beschrijft die de inzet van Microsoft Copilot zouden belemmeren.

Let op: Voor de beantwoording van K1 geldt de eis van het gebruik van in totaal maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig), lettertype: Calibri 11, regelafstand 1,2. Dit is exclusief schema's en afbeeldingen. De pagina's die het maximum van vier (4) overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

K2: Plan van aanpak: Automatisering en Innovatie

De aanbestedende dienst wil de komende jaren gericht en minder ad hoc inzetten op automatisering en innovatie binnen haar Microsoft 365- en Azure-omgeving. Veel van de huidige beheertaken worden nog handmatig en reactief uitgevoerd. Er is behoefte aan een structurele, toekomstgerichte benadering waarin processen worden geautomatiseerd en nieuwe technologieën doelgericht worden toegepast.

Binnen de huidige IT-werkomgeving van de aanbestedende dienst worden beveiligings- en monitoringtaken nog grotendeels handmatig uitgevoerd. Zo worden verdachte inlogpogingen (bijvoorbeeld van buiten de EU) pas opgemerkt nadat medewerkers handmatig de inloglijsten hebben geraadpleegd. Er zijn geen automatische meldingen ingericht en ook ontbreekt een vaste rapportagecyclus.

De aanbestedende dienst wil deze situatie in de initiële contractperiode verbeteren door:

- Het automatiseren van kritieke processen (zoals alerting, rapportages, onboarding en selfservice);
- Het opbouwen van een gestructureerde innovatiestrategie binnen Microsoft 365 en Azure, met oog voor informatiebeveiliging en beheersbaarheid.

De opdrachtnemer speelt hierin een proactieve rol door verbeterkansen te signaleren, projectmatig verbeteringen uit te voeren en kennis over te dragen aan de eigen IT-afdeling.

Aanvullende context ten behoeve van de uitwerking van het plan van aanpak

- De aanbestedende dienst werkt met Office 365 E3, EMS E3, en Business Premium-licenties en Azure AD Premium P1.
- Er is geen Microsoft Sentinel of Microsoft Purview in gebruik.
- Automatiserings- en innovatieprojecten worden afzonderlijk afgestemd en geoffreerd, conform het projectproces van de aanbestedende dienst.

Uitwerking Plan van aanpak

- Hoe identificeert en prioriteert de inschrijver kansen voor automatisering binnen Microsoft 365 en Azure, gericht op verbetering van efficiëntie, veiligheid en beheersbaarheid?
- Hoe verwacht de inschrijver op projectbasis uitvoering te geven aan automatiseringstrajecten, zoals het instellen van alerts bij verdachte inlogpogingen of automatische rapportages, inclusief fasering, overdracht en documentatie?
- Hoe ondersteunt de inschrijver de aanbestedende dienst bij het opbouwen van een structurele innovatieaanpak, bijvoorbeeld via pilots, proof-of-concepts of inzet van nieuwe Microsoft-functionaliteiten?
- Hoe zorgt de inschrijver ervoor dat automatisering en innovatie aansluiten bij de bestaande licentieomgeving, zonder onnodige complexiteit of kosten?
- Inschrijvers wordt verzocht minimaal één concreet praktijkvoorbeeld toe te voegen in de uitwerking van het plan van aanpak.

Let op: Voor de beantwoording van K2 geldt de eis van het gebruik van in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig), lettertype: Calibri 11, regelafstand 1,2. Dit is exclusief schema's en afbeeldingen. De pagina's die het maximum van drie (3) overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

K3: Presentatie

De aanbestedende dienst wil graag inzicht verkrijgen in de toekomstige samenwerking en communicatie tussen de inschrijver en aanbestedende dienst. De inschrijver wordt daarom gevraagd een presentatie te geven op kantoor van de aanbestedende dienst. Deze presentatie dient te worden gegeven door twee medewerkers, waarvan minimaal één medewerker, in geval van gunning van de opdracht, uitvoering zal gaan geven aan de werkzaamheden voor de aanbestedende dienst. Dit zullen dus medewerkers zijn die veelvuldig contact hebben met de eigen interne IT-afdeling van de aanbestedende dienst. Inschrijver stuurt voorafgaand aan de presentatie de namen en functietitels door van de leden van het presentatieteam.

Inhoud presentatie

Inschrijver wordt verzocht een presentatie te geven waarin u uiteenzet hoe u de samenwerking en communicatie met de aanbestedende dienst vormgeeft, waarbij u gebruik kunt maken van praktijkvoorbeelden hoe u een en ander bij andere opdrachtgevers hebt vormgegeven. Bij uw presentatie gaat u concreet en praktisch in op de volgende elementen:

1. Samenwerkingsaanpak

- Hoe richt de inschrijver de samenwerking in met de aanbestedende dienst m.b.t. de reguliere dienstverlening?
- Hoe geeft de inschrijver invulling aan het principe: voordoen → samendoen → zelf doen?
- Welke rollen en verantwoordelijkheden ziet de inschrijver voor zichzelf en voor de aanbestedende dienst?

2. Communicatiestructuur

- Hoe borgt de inschrijver een structurele en duidelijke communicatie gedurende de reguliere dienstverlening?
- Welke overlegvormen, frequenties en communicatiemiddelen past de inschrijver hierbij toe?

- Hoe zorgt de inschrijver ervoor dat de juiste informatie op het juiste moment beschikbaar is voor de juiste personen?

3. Afspraken en verslaglegging

- Hoe legt de inschrijver de gemaakte afspraken tussen partijen vast?
- Hoe worden door de inschrijver wijzigingen, risico's, besluiten en voortgang gedocumenteerd?
- Op welke manier kunnen beide partijen toegang krijgen tot deze informatie?

4. Aanpak bij grotere wijzigingen en projecten

- Hoe organiseert de inschrijver de samenwerking bij omvangrijke changes of (deel)projecten?
- Hoe verloopt de besluitvorming, escalatie en communicatie bij grotere wijzigingen en (deel)projecten?
- Hoe past de inschrijver daarbij het 4-ogen principe toe?
- Hoe worden door de inschrijver wijzigingen, risico's, besluiten en voortgang gedocumenteerd?
- Hoe zorgt de inschrijver voor transparantie richting alle betrokkenen?

De presentatie wordt verzorgd op locatie bij de aanbestedende dienst. De opbouw van de presentatie bestaat uit de volgende drie (3) onderdelen:

1. Kennismaking en korte introductie leden presentatie team - 5 minuten
2. Inhoudelijke presentatie – 30 minuten
3. Gelegenheid tot het stellen van vragen door opdrachtgever - 10 minuten

Totaal maximaal 45 minuten.

Uw presentatie wordt op basis van de volgende criteria beoordeeld:

- De mate waarin uw aanpak aansluit op de context, missie en visie van de organisatie en werkwijze van de aanbestedende dienst.
- De mate waarin de inschrijver gebruik maakt van een logische opbouw, begrijpelijke taal en geen overmatig technisch jargon gebruikt.

Beoordeling kwaliteit

De kwaliteitscriteria maken onderdeel uit van gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald. Voor elk kwaliteitscriterium worden punten toegekend. De punten wegen voor het aangegeven percentage mee. De score op kwaliteit wordt afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. Indien uw inschrijving op één van de drie kwaliteitscriteria een beoordeling 'onvoldoende' behaalt, wordt deze terzijde gelegd en komt deze niet voor gunning in aanmerking.

Beoordeling	Maximale score
Uitstekend - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit uitstekend aan bij het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is zeer goed onderbouwd, concreet en realistisch; - En de beantwoording bevat elementen die in relatie tot het gevraagde een meerwaarde betekenen voor de aanbestedende dienst.	100% van het maximaal te behalen aantal punten
Goed - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit goed aan bij het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch; - De beantwoording biedt voor de aanbestedende dienst niet of nauwelijks meerwaarde ten opzichte van het gevraagde.	90% van het maximaal te behalen aantal punten
Voldoende - De beantwoording gaat in op een groot deel van de gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit voldoende aan bij het gevraagde; - En de beantwoording is in voldoende mate onderbouwd, concreet en realistisch.	50% van het maximaal te behalen aantal punten
Matig - De beantwoording gaat slechts in op een deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit slechts gedeeltelijk aan bij het gevraagde; - Of de beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	0% van het maximaal te behalen aantal punten
Onvoldoende of geen inhoudelijke beantwoording - De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit onvoldoende aan het gevraagde of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven; - Of de beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd, concreet en realistisch.	Uitsluiting (ongeldige inschrijving)

5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Alle in bijlage 3 opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontlenen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren c.q. verstoren.
- Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro (kortingspercentage van 0% is wel toegestaan);
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

De gevraagde prijzen worden vermenigvuldigd met indicatieve aantallen. Deze bedragen worden bij elkaar opgeteld en vermenigvuldigd met twaalf maanden. Op deze manier ontstaat de totaalprijs voor één jaar. Dit is de inschrijfprijs waarop de punten toegekend worden.

De prijzen staan vast tot 1 december 2026. De prijzen kunnen na 1 december 2026 jaarlijks worden geïndexeerd na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Onderbouwing voor de indexatie dient uiterlijk drie (3) maanden voor afloop van het contractjaar voor aan de aanbestedende dienst. Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

5.2 Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC) onder punt 4.