

Selectieleidraad

Moderne werkplek en Microsoft365-
implementatie-, advies - en
ondersteuningsdiensten ten behoeve van het
Shared Service Centrum van gemeente
Leeuwarden

**MEDEDINGINGSPROCEDURE MET
ONDERHANDELING**

Selectiefase

Publicatienummer	496926
Status	Definitief
Versie	V 20241107-4
Datum	7 november 2024

Sluitingsdatum: 9 december 2024



Inleiding

Voor u ligt de Selectieleidraad voor de Europese aanbesteding 'Moderne werkplek en Microsoft365-implementatie-, advies - en ondersteuningsdiensten' van het Shared Service Centrum van gemeente Leeuwarden. Deze aanbesteding wordt door gemeente Leeuwarden ten behoeve van het regionale samenwerkingsverband en door middel van een Mededingingsprocedure met onderhandeling uitgevoerd, als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet.

De aanbesteding betreft de gunning van een Opdracht aan één Inschrijver.

U kunt zich op basis van deze Selectieleidraad aanmelden voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De uiterste datum en tijd voor het inleveren van uw Aanmelding is 9 december 2024 om 12.00 uur Nederlandse tijd.

In deze Selectieleidraad treft u de informatie en instructies aan om een Aanmelding voor te bereiden en in te dienen. Gemeente Leeuwarden nodigt ook bedrijven uit het MKB uitdrukkelijk uit zich als Gegadigde voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure aan te melden.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

ALGEMEEN

1.1	Begrippen	5
1.2	Belangrijke adressen	7
1.3	Planning	8
1.4	Leeswijzer	9

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	Gemeente Leeuwarden	10
2.2	Shared Service Centrum Leeuwarden	11
2.3	Aanleiding	13
2.4	De Opdracht en doelstellingen	14
2.4.1	De Opdracht	14
2.4.2	De Doelstellingen	15
2.5	Varianten	15
2.6	Kennisoverdracht	15
2.7	Karakteristieken huidige ICT infrastructuur	15
2.8	Uitgangspunten en kaders	19
2.8.1	Basis uitgangspunten	19
2.8.2	Clouduitgangspunten	20
2.8.3	Functionele uitgangspunten	20
2.8.4	Security en informatiebeveiligingsuitgangspunten	22
2.8.5	Implementatie-uitgangspunten	23
2.8.6	Beheeruitgangspunten	24
2.9	Buiten scope van de opdracht	25
2.10	Voorwaarden en looptijd	25
2.10.1	Overeenkomsten	25
2.10.2	Social return	26

3

ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	27
3.2	Voorwaarden	29
3.2.1	Keuze aanbestedingsprocedure	29
3.2.2	Elektronische communicatie via TenderNed	29
3.2.3	Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding	29
3.2.4	Clustering en percelen	29
3.2.5	Voorbehoud	30
3.2.6	Vergoeding	30
3.2.7	Verklaring naar waarheid beantwoorden vragen en juistheid/volledigheid	30
	Aanmelding	30
3.2.8	Vragenronde	30
3.2.9	Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden	31
3.2.10	Volledigheid en indienen aanmelding	31
3.2.11	Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal	32
3.2.12	Sluitingsdatum voor Aanmeldingen	33
3.2.13	Voorschriften betreffende de wijze van indiening van de aanmeldingen	33
3.3	Beoordeling van de Aanmeldingen	33
3.4	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	34

3.5	Aanmelding door een combinatie	34
3.6	Aanmelden met beroep op derden	35
3.7	Subcontractors	35
3.8	Concurrentie bevorderende maatregelen	35
3.9	Gunningsmodel	36

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	37
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	37
4.3	Selecteren gegadigden	37
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	38
4.5	Klachtenregeling	38
4.6	Bezwaar	39
4.7	Opvragen bewijsmiddelen	39

5

EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	40
5.1.1	Verplichte uitsluitingsgronden	41
5.1.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	41
5.1.3	Bewijsmiddelen	41
5.2	Geschiktheidseisen	42
5.2.1	Financiële en economische draagkracht	42
5.2.2	Technische bekwaamheid	42
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	44

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	46
6.2	Selectiebesluit	47
6.3	Vragen	47

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	50
7.2	Referentiesjabloon	50
7.3	Verklaring Terbeschikkingstelling Middelen	50
7.4	Basisarchitectuur	50
7.5	Social Return	50

1

ALGEMEEN

1.1	Begrippen	5
1.2	Belangrijke adressen	7
1.3	Planning	8
1.4	Leeswijzer	9

Algemeen

1.1 BEGRIPPEN

Aanmelding	Het document waarin een geïnteresseerde Gegadigde te kennen geeft deel te willen nemen aan deze Europese aanbesteding, vergezeld van alle documenten die Gegadigde aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in deze Selectieleidraad.
Applicaties	Programmatuur die verschillende functionaliteiten beschikbaar maakt voor de medewerkers van de gemeente. De volgende typen Applicaties worden onderscheiden: • Kantoorautomatiseringsapplicaties (KA-applicaties) • Bedrijfsapplicaties
Aw	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Bedrijfsapplicaties	Onderdeel van de Applicaties dat ondersteuning biedt aan specifieke taken voor nader benoemde functies binnen de Deelnemers (denk bijvoorbeeld aan Key2, etc.)
Beschrijvend Document	Het document dat de functionele behoeftestelling van gemeente Leeuwarden verwoordt en naar de geselecteerde Gegadigden (de Inschrijvers) wordt

	gezonden voor het maken en indienen van een Inschrijving.
Bijlage(n)	Document(en) dat (die) in en/of bij de Selectieleidraad is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Selectieleidraad.
Deelnemers	De organisaties die aangesloten zijn bij het SSC, zie paragraaf 2.2.
Gegadigde	Iedere onderneming, samenwerkingsvorm (combinatie), of hoofdleverancier in samenwerking met Subcontractors die een Aanmelding indient of voornemens is een Aanmelding in te dienen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van deze Europese aanbesteding.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Inschrijver	De Gegadigde die met toepassing van de selectieprocedure, zoals beschreven in deze Selectieleidraad, door Gemeente Leeuwarden wordt geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. De geselecteerde Gegadigden ("Inschrijvers") ontvangen daartoe van Gemeente Leeuwarden een Voorlopig Beschrijvend Document.
Inschrijving	De bindende aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.
KA-Applicaties	Deelverzameling van de Applicaties, ondermeer bestaande uit: • Microsoft Office365: Word, Excel, Powerpoint Outlook, Teams (inclusief e-mail account en webaccess) • Adobe Acrobat Reader, Adobe Acrobat Writer
Leverancier	De Inschrijver aan wie Gemeente Leeuwarden de Opdracht gunt.
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Gegadigde dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de gunningsfase van deze aanbestedingsprocedure. Gemeente Leeuwarden stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Gegadigden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Selectieleidraad en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel

	uit van de Selectieleidraad en prevaleert boven de bepalingen van de Selectieleidraad. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Opdracht	De dienstverlening binnen de scope van deze aanbestedingsprocedure als beschreven in paragraaf 2.4
Selectiecriteria	Criteria die, indien nodig, na de toetsing van de Aanmelding aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten worden gebruikt om het aantal geselecteerde Gegadigden/Inschrijvers te beperken tot drie.
Selectieleidraad	Dit document met Bijlagen, met daarin een beschrijving van en toelichting op de organisatie van de Opdrachtgevers, de scope van de Opdracht, de te volgen procedure, de Uitsluitingsgronden, de wijze waarop Gegadigden hun geschiktheid dienen aan te tonen (de Minimumvereisten) en de van toepassing zijnde Selectiecriteria.
Subcontractor	Een leverancier die zijn diensten aan de Leverancier (hoofdaannemer) levert c.q. deze uit naam van Leverancier aan het SSC levert en die niet zelfstandig als Gegadigde, Inschrijver en partij bij de te sluiten Overeenkomst optreedt.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' als bedoeld in artikel 2.84 Aw waarin Gegadigde zonder voorbehoud verklaart dat geen van de door Gemeente Leeuwarden aangeduide uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Gegadigde en dat zij voldoet aan bepaalde door Gemeente Leeuwarden aangeduide geschiktheidseisen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is rechtstreeks in TenderNed aangemaakt.

TABEL 1: BEGRIPPEN

1.2 BELANGRIJKE ADRESSEN

Voor u ligt de Selectieleidraad ter zake van de Europese aanbesteding 'moderne werkplek en Microsoft365-implementatie-, advies - en ondersteuningsdiensten' ten behoeve van het Shared Service Centrum (SSC) van gemeente Leeuwarden. Deze Selectieleidraad hoort bij de mededingingsprocedure met onderhandeling, als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet, van gemeente Leeuwarden.

Als aanbestedende dienst namens de deelnemers aan het SSC treedt op:

Gemeente Leeuwarden
Directeur Bedrijfsvoering en Dienstverlening, dhr. H. Brink
Postbus 21000
8900 JA Leeuwarden
Oldehoofsterkerkhof 2
8911 DH Leeuwarden
www.leeuwarden.nl

Als procesbegeleider treedt op:

Emtio
De heren J. Schuilenburg (contactpersoon) en E. Vetketel (technisch consultant)
Vlasakker 35
3124 AJ Schiedam
www.emtio.nl

1.3 PLANNING

Datum / periode	Event
8 november 2024	Aankondiging
21 november 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Gegadigden, fase 1
28 november 2024	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 1
9 december 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd ontvangst Aanmeldingen
13 december 2024	Selectiebesluit
14 tot en met 20 december 2024	Bezwaartermijn
10 januari 2025	Verzenden Voorlopig Beschrijvend Document
20 januari 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 2
24 januari 2025	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 2
6 februari 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren consultatieproducten
11 en 12 februari 2025	Consultatieronden
7 maart 2025	Verzenden Definitief Beschrijvend Document
21 maart 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 3
28 maart 2025	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 3
11 april 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Voorlopige Inschrijving
18 april 2025	Aanleveren bespreekpunten door gemeente Leeuwarden
5 en 6 mei 2025	Verduidelijkingsgesprekken
23 mei 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Definitieve Inschrijving
6 juni 2025	Voorlopig gunningsbesluit
7 tot en met 26 juni 2025	Bezwaartermijn

Datum / periode	Event
Weken 24, 25 en 26	Verificatie
27 juni 2025	Definitieve gunning
1 juli 2025	Ingangsdatum Overeenkomst
1 december 2025	De resultaten als benoemd in paragraaf 2.8.5, onder de punten 1 en 2.

TABEL 1: PLANNING OP HOOFDLIJNEN

1.4 LEESWIJZER

In deze Selectieleidraad wordt achtereenvolgens ingegaan op het onderwerp van de aanbesteding en de te volgen procedure. Hoofdstuk 2 geeft het aanbestedingskader weer. In hoofdstuk 3 worden de procedurele voorschriften beschreven en in hoofdstuk 4 de selectieprocedure. Hoofdstuk 5 verwoordt de minimumvereisten zoals die voor potentiële Gegadigden worden gehanteerd. Hoofdstuk 6 beschrijft de selectiecriteria en in hoofdstuk 7 wordt tenslotte een opsomming gegeven van de Bijlagen. Deze Bijlagen zijn deels in aparte bestanden toegevoegd.

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	Gemeente Leeuwarden	10
2.2	Shared Service Centrum Leeuwarden	11
2.3	Aanleiding	13
2.4	De Opdracht en doelstellingen	14
2.5	Varianten	15
2.6	Kennisoverdracht	15
2.7	Karakteristieken huidige ICT infrastructuur	15
2.8	Uitgangspunten en kaders	19
2.9	Buiten scope van de opdracht	25
2.10	Voorwaarden en looptijd	25

Aanbestedingskader

2.1 GEMEENTE LEEUWARDEN

De gemeente Leeuwarden heeft in totaal 128.810 inwoners per 31 januari 2024 en hoort hiermee qua inwonertal tot de 25 grootste gemeenten van Nederland. De gemeente Leeuwarden is na gemeente Groningen in inwonertal de grootste gemeente van Noord Nederland. De gemeente heeft een oppervlakte van 167,10 km², waarvan 15,25 km² water.

Gemeente Leeuwarden kende de afgelopen vijf jaar twee herindelingen. De meest recente herindeling vond plaats per 1 januari 2018, waarbij gemeente Leeuwarden samen ging met de voormalige gemeente Leeuwarderadeel en een deel van de voormalige gemeente Littenseradiel. Door deze herindelingen heeft de gemeente Leeuwarden naast een stedelijk karakter ook een landelijk karakter gekregen, met een uitgestrekt buitengebied en 35 officiële kernen, waarvan er 27 minder dan 500 inwoners hebben.

Gemeente Leeuwarden is de trotse hoofdstad van Fryslân. Een stad vol ambities en ook vol uitdagingen. Als provinciehoofdstad van Friesland vervult gemeente Leeuwarden een belangrijke centrumfunctie, als waterrijke Hofstad en als evenementenstad van Fryslân. In 2018 was gemeente Leeuwarden Culturele Hoofdstad en toonde het zijn 'iepen mienskip', zijn gastvrijheid en zijn bedrijvigheid aan Europa en de wereld.

"Vergroenen, verbinden en Verwaarden" is het motto uit het coalitieakkoord Gemeente Leeuwarden 2022 – 2026 (zie: <https://www.leeuwarden.nl/wp-content/uploads/2022/10/Coalitieprogramma-Nederlands.pdf>). De gemeente investeert in de toekomst van haar stad en haar dorpen. De gemeente investeert daarnaast in de bestaanszekerheid en kansengelijkheid van mensen.

Zorgen dat iedereen zich naar vermogen kan ontwikkelen. En dat niemand aan de zijlijn hoeft te staan. Investeren in de toekomst betekent ook dat de gemeente de vitaliteit en aantrekkingskracht van stad en dorpen versterkt en zorgt voor een groen en gezond leefklimaat voor mensen, dieren en planten. Dat we onze fysieke leefomgeving zo inrichten en onderhouden dat we de kwaliteit van leven van huidige én toekomstige generaties vergroten. Dat doen we vanuit onze rol en mogelijkheden. Daarbij zoeken we actief de samenwerking met inwoners, ondernemers, verenigingen, organisaties en initiatieven. In de stad en in de dorpen. Investeren in de toekomst is tenslotte een opdracht voor ons allemaal.

CIRCULAIRE ECONOMIE

De Gemeente is mede ondertekenaar van het ambitedocument Circulaire Economie, waarin de Friese overheden zich committeren aan de ambitie om Fryslân de meest circulaire regio van Europa in 2025 te laten zijn. De gemeente heeft een Uitvoeringagenda Circulaire Economie 2021 e.v. opgesteld, waarbij circulair inkopen één van de dragende pijlers is. In de Uitvoeringsagenda zijn specifieke projecten aangemerkt als circulair in te kopen. Deze projecten zullen vervolgens als voorbeeld dienen voor de eigen organisatie, maar ook voor de andere Friese overheden.

Meer algemene informatie over onze gemeente kunt u vinden op www.leeuwarden.nl.

2.2 SHARED SERVICE CENTRUM LEEUWARDEN

Bij het Shared Service Centrum Leeuwarden (hierna: SSC), een centrumregeling waarbij gemeente Leeuwarden 'centrumgemeente' is, zijn diverse samenwerkingspartners aangesloten: de Friese Waddeneilanden, gemeente Waadhoeke, gemeente Noardeast-Fryslân, gemeente Dantumadiel, en organisaties als FUMO en de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid NW-Fryslân. Deze samenwerking zorgt voor een efficiëntere en robuustere dienstverlening door gebruik te maken van gezamenlijke schaalgrootte en expertise.

De samenwerking is contractueel vastgelegd in de diverse overeenkomsten: de centrumregeling, de servicelevel agreement (SLA), de productendienstencatalogus (PDC) en uitvoeringsafspraken (DAP). Naast deze formeel vastgelegde vormen van samenwerking, worden er specifieke afspraken gemaakt over de samenwerking. Dit kan per gremium, type dienstverlening en project/programma verschillen.

Het SSC verzorgt diensten op verschillende gebieden, waaronder ICT, informatiemanagement, belastingen, communicatie, financiële administratie, inkoop, personeel & organisatie, facilitair beheer en documentaire informatievoorziening. Het doel van de samenwerking is het verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van de informatievoorziening in de hele regio. Door vanuit het informatiemanagement te streven naar een gezamenlijk informatiebeleid van alle deelnemers, kunnen schaalvoordelen worden behaald, kan kennis worden gedeeld en kunnen de beschikbare middelen optimaal worden ingezet. Dit uit zich in de volgende activiteiten:

- het beheren, ontwikkelen en vernieuwen van de functionele standaarden van de regionale samenwerking;
- het harmoniseren van (de ontwikkeling van) het informatiebeleid van de deelnemers, waaronder informatiebeveiliging, gegevensmanagement, records management en de informatiearchitectuur;
- het bevorderen van de standaardisatie van de inrichting van applicaties van de deelnemers;
- het afstemmen en waar mogelijk of gewenst integreren van de applicatieportfolio's van de deelnemers;
- het afstemmen en waar mogelijk of gewenst integreren van de projectportfolio's van de deelnemers;
- het afstemmen van de gewenste aanpassingen in de ICT-dienstverlening van de gemeente Leeuwarden (servicecatalogus en dienstverleningsovereenkomst).
- het uitwisselen van kennis en van elkaar leren op het gebied van informatiemanagement en ICT.

De samenwerking op het gebied van ICT en dat van Informatiemanagement (IM) verschilt.

De afdeling ICT bestaat uit ruim 50 medewerkers. De afdeling omvat een team voor de werkplek- & servicedeskdiensten en een team hosting & infra. Gezamenlijk leveren zij de generieke “bodemplaat” voor de I-dienstverlening.

In zijn algemeenheid opereert gemeente Leeuwarden hierbij als formeel opdrachtgever naar externe leveranciers voor de levering, dan wel uitbesteding, van ICT-faciliteiten (infra-omgeving, werkplekken, telefonie, e.d.). Deze faciliteiten worden door de gemeente Leeuwarden ten behoeve van de deelnemers aan het SSC ingekocht en uitgerold. De deelnemers leveren daarbij regulier wensen aan met betrekking tot deze voorzieningen. Op basis daarvan wordt een generieke invulling gekozen die voor alle SSC deelnemers van toepassing is.

De afdeling Informatiemanagement bestaat uit ruim 100 medewerkers. Hieronder vallen de teams Functioneelbeheer, Architectuur & Advies, Innovatie & Integratie, en Data, Statistiek & Onderzoek.

Op het gebied van Informatiemanagement (applicaties, gegevens, koppelingen, i-advies, e.d.) is er vooral een samenwerkingsvorm op basis van gelijkwaardigheid. De organisaties trekken zoveel mogelijk gezamenlijk op bij besluitvorming over, het beheer van en de (door)ontwikkeling van één regionale informatievoorziening.

Voor de samenwerking zoals deze wordt beoogd binnen het SSC wordt het volgende governance-model, bestaande uit de volgende overlegvormen, gehanteerd:

- Ontwikkeltafel: vertegenwoordigd door één i-manager/manager dienstverlening per organisatie; besluit over regionale ontwikkelingen met betrekking tot de gezamenlijke i-voorziening.
- SSC Tafel: vertegenwoordigd door één bedrijfsvoering manager per organisatie. De SSC Tafel evalueert het lokaal en regionaal functioneren van met name de door het SSC geleverde dienstverlening.

- Regionaal Informatie Advies: vertegenwoordigd door alle i-adviseurs van de organisaties; adviseert aan de Ontwikkel- en Experttafel (zie hierna) en is bedoeld voor kennisdelen en standpunt bepalen bij ontwikkelingen met betrekking tot regionale en lokale informatievoorziening. Neemt initiatief voor jaarlijkse regionale en lokale ICT-behoefte managementcyclus.
- Experttafel: vertegenwoordigd door één regionale specialist per domein (ICT Architectuur, IM Architectuur, RIA, Records Management, Gegevensmanagement, Informatiebeveiliging en Gegevensbescherming (Privacy)). Afstemming met lokale specialisten wordt door de vertegenwoordigend specialist georganiseerd. De Experttafel toetst voorgenomen ontwikkelingen m.b.t. de Informatievoorziening aan principes uit de 'Basisarchitectuur' (zie Bijlage 7.4) en op uitvoerbaarheid. De Experttafel adviseert aan de Ontwikkeltafel.
- Change Advisory Board (CAB): vertegenwoordigd door één Leeuwarder specialist per domein (ICT Architectuur, IM Architectuur, Records Management, Gegevensmanagement, Informatiebeveiliging en Gegevensbescherming (Privacy)). Regio-collega's kunnen op eigen initiatief bij ieder CAB aansluiten. Toetst: ingebrachte wijzigingen m.b.t. de Informatievoorziening aan BAS principes en uitvoerbaarheid.
- Security Overleg Noord Friesland: vertegenwoordigd door Chief Information Security Officers van de deelnemende organisaties. Houdt toezicht op informatieveiligheid van de deelnemende organisaties.
- Privacy Overleg Noord: vertegenwoordigd door de Functionarissen Gegevensbescherming van gemeente Noardeast-Fryslân, Waadhoeke, Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân, de Friese Waddeneilanden en de gemeente Leeuwarden.
- Naast de genoemde samenwerkingspartners levert het SSC Leeuwarden ook informatievoorzieningsdiensten aan het Regionaal Informatie- en Expertise Centrum Noord-Nederland (RIEC-Noord), Het Veiligheidshuis Fryslân, Hûs en Hiem en bv SPORT.

2.3 AANLEIDING

Het SSC levert voor plus minus 4.500 medewerkers de ICT werkplekdiensten aan de deelnemers. Er wordt al jarenlang gebruik gemaakt van een Citrix XenApp werkplek om de applicaties en data te faciliteren aan de eindgebruikers. In de Coronatijd is het gebruik van het aantal laptops sterk toegenomen en wordt er naast het gebruik van de Citrix omgeving ook gebruik gemaakt van de lokaal geïnstalleerde applicaties Teams en Microsoft Office op de laptops. Circa 90% van de medewerkers beschikt inmiddels over een zakelijke laptop. De andere 10% gebruikt een Thin Client of een gedeelde PC werkplek.

De laptop is nog geen volwaardige werkplek en de Citrix omgeving is niet geschikt voor zwaar grafische toepassingen, multimedia (Teams meetings) en bepaalde moderne applicaties. Daarnaast speelt de trend dat steeds meer applicaties naar de cloud bewegen, en ook direct vanaf de laptops beschikbaar zijn. Dit leidt ertoe dat steeds meer medewerkers werkzaamheden vanaf de laptop uitvoeren, en in toenemende mate verwachten dat applicaties direct op de laptops beschikbaar zijn.

SSC Leeuwarden heeft daarom in 2024 een werkplekvisie vastgesteld. De wens is een nieuw modern werkplekconcept in gebruik te nemen dat het aanbieden van alle applicaties en het digitaal samenwerken in de Microsoft365 producten optimaal ondersteunt, gebruiksvriendelijk, eenvoudig in beheer en veilig in gebruik is en dat plaats en tijd onafhankelijk gebruikt kan worden. De inrichting van de laptops, en het al dan niet gebruiken van Bring Your Own Devices, dient in relatie tot de BIO te worden verbeterd. SSC Leeuwarden hanteert hierbij een Microsoft tenzij beleid. Om dit te bereiken zoekt SSC Leeuwarden een Microsoft-partner die onderstaande diensten in het kader van de Opdracht uitvoert.

2.4 DE OPDRACHT EN DOELSTELLINGEN

Deze Europese aanbesteding heeft als doel om een Inschrijver te selecteren die, binnen de gestelde kaders van kwaliteit, tijd en budget, de volgende Opdracht voor gemeente Leeuwarden zal uitvoeren en daarvan afgeleide doelstellingen zal realiseren.

2.4.1 DE OPDRACHT

- (i) Het ontwerpen en implementeren van een moderne werkplekoplossing waarbij zoveel mogelijk applicaties vanaf de moderne werkplek gebruikt kunnen worden.
- (ii) Migratie naar de nieuwe werkplekoplossing voor alle medewerkers. In het pad naar volledig gebruik van de moderne werkplek moeten de klassieke client-server applicaties ondersteund blijven. In gevallen waar applicaties niet naar tevredenheid vanaf de moderne werkplek gebruikt kunnen worden, dient een alternatief aangeboden te worden. Vereiste is dat eindgebruikers alle applicaties vanaf één desktop aangeboden krijgen;
- (iii) het implementeren van een oplossing voor het aanbieden van applicaties, dan wel de gehele zakelijke werkplek, op bring your own apparaten met behoud van de vereisten voor beveiliging;
- (iv) het ontwerpen en implementeren van een applicatie distributie systeem en het ondersteunen bij het packagen van de applicaties voor de werkplekken;
- (v) het ontwerp, de inrichting en governance van het gebruik van Microsoft 365 diensten, dusdanig dat de naleving van de wettelijke en organisatievoorschriften wordt geborgd, en op een gestandaardiseerde en gestructureerde manier gewerkt wordt en conform de beveiligingsrichtlijnen samengewerkt kan worden;
- (vi) het opstellen van een best practice plan van aanpak voor de migratie van bestanden van fileservers naar Microsoft365, en het ondersteunen bij de uitvoering hiervan;
- (vii) het ontwikkelen - en uitvoeren - van een uitgebreid adoptie- en verandermanagementplan. Het succes van de implementatie van de nieuwe werkplekoplossing is sterk afhankelijk van de mate waarin eindgebruikers de nieuwe werkplek (met nieuwe technologieën en werkwijzen) omarmen en effectief gebruiken. Daarom is adoptie en verandermanagement een cruciaal onderdeel. In het adoptie- en verandermanagementplan komen de volgende punten aan de orde: Stakeholderanalyse en Communicatieplan, Training en

Ondersteuning, de inzet van Ambassadeurs, Monitoring en Evaluatie, Cultuurverandering. Verandermanagement behoort voornamelijk tot de verantwoordelijkheid van het SSC, terwijl adoptie daarop volgend/van afgeleid is. De uitvoering van het adoptieplan is optioneel. Dit betekent dat de uitvoering naar eigen keuze van de deelnemers wordt afgenomen.

- (viii) de overdracht van beheerwerkzaamheden naar de beheerorganisatie van SSC Leeuwarden;
- (ix) Het leveren van diensten t.a.v. ontwerp en advies, ondersteuning bij inrichting en ingebruikname, en het bieden van tweedelijns-ondersteuning bij problemen en verstoringen, een en ander ten behoeve van c.q. in het kader van de verdere doorontwikkeling en het inpassen van nieuwe functionaliteiten binnen het aangeboden werkplekconcept en de Microsoft365 producten.

2.4.2 DE DOELSTELLINGEN

- (i) Het creëren en borgen van een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gebruiksgemak (eindgebruikers), vereenvoudigd beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid (beheerders en eindgebruikers) en optimale performance (beheerders en eindgebruikers) van het aangeboden werkplekconcept en de Microsoft365 omgeving, een en ander in relatie tot de beschikbaar gestelde onderdelen van de ICT-infrastructuur;
- (ii) het handelen c.q. zich gedragen als een partner van gemeente Leeuwarden: het voortdurend en aantoonbaar bijdragen aan een stabiele relatie waarbij beide partijen bereid zijn om bij tegenvallers offers te brengen voor de algehele samenwerking en die bovendien voordelen oplevert voor beide partijen;
- (iii) het (pro)actief bijdragen aan het beheersen en terugdringen van kosten van (het beheer van) de beschikbaar gestelde ICT-infrastructuur (in de meest brede zin)

2.5 VARIANTEN

Gemeente Leeuwarden staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw).

2.6 KENNISOVERDRACHT

- Product-Owners, Operationeel en Functioneel beheerders zijn altijd direct en bepalend (toetsend, sturend) betrokken bij zowel de implementatie als overdracht naar de staande organisatie.
- Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst draagt de te selecteren Leverancier de benodigde kennis over aan de product owners en de operationeel en functioneel beheerders op het gebied van innovatie en technische kennis van de producten en implementaties inzake de werkplekomgeving en Microsoft producten.

2.7 KARAKTERISTIEKEN HUIDIGE ICT INFRASTRUCTUUR

De huidige ICT-infrastructuur omvat:

WERKSTATIONS

De standaard werkplek is gebaseerd op Citrix XenApp. Een medewerker heeft daarbij de keuze uit een thinclient terminal of een laptop met dockingstation. Beide configuraties zijn naar wens voorzien van een of twee 22" of 27" monitor(en).

De XenApp omgeving wordt opgebouwd op Dell PowerEdge servers met XenServer als hypervisor. De inrichting en het beheer hiervan gebeurt met SCCM, Ivanti Automation Manager en App-V. Daarnaast wordt Ivanti Workspace Manager ingezet om de workspace van gebruikers te managen. Voor de grafisch zware workloads is er een aparte Citrix farm beschikbaar met Nvidia GPU ondersteuning.

De laptops worden beheerd vanuit Microsoft Intune, en bevatten een basis set aan (office) applicaties. Voor de overige backoffice applicaties is vanaf de laptops via een Citrix Netscaler portaal de XenApp omgeving beschikbaar. Ook medewerkers en externen die geen zakelijke laptop hebben kunnen dit portaal gebruiken vanaf hun privé apparatuur. De ontwikkelrichting van de werkplek is gericht op het verder aanbieden van (SaaS) applicaties direct op de laptops. Er wordt daarom binnen het applicatielandschap de voorkeur gegeven aan moderne web en app gebaseerde applicaties.

Er worden drie typen gebruikers onderscheiden:

- 1 Standaard medewerker (Microsoft365 E5 + licenties voor gebruik Citrix werkplek) (85%);
- 2 Remote medewerker (Microsoft365 E5 licenties, geen Citrix toegang) (10%);
- 3 Remote Lite medewerker (alleen MS Exchange Online en EMS licenties) (5%).

MICROSOFT365

Ter ondersteuning van de algemene digitale werkprocessen en het intern en extern digitaal samenwerken wordt gebruik gemaakt van Microsoft365 componenten zoals Teams, SharePoint Online en OneDrive. De verschillende onderdelen worden gefaseerd in gebruik genomen.

Teams wordt nu gebruikt voor online meetings, chat en samenwerken in teams voor projecten en thema's. SharePoint Online wordt gebruikt als intern publicatieplatform. Daarnaast worden ondersteunende producten gebruikt zoals Planner, Forms, OneNote en Whiteboard.

Ook de securitycomponenten uit de Microsoft365 bundel worden ingezet, en er zijn wensen om de compliance componenten in te zetten.

Backups van Microsoft365 worden gemaakt met Veritas Backup Exec for Microsoft365.

STARTPORTAAL

Op de laptops en binnen de Citrix werkplek start de gebruiker zijn werk vanaf het Embrace portaal. Naast nieuws en de sociale intranet functionaliteit biedt het portaal een overzicht van actuele Microsoft365 inhoud zoals Outlook agenda, mail, teams, ed.

Daarnaast wordt gebruik gemaakt van Liquit Workspace functionaliteit voor het aanbieden van een applicatiemenu. Overige functionaliteit van Liquit Workspace valt niet onder de licentie.

DFS-FILESHARING

Binnen de Citrix werkplek gebeurt de opslag van ongestructureerde data op fileshares die gehost worden op Windows servers. Alle shares worden aangeboden via een Microsoft DFS-omgeving. Gebruikers hebben naast hun persoonlijke h-schijf ook gedeelde afdelingsmappen en projectmappen.

Op de laptops is OneDrive beschikbaar zodat lokaal opgeslagen bestanden tevens bewaard worden in de Microsoft365 omgeving.

EMAIL

De e-mail omgeving is ondergebracht in Exchange Online. In de on-premise omgeving is nog een Exchange mailserver aanwezig t.b.v. management en als SMTP host voor on-premise servers. Voor het ontvangen en versturen van externe email wordt gebruik gemaakt van antispam en antivirus beveiliging van Microsoft Exchange Online Protection. E-mail verkeer wordt in zowel inkomende-, interne- als uitgaande richting gecontroleerd op validiteit (DMARC, SPF, DKIM e.d.) en integriteit (virussen, malware e.d.) en wanneer nodig gefilterd (voor én na aflevering in de mailbox). Voor beveiligd mailen wordt gebruik gemaakt van de functionaliteit van Cryptshare.

ACTIVE DIRECTORY

Voor de userauthenticatie wordt gebruik gemaakt van een Windows 2019 Active Directory. Deze is tevens gekoppeld aan EntraID t.b.v. authenticatie op mobiele werkplekken en de thuiswerkplek i.c.m. de Azure Multifactor Authenticatie. SaaS applicaties worden ook via de EntraID gekoppeld, zodat er integraal userbeheer mogelijk is. Voor het managen van de gebruikersobjecten in AD wordt gebruik gemaakt van Identity Manager van SmartAIM..

DATACENTERS

Het Shared Service Centrum beschikt over twee datacenters voor plaatsing van centrale servers, storage systemen en netwerkfaciliteiten. De datacenters zijn opgezet volgens een twin-datacenter concept. Dat wil zeggen dat ze identiek zijn opgezet, waardoor bij uitval van 1 datacenter alle functionaliteit behouden blijft. De beide datacenters zijn gekoppeld door middel van glasvezelverbindingen waarmee in een laag 2 connectiviteit tussen de datacenters wordt voorzien.

NETWERK

Het netwerk is gebaseerd op Cisco hardware. Er is voorzien in een dubbel uitgevoerde coresswitch, verdeeld over beide datacenters. Deze core verbindt de campus netwerken met het datacenter lan.

Het campus lan is opgebouwd met Cisco Catalyst distributie- en access-switches. Grotere locaties binnen Leeuwarden worden onderling gekoppeld via een 10gbit glasvezelring.

Voor verbindingen naar de samenwerkingspartners buiten Leeuwarden wordt gebruik gemaakt van een mix aan verbindingen, waaronder het KPN E-VPN netwerk, darkfiber verbindingen en SD-Wan verbindingen over internet.

Voor het datacenternetwerk wordt gebruik gemaakt van een Cisco ACI infrastructuur op basis van Nexus switches.

Het interne netwerk is via een firewall ontsloten naar internet en overige externe netwerken. Voor de segmentatie van het netwerk binnen het datacenter wordt gebruik gemaakt van VMWare NSX.

Op de meeste locaties is een wlan beschikbaar. Hier wordt ook gebruik gemaakt van Cisco producten, en een centrale geclusterde wlan controller. De netwerkomgeving wordt beheerd met Cisco Prime NCS.

TELEFONIE

De gemeente Leeuwarden maakt gebruik van een cloudgebaseerd Mitel telefonieplatform. Door gebruik te maken van apps op mobiele devices en VOIP toestellen kan het telefonie concept over alle locaties uitgerold worden.

PRINTERS

Het printerpark is opgebouwd uit circa 50 Xerox multifunctionals die kunnen kopiëren, printen, scannen en faxen. Deels zwart-wit deels kleur. Er loopt een aanbesteding voor het vervangen van deze multifunctionals (zie:

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/352770>). Daarnaast zijn er printers voor specifieke doeleinden zoals akteprinters, plotters en bonprinters.

TEST EN ACCEPTATIEOMGEVING

Voor de belangrijke applicaties zijn er naast productiesystemen ook test- en acceptatieomgevingen ingericht. In de testomgeving worden wijzigingen en nieuwe functionaliteiten voor het eerst ontworpen, uitgewerkt en getest. Deze omgeving is primair bedoeld voor de ontwikkelaars van informatiesystemen. Naast de ontwikkelaars hebben technisch beheerders toegang. In deze testomgeving wordt alles functioneel, technisch, procedureel en op integrale wijze getest. In de acceptatieomgeving kunnen eindgebruikers informatiesystemen of onderdelen hiervan op hun juiste werking controleren. Doelgroep van deze omgeving zijn de functioneel beheerders en gebruikers die acceptatietesten uitvoeren. Naast deze groepen hebben ook de technisch beheerders toegang. De test- en acceptatieomgevingen worden gehost op hetzelfde VMWare platform als de productieomgevingen, maar zijn wel logisch van elkaar gescheiden.

HOSTING PLATFORM

Voor het serverhostingplatform wordt gebruik gemaakt van VMWare vSphere i.c.m. vSan. Er zijn twee stretched clusters, voor Windows en voor Linux/Oracle. Daarnaast is er een apart cluster voor de managementomgeving van VMWare. Het gebruikte hardware platform is op basis van Dell PowerEdge vSan ReadyNodes.

Er worden circa 600 Windows servers en 150 Red Hat Linux servers gehost. Daarnaast zijn er circa 350 Oracle Application Servers waarop de Key2 applicaties en databases van Centric worden gehost.

Voor het connecteren van USB-randapparatuur aan virtuele servers, wordt gebruik gemaakt van DigiUSB apparatuur. Servers worden in principe virtueel gehost, tenzij er zeer goede redenen zijn om toch te kiezen voor dedicated hardware. De VMWare omgeving wordt beheerd met VMWare vCenter en vRealise Operations Manager.

BACK-UP

Als backupsoftware wordt gebruik gemaakt van Veritas Netbackup. De backup-data wordt redundant over beide datacenters opgeslagen op mediaservers die zijn voorzien van lokale diskruimte. Om in off-site backups te kunnen voorzien is een taperobot beschikbaar.

DATABASE SERVERS

Voor de grotere gemeentelijke informatiesystemen worden Oracle databases gebruikt. Deze worden per database in een eigen virtuele server gehost op het VMWare platform. Het besturingssysteem op deze virtuele servers is Red Hat Enterprise Linux. De Oracle databases worden online veiliggesteld door Oracle RMAN i.c.m. Veritas NetBackup. Voor het beheer van de databases wordt gebruik gemaakt van Oracle Enterprise Manager.

Naast Oracle is ook Microsoft SQL server vastgesteld als voorkeur standaard. Daarnaast worden MySQL en PostgreSQL ondersteunt.

2.8 UITGANGSPUNTEN EN KADERS

SSC Leeuwarden werkt vanuit een basisarchitectuur die beschreven is in Bijlage 7.4 Basisarchitectuur Shared Service Centrum (BAS). Leverancier dient uit te gaan van de principes en uitgangspunten in de BAS, aangevuld met de in dit document beschreven uitgangspunten voor de scope van de opdracht.

2.8.1 BASIS UITGANGSPUNTEN

- 1 De geïmplementeerde systemen moeten kunnen blijven voldoen aan de veranderende vereisten voor de informatiesystemen van SSC Leeuwarden in termen van beveiliging, capaciteit, beschikbaarheid en performance.
- 2 De gegevens die op de systemen worden opgeslagen en worden verwerkt bevinden zich op locaties die binnen de Europese Economische Ruimte vallen.
- 3 De Leverancier moet voldoen aan de Meldplicht datalekken, welke is vastgelegd in de standaard verwerkingsovereenkomst (VNG).
- 4 Voor de Microsoft365 omgeving is reeds een DPIA uitgevoerd. Indien aanvullende producten nodig zijn voor de geboden oplossing, werkt de winnende Inschrijver mee aan de uitvoering van een DPIA (Data Protection Impact Assessment) voor definitieve gunning.
- 5 De te implementeren oplossing dient 24 * 7 beschikbaar te zijn en mag geen single point of failures bevatten.
- 6 Een duidelijk overzicht in kosten voor aanschaf/gebruik, onderhoud, uitbreiding, licenties, service en support. SSC Leeuwarden is en blijft eigenaar van alle apparatuur en licenties (Capital Expense).
SSC Leeuwarden is contractueel 'eigenaar' van alle public cloud diensten die vanuit datacenters beschikbaar worden gesteld (Operational Expense).

Leverancier heeft een ondersteunende beheerderrol voor de Public Cloud diensten van SSC Leeuwarden.

- 7 SSC Leeuwarden blijft zelf de beheerder van de te implementeren oplossing en gelooft erin dat de inzet van haar eigen ICT personeel bij de transitie een meerwaarde oplevert voor de eigen medewerkers voor wat betreft de kennisoverdracht en dat het ook bijdraagt in een realistisch kostenplaatje omdat een aantal werkzaamheden bij de ICT medewerkers van SSC Leeuwarden neergelegd kan worden. Dit zijn met name werkzaamheden op het gebied van 1e lijns gebruikersondersteuning, 1e lijns systeemondersteuning en on site werkplekbeheer (hand-on site). (gebruikmakend van Topdesk als call-registratiesysteem/CMDB)
- 8 SSC Leeuwarden verwacht van de Leverancier de rol van een ICT partner die:
 - meedenkt vanuit het bedrijfsbelang van SSC Leeuwarden;
 - zich gedraagt als onderdeel van de interne ICT&IM automatisering afdelingen voor SSC Leeuwarden;
 - een vaste contactpersoon benoemt die zich inzet om mee te denken over ICT vraagstukken met de Product owner, architecten en ICT specialisten;
 - de gemeente erop attendeert als ze onmogelijke of onverstandige eisen stelt;
 - Meehelpt met het stellen van kaders voor inpasbaarheid van systemen en software in de ICT infrastructuur.
- 9 Voor de productontwikkeling van de Leverancier verwacht SSC Leeuwarden dat hij;
 - tijdig nieuwe IT-ontwikkelingen (mede gelet op het gebruik/verbruik van data) signaleert en veranderende inzichten op de IT-markt toepast in (upgrades van) zijn aanbod en hierover periodiek met SSC Leeuwarden overleg voert;
 - zich zoveel mogelijk baseert op beproefde standaarden en best practices, maar ook innoveert en ontwikkelt, waarbij er durf is te ondernemen en anders te denken;
 - sturing geeft aan het werken met door fabrikanten ondersteunde versies van hard- en software, denk hierbij aan het tijdig uitfasen van niet ondersteunde operating systemen, kantoor automatisering applicaties en middleware.

2.8.2 CLOUDUITGANGSPUNTEN

- 1 Eventueel aangeboden clouddiensten, buiten Microsoft365, worden geaudit op voor lokale overheden geldende richtlijnen zoals de Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO) normering en NIS2. De Leverancier moet kunnen voldoen aan geldende normering.
- 2 De sourcingstrategie op het gebied van applicaties is - waar mogelijk - gebruik te maken van applicaties die als SaaS-dienst worden aangeboden. Voor een deel van de primaire proces applicaties is dit reeds het geval

2.8.3 FUNCTIONELE UITGANGSPUNTEN

- 1 Werkplekken ondersteunen tijd- en plaats-onafhankelijk werken inclusief onderling communiceren/digitaal vergaderen en de gehele set aan applicaties van SSC Leeuwarden.

- 2 Gemeente Leeuwarden streeft naar een beperkt aantal configuraties voor werkplekken. Naast de standaard Windows werkplekken zijn ook iPad's in gebruik.
- 3 Desktop opstellingen moeten door meerdere medewerkers (shared device) gebruikt kunnen worden, zoals bijvoorbeeld bij recepties of functie-gebonden werkplekken. Dit type werkplekken zijn uitzonderingen.
- 4 Bring your own device (BYOD) wordt niet ondersteund voor rechtstreekse toegang tot corporate resources. Het werkplekconcept moet wel een oplossing bieden om op een veilige manier toegang te verlenen aan medewerkers en externen die geen beheerd fysiek apparaat van gemeente Leeuwarden hebben.
- 5 Voor Teams vergaderen wordt gebruik gemaakt van Teams op de laptop van de eindgebruiker. Gestreefd wordt om zoveel als mogelijk applicaties beschikbaar te stellen vanuit Windows op de laptop. Het gebruik van Citrix of andere virtuele werkplekoplossingen dient enkel voor het noodzakelijke toegepast te worden.
- 6 Applicaties worden vanuit een beheertoolsing gedistribueerd naar de werkplekken.
- 7 De ICT afdeling kan eenvoudig applicaties aan medewerkers toekennen en intrekken. Bij het intrekken van applicaties moet de applicatie gedeïnstalleerd worden van de persoonlijke werkplek.
- 8 Documenten worden overgezet van fileservers naar Microsoft 365 Teams/Sharepoint/OneDrive.
- 9 Gemeente Leeuwarden wenst op het gebied van Microsoft-licenties omwille van eenvoudig beheer zo min mogelijk diversiteit aan te brengen. De licentie die als standaard wordt gekozen moet zoveel mogelijk gebruikers in hun werk faciliteren, met oog voor de balans tussen mogelijkheden en kosten van de licentie. In bijzondere gevallen kan ervoor worden gekozen om een gebruiker(sgroep) een uitgebreidere of beperktere licentie aan te bieden.
- 10 Medewerkers moeten blijven beschikken over een het gepersonaliseerd Embrace startportaal/Social Intranet dat integratie biedt met de Microsoft365 diensten en toegang biedt tot alle applicaties waartoe hij/zij rechten heeft. Dit geldt zowel voor SaaS-applicaties, lokaal geïnstalleerde applicaties als (legacy) client-server applicaties. De gemeente Leeuwarden streeft ernaar zoveel mogelijk applicaties via Single-Sign-On (SSO, al dan niet in combinatie met MFA) ter beschikking te stellen aan de medewerker. Dit dient enerzijds het gebruikersgemak van de gebruiker, anderzijds kan vanuit beheerperspectief een account effectief worden geblokkeerd.
- 11 Medewerkers moeten gedurende de fileservertransitie toegang hebben tot de bestanden op de fileservers van de medewerker en de OneDrive/SharePoint Online/Teams omgeving, zowel voor persoonlijke- als voor gedeelde mappen. Integratie van deze toegang vanuit het digitaal startportaal is gewenst. Na afloop van de fileservertransitie moet de toegang tot filesystemen worden geblokkeerd.
- 12 Voor toegang tot applicaties moet zowel binnen als buiten gemeente Leeuwarden netwerken aanvullend gebruik gemaakt kunnen worden van beveiliging op basis van het Zero Trust principe met onder andere gebruik van Multi-Factor-Authenticatie (MFA) en conditionele toegang op basis van identiteit en apparaat status. Om veilig locatie onafhankelijk te kunnen werken is in situaties die daarom vragen gebruik van een veilige netwerkverbinding over internet naar

systemen een vereiste. Een 'always on VPN' oplossing wordt hier als onvoldoende veilig beschouwd.

- 13 Documenten in Microsoft 365 moeten gelabeld kunnen worden ten behoeve van dataclassificatie waarbij hoog privacy gevoelige data versleuteld kan worden, dusdanig dat Microsoft geen toegang heeft tot de data zonder gebruik van de sleutel van SSC Leeuwarden.
- 14 Laptops, desktops, smartphones en tablets worden uitgerold en beheerd met behulp van Microsoft Intune. Software en apps worden eveneens vanuit een centrale (configuratie)managementoplossing aangeboden. Voor operating software (zowel Windows als iOS) geldt dat deze maximaal één release mag verschillen van de laatst beschikbare productierelease. De werkplekken moeten voor geïnstalleerd kunnen worden door de IT afdeling en/of (derde) hardwareleverancier, dusdanig dat de tijd die een eindgebruiker nodig heeft om na ontvangst van het apparaat de toepassingen te kunnen gebruiken tot een minimum wordt beperkt.
- 15 Gebruikers kunnen enkel na goedkeuring van een ingediende aanvraag (centraal) beschikbaar gestelde software/apps, (browser)extensies, certificaten, enz. installeren op hun werkplek-device.

2.8.4 SECURITY EN INFORMATIEBEVEILIGINGSUITGANGSPUNTEN

- 1 De Leverancier draagt er in het kader van zijn te implementeren oplossing zorg voor dat SSC Leeuwarden zich zoveel mogelijk kan conformeren aan de voor lokale overheden geldende richtlijnen zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en NIS2.
- 2 Leverancier biedt ondersteuning in het opstellen van het beveiligingsbeleid en ondersteund in het bijhouden van de compliancy configuratie conform het security beleid.
- 3 Leverancier werkt mee aan het opstellen en uitvoeren van een security roadmap (met preventieve, detectieve en correctieve maatregelen), die minimaal een keer per kwartaal geëvalueerd wordt. Aanpassingen aan de security roadmap kunnen voortkomen uit bijvoorbeeld security audits (pentesten, vulnerability scans e.d.), SOC diensten, BIO, NIS2, PDCA-cycli en wijzigingen in het securitybeleid van gemeente Leeuwarden.
- 4 Leverancier volgt het Zero Trust principe bij de inrichting van de aangeboden oplossingen. Denk hierbij aan gebruik van Privilege Identity Management, microsegmentatie, zero trust netwerk access, Identity protection, conditional access.
- 5 De aangeboden oplossing/systemen dienen continu gemonitored te kunnen worden en zijn beveiligd tegen malware en vulnerabilities. Monitoringevents en logging dienen naar de bestaande SCOM monitoring en Splunk SIEM oplossing doorgestuurd te kunnen worden.
- 6 Leverancier hanteert onder meer CIS Benchmark documentatie voor veilige- en privacy vriendelijke configuratie van Microsoft 365 diensten (Entra ID, SharePoint Online, OneDrive, Teams, Intune e.d.).

Leverancier houdt hier, zowel bij de initiële inrichting als bij latere wijzigingen aan de voor Gemeente Leeuwarden geleverde infrastructuur, actief rekening mee en adviseert proactief over potentiële optimalisaties.

- 7 Voor de configuratie van Windows werkplekken wordt ten aanzien van security (hardening) gebruikgemaakt van best practices van Leverancier, Microsoft en het CIS (CIS Benchmark documentatie voor Windows).

2.8.5 IMPLEMENTATIE-UITGANGSPUNTEN

- 1 Inschrijver stelt (gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure en als onderdeel van zijn Inschrijving) een transitieplan beschikbaar voor overgang naar de moderne werkplek voor alle Deelnemers waarbij de technische implementatie van de techniek op 1-12-2025 is afgerond en de migratie van de eerste deelnemer kan starten vanaf 1-12-2025. In de consultatiefase zal met de geselecteerde Inschrijvers worden besproken welke bijdrage het SSC kan leveren bij de transitie.
- 2 In de transitie naar de moderne werkplek moeten de documenten overgezet worden van fileservers naar Microsoft 365 Teams/Sharepoint. De Inschrijver stelt een governance document op voor het gebruik en beheer van de Microsoft365 omgeving. Het uitgangspunt dient te zijn dat de implementatie van de governance uiterlijk 01-12-2025 (of zoveel eerder als Inschrijver/Leverancier en opdrachtgever mogelijk acht) in beheer kan worden genomen door SSC Leeuwarden. De uitvoering van de migratie van de bestanden voor de deelnemers valt binnen de transitie, maar wordt al naar gelang de behoefte van de Deelnemers door de Inschrijver uitgevoerd. In de consultatiefase zal met de geselecteerde Inschrijvers worden besproken welke behoeften en bijdragen de Deelnemers hebben c.q. (kunnen) leveren.
- 3 Inschrijver geeft (gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure en als onderdeel van zijn Inschrijving) aan welke veranderingen hij aan wil brengen in de huidige inrichting van de ICT infrastructuur die buiten de scope van de opdracht vallen (back-up, netwerk, etc) en waarom.
- 4 De Leverancier draagt waar nodig zorg voor operationele afstemming met derde partijen voor het implementeren van nieuwe diensten c.q. de migratie en het oplossen van incidenten.
- 5 Alle benodigde licenties worden, voor zover er niet reeds licenties bij SSC Leeuwarden aanwezig zijn), door Leverancier ter beschikking gesteld en dient Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving in het Inschrijvingsmodel aan te bieden (gedurende de onderhandelingsfase). Gemeente Leeuwarden behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de Overeenkomst licenties bij derde partijen in te kopen en eventueel reeds bij Leverancier aangeschafte licenties af te stoten.
- 6 De inrichting van de moderne werkplek is gebaseerd op bekende persona's, beleidsafspraken en best practices. Het opstellen hiervan gebeurt in overleg met de product owner van SSC Leeuwarden.
- 7 De Leverancier draagt zorg voor de probleemloze overgang van:
 - systeem-inrichting en configuraties;

- alle migraties/conversies (applicatie packaging, migratie Teams/Sharepoint);
- alle herinrichtingwerkzaamheden van de werkplekken;
- alle benodigde opleidingen voor beheerders voor producten anders dan de huidige in gebruik zijnde producten;
- Overdracht naar de beheerorganisatie van SSC Leeuwarden.

2.8.6 BEHEERUITGANGSPUNTEN

De gemeente Leeuwarden is primair uitvoeringsverantwoordelijke op het terrein van de ICT-voorzieningen, waarbij de Leverancier een adviserende/ondersteunende rol heeft. Een verdere specificatie van de demarcatie van rollen wordt in een latere fase samen met de leverancier gedefinieerd en zal onderdeel uitmaken van de DAP. In onderstaand overzicht zijn de contouren van de verantwoordelijkheidsverdeling weergegeven.

Regievoering Automatisering voor Deelnemers met Leveranciers						
Servicedesk 1ste lijn gebruikersondersteuning	Bedrijfsapplicatie Technisch (SaaS, PaaS, IaaS)	Bedrijfsapplicatie Functioneel beheer (SaaS, PaaS, IaaS)	Back-up en Restore	Governance Microsoft M365	Beschikbaarheid, Security & Informativiteit	Innovatie
Servicedesk 2de lijn ondersteuning	Microsoft365 (o.a.Entra-ID, Sharepoint, Teams, OneDrive)	Oracle beheer				
On-site support, fysiek werkplek beheer		Server beheer				
Intune beheer mobiele/vaste werkplekken	Werkplekomgeving Windows 10/11 (Packaging, Policies)					
Intune beheer mobiele telefoons						
Vaste telefonie	Virtuele Serveromgeving (IaaS, PaaS) (Microsoft Azure Public Cloud)					
Mobiele telefonie	Netwerkinfrastructuur WAN/Internet					
Devices						
Printers (Multifunctionals)						
		Netwerkinfrastructuur LAN/Wifi (configuratie & beheer)				

= buiten scope, levering door derden

= buiten scope, eigenverantwoordelijkheid SSC Leeuwarden/Deelnemers

= in scope opdracht nieuwe IT-Partner

= deels in scope nieuwe IT-Partner, deels verantwoordelijkheid SSC Leeuwarden

= deels in scope nieuwe IT-Partner, deels verantwoordelijkheid derde leverancier en SSC Leeuwarden

FIGUUR 1 DEMARCATIE VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 1 Alle ICT componenten, zowel in eigendom van SSC Leeuwarden of als dienst aangeboden, worden onderhouden door SSC Leeuwarden met tweede lijn ondersteuning van de Leverancier.
- 2 De configuratie van vaste en mobiele werkplekken zoals PC's, laptops en smartphones worden ingericht door de Leverancier en daarna onderhouden door gemeente Leeuwarden met tweede lijn ondersteuning van de Leverancier.
- 3 Leverancier levert en implementeert een beheeromgeving voor het distribueren en configureren van applicaties op de werkplekken en draagt de beheeromgeving over aan de beheerorganisatie van gemeente Leeuwarden. Technisch applicatiebeheer in rol van het beschikbaar stellen van applicaties op de werkplekken wordt uitgevoerd door SSC Leeuwarden met tweede lijn ondersteuning van de Leverancier.

- 4 De governance en inrichting van de Microsoft tenant voor M365 wordt uitgevoerd door de Leverancier en daarna onderhouden door gemeente Leeuwarden met tweede lijn ondersteuning van de Leverancier.
- 5 Gemeente Leeuwarden is leidend in het opstellen van het beveiligingsbeleid. Leverancier ondersteunt gemeente Leeuwarden bij de inrichting van de beveiliging voor de onderdelen die in scope zijn van de opdracht.
- 6 Om te blijven innoveren heeft de Leverancier de verplichting om gemeente Leeuwarden blijvend te voorzien van voorstellen voor innovaties en zal gemeente Leeuwarden de Leverancier uitdagen om te kunnen blijven voldoen aan de vraag van de deelnemers in de samenwerking.
- 7 Voor de uitvoering van tweede lijn ondersteuning in het beheer door de Leverancier verwacht SSC Leeuwarden dat hij:
 - Ondersteuning kan bieden voor gepland onderhoud van de kantoorautomatisering buiten kantoor tijden
 - dat er op prio 1 meldingen binnen 30 minuten een specialist wordt ingeschakeld en beschikbaar blijft tot de prio 1 melding is opgelost.
 - een proactieve en voortdurende adviesrol uitoefent ter zake van kostenbeheersing en innovatie, onder meer adviserend omtrent het vanuit kostenoverwegingen meest efficiënte gebruik van Microsoft producten, werkplek oplossingen, licentiemodellen, etc.

2.9 BUITEN SCOPE VAN DE OPDRACHT

- de levering van IT-hardware-componenten
- WAN verbindingen en Internet access
- Eerste lijn ondersteuning
- Functioneel applicatiebeheer
- de levering van Microsoft-licenties

2.10 VOORWAARDEN EN LOOPTIJD

2.10.1 OVEREENKOMSTEN

Gelet op de verwachte doorlooptijd van de implementatie en de geschatte gemiddelde life time cycle van IT-systemen hanteert gemeente Leeuwarden de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 juli 2025 (zie ook tabel 1 in paragraaf 1.3: planning op hoofdlijnen).
- Gemeente Leeuwarden garandeert een initiële looptijd van vier jaar, onder voorbehoud van het algemene recht van gemeente Leeuwarden een overeenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van vier jaar bestaat er voor gemeente Leeuwarden tweemaal een eenzijdige optie de Overeenkomst met een periode van een jaar te verlengen.

Overkoepelend wordt een Overeenkomst aangegaan op basis van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2023. Daarnaast wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten conform het model van VNG.

De Overeenkomst regelt samen met de Inkoopvoorwaarden GIBIT2023 de juridische basis. Onderwerpen als contractstructuur, financiën (Dossier Financiële Afspraken, DFA en Producten- en dienstencatalogus, PDC), aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, etc. worden hier centraal geregeld.

Een service level agreement (SLA) bevat de operationele regeling ter zake van de exploitatiefase ('run') van de door Leverancier ter beschikking te stellen IT-infrastructuur- en beheerdiensten. De SLA wordt door de Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving ingediend. De SLA van de winnende Inschrijver wordt als Bijlage aan de Overeenkomst toegevoegd, waarmee de looptijd gelijk is aan die van de Overeenkomst.

2.10.2 SOCIAL RETURN

Gemeente Leeuwarden acht het van belang dat bij opdrachten, waarbij dat passend is, mogelijkheden worden gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In onderhavige aanbesteding ziet de gemeente deze mogelijkheid. De Leverancier dient daarom invulling te geven aan de Social Return paragraaf – de 'Friese eis'. Voor de volledige tekst van de Social Return paragraaf wordt verwezen naar Bijlage 7.5 bij deze Selectieleidraad.

Bij de verificatie van de Inschrijving die voor gunning in aanmerking komt wordt dit onderwerp besproken. De Social return verplichting maakt onderdeel uit van de met de winnende Inschrijver te sluiten Overeenkomst en zal gedurende de uitvoering van de Overeenkomst één van de onderwerpen zijn van het accountgesprek met Leverancier.

3 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN	3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	27
	3.2	Voorwaarden	29
	3.3	Beoordeling van de Aanmeldingen	33
	3.4	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	34
	3.5	Aanmelding door een combinatie	34
	3.6	Aanmelden met beroep op derden	35
	3.7	Subcontractors	35
	3.8	Concurrentie bevorderende maatregelen	35

Algemene voorschriften

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via TenderNed. Gemeente Leeuwarden gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Gegadigde en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- De Aanmelding betekent dat de Gegadigde instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Gegadigde (met uitzondering van eventuele licentie bepalingen van partners/onderaannemers ter zake van Derdenprogrammatuur) zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden beslecht door de rechtbank Noord-Nederland.

3.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PROCESGANG

Deze aanbestedingsprocedure wordt in de vorm van een 'mededingingsprocedure met onderhandeling' uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet.

De aankondiging van deze opdracht is op 8 november 2024 op TenderNed gepubliceerd.

Gemeente Leeuwarden wil aan de hand van deze Selectieleidraad komen tot een kwalificatie en nadere selectie van drie Gegadigden. De wijze waarop deze selectie plaatsvindt is in de paragrafen 5 en 6 beschreven.

Na selectie van de drie Gegadigden vangt de consultatiefase aan. De drie geselecteerde Gegadigden (we noemen ze vanaf dat moment Inschrijvers) ontvangen in eerste instantie het Voorlopig Beschrijvend Document (VBD). Het VBD is een vergevorderd concept van het Definitieve Beschrijvend Document (DBD). In het VBD is echter een hoofdstuk 'O' toegevoegd met daarin een aantal gerichte vragen aan de Inschrijvers omtrent de voorlopige behoeftestelling van gemeente Leeuwarden. De vragen dienen door de Inschrijvers te worden beantwoord in een interactieve presentatie waarbij iedere Inschrijver gedurende enkele uren in de gelegenheid wordt gesteld zijn visie met het projectteam te bespreken. Wel geldt in zijn algemeenheid het hiernavolgende kader.

Het wordt Inschrijvers nadrukkelijk gevraagd om aan te geven of er betere alternatieven zijn om de projectdoelen te bereiken. Hierbij hoeft geen rekening gehouden te worden met de inrichting van de huidige omgeving en de huidige datacenters. Wel dient rekening gehouden te worden met de doelen van het SSC voor kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid, de inrichting van het SSC en de doorlooptijd en risico in het migratieproject voor de te vervangen componenten.

Op basis van de tijdens de consultatieronden verkregen input stelt gemeente Leeuwarden het DBD op waarna de Inschrijvers in de gelegenheid worden gesteld een voorlopige Inschrijving voor te bereiden en in te dienen. Op onderdelen van de voorlopige Inschrijving vindt vervolgens een onderhandelingsronde plaats waarna de Inschrijvers hun definitieve Inschrijving kunnen indienen.

Nadere informatie omtrent de procesgang van de consultatie en de onderhandeling wordt in het VBD zelf verwoord.

De gemeente Leeuwarden wil de functionele behoeften maximaal benutten en stelt daarom geen programma van eisen op. In deze Selectieleidraad is de bestaande IT-omgeving beschreven. Dit betreft de bestaande IT-infrastructuur die zich binnen de scope van de Opdracht bevindt en ter zake waarvan Leverancier wordt geacht een vervangende oplossing te leveren.

De (voorlopige) gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving (EMVI), gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding, hetgeen in het Beschrijvend Document nader wordt toegelicht.

Voor deze aanbesteding is een projectteam samengesteld waarin de volgende deskundigen zijn vertegenwoordigd:

- Projectleider
- Product Owner Digitale Werkomgeving / ICT Infrastructuur-architect
- Informatieadviseur
- Functioneel beheerder Microsoft365 en Embrace
- Technisch beheerder Microsoft365
- Technisch applicatiebeheerder/werkplekbeheerder

Daarnaast wordt de procesbegeleiding door een IT-/aanbestedingsjurist van Emtio verzorgd en is een IT-technisch specialist van Emtio als adviseur betrokken.

3.2 VOORWAARDEN

Door indiening van uw Aanmelding op de wijze zoals in deze Selectieleidraad beschreven, wordt u Gegadigde voor de aanbestedingsprocedure van gemeente Leeuwarden en aanvaardt u zonder voorbehoud alle in deze Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) en in de Nota(s) van Inlichtingen van de selectiefase gestelde voorwaarden.

3.2.1 KEUZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Gemeente Leeuwarden heeft gekozen voor de mededingingsprocedure met onderhandeling omdat de Opdracht vanwege specifieke omstandigheden die verband houden met de complexiteit niet kan worden gegund zonder voorafgaande onderhandelingen.

3.2.2 ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE VIA TENDERED

Gemeente Leeuwarden kiest er in deze aanbesteding voor om de schriftelijke communicatie met de Gegadigden uitsluitend langs elektronische weg te laten plaatsvinden.

Om die reden:

- zijn de Selectieleidraad en alle Bijlagen via TenderNed toegankelijk gemaakt;
- dienen verzoeken om inlichtingen uitsluitend via TenderNed te worden ingediend;
- zullen Nota's van Inlichtingen en alle overige documenten uitsluitend via TenderNed worden verspreid;
- dient Gegadigde zijn Aanmelding via TenderNed in te dienen;
- vindt alle overige schriftelijke communicatie met de Gegadigden en Inschrijvers (tijdens de gunningsfase) via TenderNed plaats.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kan Gegadigde direct contact opnemen met de helpdesk van TenderNed.

3.2.3 COMMUNICATIE MET BETREKKING TOT DEZE AANBESTEDING

Het is de Gegadigde niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van een gemeente en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, dhr. Joop Schuilenburg, via TenderNed.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

3.2.4 CLUSTERING EN PERCELEN

Het betreft één (1) overdeelde opdracht voor de gehele i-Samenwerking Friesland-Noord. Er is geen sprake van indeling in percelen. Gemeente Leeuwarden is van mening dat er sprake is van zodanige samenhang van de werkzaamheden dat de opdracht kan worden gezien als één logisch geheel.

Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen van de markt en behoudt het MKB toegang tot deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het opsplitsen van de Opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodige grote belasting voor gemeente Leeuwarden en Gegadigde/Inschrijver.

3.2.5 VOORBEHOUD

De in deze Selectieleidraad gestelde criteria zijn gebaseerd op de huidige en op dit moment bekende toekomstige situatie bij gemeente Leeuwarden. Gegadigden kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in deze Selectieleidraad genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Aanmeldingen.

Gemeente Leeuwarden behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Gegadigden c.q. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade in het kader van deze aanbesteding. Door het indienen van een Aanmelding verklaart de Gegadigde zich akkoord met deze voorwaarde.

3.2.6 VERGOEDING

Gemeente Leeuwarden kent na afloop van de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure aan de geselecteerde Inschrijvers die op basis van de beoordeling van de (definitieve) Inschrijving niet de vanuit economisch oogpunt meest voordelig Inschrijving hebben ingediend, gelet op de beste prijs – kwaliteitsverhouding, een eenmalige inschrijvergoeding toe van € 7.000,- exclusief btw.

3.2.7 VERKLARING NAAR WAARHEID BEANTWOORDEN VRAGEN EN JUISTHEID/VOLLEDIGHEID AANMELDING

De Gegadigde verklaart door een Aanmelding in te dienen borg te staan voor de juistheid en volledigheid van alle bij de Aanmelding ingediende informatie voor wat betreft de onderhavige aanbestedingsprocedure. Indien bij de controle of de verificatie van de Aanmelding blijkt dat Inschrijver onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt kan dat eveneens leiden tot uitsluiting van Gegadigde van (verdere) deelname aan de onderhavige aanbestedingsprocedure.

3.2.8 VRAGENRONDE

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden bij de contactpersoon. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen bij de beoordeling. De Gegadigde dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van de Selectieleidraad de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer.

Vragen die tijdig zijn ingediend zullen schriftelijk en anoniem worden beantwoord in een Nota van inlichtingen. Deze Nota van inlichtingen wordt op TenderNed gepubliceerd en beschikbaar gesteld aan alle potentiële Gegadigden. De Nota van inlichtingen maakt daarna onlosmakelijk deel uit van deze Selectieleidraad. Gemeente Leeuwarden publiceert de Nota van inlichtingen uiterlijk op de datum als opgenomen in de planning. De Nota van inlichtingen vormt samen met deze Selectieleidraad het enige uitgangspunt van deze aanbesteding. Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd door de contactpersoon.

3.2.9 ONVOLKOMENHEDEN, PROCEDUREFOUTEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN (TEGEN)STRIJDIGHEDEN

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. Gemeente Leeuwarden verzoekt de Gegadigde eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 3.2.7 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om gemeente Leeuwarden in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Gegadigden een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. Gemeente Leeuwarden verzoekt Gegadigden evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Aanmeldingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Gegadigde gemeld, dan zal dit in het voordeel van gemeente Leeuwarden worden uitgelegd. De Gegadigde heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie bindt de gemeente Leeuwarden in geen geval.

3.2.10 VOLLEDIGHEID EN INDIENEN AANMELDING

De Aanmelding dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Gegadigde wordt verzocht alle in deze Selectieleidraad vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Gegadigde bevoegd te zijn tot het aangaan van de in deze Selectieleidraad bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Aanmelding dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
101Aanmeldings-brief_<naam Gegadigde>	Rechtsgeldig ondertekende en in de Nederlandse taal opgestelde Aanmelding waarin: • beschrijving samenwerking (indien van toepassing); • eventuele bijzonderheden omtrent de Aanmelding; en volmacht (indien van toepassing).	Vrij
102UEA_<naam Gegadigde>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	pdf
103xVerklaring-tbs_<naam Gegadigde>	Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 103a, 103b, etc.	Bijlage 7.3
104Beantwoordingvragen_<naam Gegadigde>	Beantwoording vragen paragraaf 6.3	Vrij
105xReferentiesjabloon	Ingevulde referentiesjabloon. Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 105a, 105b, etc.	Bijlage 7.2
106Uittreksel-Handelsregister_<naam Gegadigde>	Uittreksel Handelsregister (zie paragraaf 3.2.13)	Vrij

TABEL 4 INLEVERINSTRUCTIE

Gemeente Leeuwarden behoudt zich het recht voor om een onvolledige Aanmelding niet verder in behandeling te nemen.

De Aanmelding dient te worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de gegevens uit het handelsregister. In geval een combinatie een Aanmelding indient dan dient de Aanmelding door alle deelnemers aan de combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Aanmelding toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.2.11 INTELLECTUEEL EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT EN TAAL

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de gemeente Leeuwarden niets uit dit document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

Alle informatie uit deze Selectieleidraad en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen.

Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de Gegadigde met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke voorafgaande toestemming van de gemeente Leeuwarden.

Alle door Gegadigde aangeboden informatie en documentatie wordt (gedeeld) eigendom van gemeente Leeuwarden. Gemeente Leeuwarden zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij de Gegadigde anders vermeldt.

De Gegadigde bevestigt door het indienen van een Aanmelding dat de accountmanager en alle medewerkers die tijdens het aanbestedingstraject en in een eventuele latere fase van uitvoering van de dienstverlening contact hebben met de medewerkers van gemeente Leeuwarden de Nederlandse taal beheersen.

Alle correspondentie en documentatie die door gemeente Leeuwarden wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Gegadigden wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, etc. In voorkomend geval kan gemeente Leeuwarden om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van de Gegadigde.

3.2.12 SLUITINGSDATUM VOOR AANMELDINGEN

De sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding voor deze aanbesteding is **9 december 2024 om 12:00 uur Nederlandse tijd**. Datum en tijdstip zijn fatale momenten.

3.2.13 VOORSCHRIFTEN BETREFFENDE DE WIJZE VAN INDIENING VAN DE AANMELDINGEN

- De Aanmelding (inclusief de te overleggen ingevulde Bijlagen en bijbehorende documenten) dient uitsluitend via TenderNed in Pdf-formaat te worden aangeleverd.
- De Aanmeldingsbrief dient ondertekend te zijn door (een) rechtsgeldig(e) vertegenwoordiger van de Gegadigde. Dit wordt na bekendmaking van het resultaat van beoordelen geverifieerd aan de hand van het door Gegadigde ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en het te verstrekken uittreksel uit het Handelsregister. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijken.
- De Gegadigde dient voor het aanleveren van de gevraagde informatie gebruik te maken van de formulieren die daarvoor bestemd zijn (zie Bijlagen). Antwoorden die ingediend worden in afwijkende formats kunnen worden uitgesloten van beoordeling.

3.3 BEOORDELING VAN DE AANMELDINGEN

Na de sluitingstermijn wordt de aanmeldingskluis in TenderNed geopend en worden de Aanmeldingen beoordeeld. Er wordt naar gestreefd om op de datum opgenomen in de planning de beoordeling af te ronden en de Gegadigden schriftelijk van het resultaat van beoordelen in kennis te stellen.

3.4 HERSTEL VAN FOUTEN EN OMISSIES, VERDUIDELIJING

Gemeente Leeuwarden verklaart Aanmeldingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Selectieleidraad ongeldig, behoudens het bepaalde in deze paragraaf.

Mocht blijken dat in een Aanmelding informatie ontbreekt, dan kan gemeente Leeuwarden besluiten om het gebrek aan overgelegde gegevens te laten herstellen, afhankelijk van de ernst van het gebrek (alleen bij kleine omissies kan gemeente Leeuwarden om aanvulling verzoeken). Gemeente Leeuwarden is daartoe op geen enkele manier verplicht. Gemeente Leeuwarden behoudt zich tevens het recht voor om verduidelijking, toelichting of aanvulling van een Aanmelding of andere informatie te vragen, dit ter uitsluitende beoordeling door gemeente Leeuwarden. Gemeente Leeuwarden is ook daartoe op geen enkele manier verplicht.

Gemeente Leeuwarden kan alle informatie die door een Gegadigde ter beschikking wordt gesteld (ook die afkomstig van derden) op juistheid controleren, onder meer door derden te benaderen. Mocht uit die verificatie blijken dat een Gegadigde onjuiste informatie heeft verstrekt in zijn Aanmelding, dan kan gemeente Leeuwarden die Gegadigde uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

De Gegadigde dient binnen de door gemeente Leeuwarden aangegeven termijn te reageren. Het aangeleverde maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanmelding van de Gegadigde. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.5 AANMELDING DOOR EEN COMBINATIE

Een combinatie bestaat uit meerdere hoofdaannemers die gezamenlijk als één Gegadigde een Aanmelding indienen. Indien de Aanmelding geschiedt door een combinatie dan dient elk lid van een combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Voorts dient elk lid van de combinatie in Deel 2, 4 en 5 van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Bijlage 7.3 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Aanmelding is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van gemeente Leeuwarden.

Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens gemeente Leeuwarden in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomsten en uitvoeringsovereenkomsten voortvloeiende verplichtingen. De combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

3.6 AANMELDEN MET BEROEP OP DERDEN

Gegadigde kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Gegadigde kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Bijlage 7.3).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde Subcontractor dient Gegadigde in Deel 2, 4 en 5 het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen Gegadigde een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde derde' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van gemeente Leeuwarden. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan gemeente Leeuwarden. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens gemeente Leeuwarden in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.7 SUBCONTRACTORS

Gegadigde dient in zijn Aanmelding tevens op te geven of, en zo ja wie, Gegadigde voornemens is voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten als Subcontractor(s). Een Subcontractor is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van de Opdracht.

Een Subcontractor is ook een toeleverancier van datacenterfunctionaliteit/laaS/Paaspartij, en niet zelf op de aanbesteding zal inschrijven.

Het wijzigen van een Subcontractor gedurende de aanbestedingsprocedure (dus na afloop van de selectiefase) of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van gemeente Leeuwarden. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan gemeente Leeuwarden. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens gemeente Leeuwarden in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.8 CONCURRENTIE BEVORDERENDE MAATREGELEN

Een geïnteresseerde onderneming kan zich slechts eenmaal als Gegadigde aanmelden, alleen of als deelnemer aan een combinatie. Een geïnteresseerde onderneming kan zich niet tegelijk als hoofdaannemer (Gegadigde) en één of meerdere Subcontractor in een verhouding hoofdaannemer (Gegadigde) en één of meerdere Subcontractors. Een Subcontractor kan meerdere malen deelnemen als Subcontractor bij verschillende hoofdaannemers (Gegadigden).

3.9 GUNNINGSMODEL

Gemeente Leeuwarden hanteert bij deze aanbestedingsprocedure het gunningscriterium 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving' (EMVI), gelet op de beste prijs – kwaliteitsverhouding.

Het onderdeel 'prijs' wordt gebaseerd op het tijdens de onderhandelingsfase in te dienen Inschrijvingsmodel, dat een kostenoverzicht moet bieden, verdeeld in eenmalige en periodieke kosten, en waarbij de totaalprijs een optelling is over de gegarandeerde periode van vier jaren.

Het onderdeel 'kwaliteit' wordt gebaseerd op de 'gewogen' percentuele optelling van de beoordeling van de ingediende 'definitieve' kwaliteitsdocumenten. Vooralsnog bestaan deze uit: Oplossingsvoorstel, Transitieplan, Adoptieplan, Service Level Agreement en Kansendossier.

NTS past een geometrisch wegingsmodel toe, conform onderstaande formule.

$$F = P^a / Q^{(1-a)}$$

- F = totaalscore
- Q = kwaliteitscore
- a = 0,3
- P = totaalprijs

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	37
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	37
4.3	Selecteren gegadigden	37
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	38
4.5	Klachtenregeling	38
4.6	Bezwaar	39
4.7	Opvragen bewijsmiddelen	39

Selectieprocedure

Omdat het een mededingingsprocedure met onderhandeling betreft, is de procedure in twee fases gesplitst, waarbij fase 2 nog weer uiteenvalt in een consultatiefase en een onderhandelingsfase. De eerste fase, waarin de partijen worden geselecteerd, is openbaar. In de tweede fase worden de geselecteerde partijen uitgenodigd voor deelname aan de consultatiefase en dienen zij de vragen te beantwoorden die in het VBD aan hen worden gesteld. Daarna mogen zij op basis van het DBD een eerste en daarna een definitieve Inschrijving indienen. Hieronder vindt Gegadigde informatie over de selectieprocedure.

4.1 BEOORDELING VAN DE AANMELDING

De ontvangen Aanmeldingen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. De beoordeling bestaat uit een aantal stappen:

- 1 vaststellen van de volledigheid en juistheid van de Aanmelding;
- 2 beoordelen dat uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde voldoet aan de geschiktheidseisen uit hoofdstuk 5;
- 3 selecteren Gegadigden;
- 4 bekend maken resultaat van de beoordeling.

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Nadat de Aanmeldingen zijn getoetst op volledigheid en juistheid, wordt beoordeeld of geen van de uitsluitingsgronden op de Gegadigde van toepassing is en of de Gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet.

4.3 SELECTEREN GEGADIGDEN

Indien de toets zoals bedoeld in paragraaf 4.1 niet leidt tot uitsluiting c.q. ongeldigverklaring, wordt de Aanmelding verder inhoudelijk beoordeeld. Er worden maximaal drie Gegadigden geselecteerd voor deelname aan de consultatie- en

onderhandelingsfase. Dat betekent dat, indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde uitsluitingsgronden en minimumvereisten voldoen, gemeente Leeuwarden het aantal gegadigden tot drie zal terugbrengen op basis van de selectiecriteria. De selectiecriteria zijn in hoofdstuk 6 beschreven.

4.4 BEKEND MAKEN RESULTAAT BEOORDELING

De Gegadigden zullen op de hoogte worden gesteld van het resultaat van de beoordeling. De geselecteerde Gegadigden worden geïnformeerd over het feit dat ze zijn geselecteerd en dat ze, onder voorbehoud van een mogelijk bezwaar, worden uitgenodigd tot deelname van de consultatieronden. Zij ontvangen daartoe het VBD.

De Gegadigden die niet voldoen of niet zijn geselecteerd worden daar schriftelijk over geïnformeerd. Zij ontvangen schriftelijk de resultaten van de uitgevoerde selectiebeoordeling, inclusief de individuele plaats in de rangorde.

Gemeente Leeuwarden is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van onderlinge beoordelingen en vergelijkingen en adviezen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Gegadigden bekend te maken.

4.5 KLACHTENREGELING

De klachtenregeling dient niet te worden verward te worden met de inlichtingenronde als bedoeld in paragraaf 3.2.7 'het stellen van vragen'. Vragen en/of bezwaren die geïnteresseerde/Gegadigde aan de orde wil stellen met het oog op beantwoording daarvan dienen aldus aan de orde te worden gesteld in het licht van het bepaalde in paragraaf 3.2.7.

Indien u na beantwoording van een vraag alsnog een klacht wenst in te dienen of indien uw bezwaar zich niet leent voor een vraag maar als klacht dient te worden aangemerkt, dan dient u deze klacht in te dienen bij gemeente Leeuwarden via een bericht via de berichtenfunctie binnen TenderNed. Vermeld in uw bericht duidelijk dat het gaat om een klacht t.a.v. onderhavige aanbesteding. In uw klacht dient u duidelijk en gemotiveerd aan te geven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. Gemeente Leeuwarden zal de ontvangst van de klacht per omgaande bevestigen en geïnteresseerde/Gegadigde nader informeren over de wijze van afhandeling van de klacht.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene (aanbestedings-)beginselen, maar in dat geval dient u wel eerst een vraag hierover te hebben gesteld in het kader van 'het stellen van vragen' (conform paragraaf 3.2.7).

Naast de wettelijke vastgelegde normen voor rechtsbescherming vindt gemeente Leeuwarden het van belang dat eventuele klachten en onduidelijkheden in een zo vroeg mogelijk stadium worden voorkomen/opgelost. Gemeente Leeuwarden conformeert zich met deze klachtenprocedure aan de 'Standaard voor klachtenafhandeling bij aanbesteding', zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden>. Klachten schorten in beginsel deze aanbestedingsprocedure niet op.

Gemeente Leeuwarden is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure..

4.6 BEZWAAR

Voor het maken van bezwaar tegen de mededeling van de selectiebeslissing wordt onderstaande bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast.

Hierbij geldt het volgende:

- gemeente Leeuwarden dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd.
- De (niet wettelijke) bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal zeven kalenderdagen.
- De Rechtbank Noord-Nederland is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures.
- De inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding aan gemeente Leeuwarden te worden verstrekt.
- Na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken vervallen.
- Het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

De mededeling van de selectiebeslissing wordt schriftelijk bekend gemaakt aan alle Gegadigden. Bovengenoemde bezwaarprocedure vangt aan op de dag na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing en eindigt op dag zeven.

4.7 OPVRAGEN BEWIJSMIDDELEN

Gemeente Leeuwarden kan gebruik maken van de mogelijkheid om naar aanleiding van het ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument de vooraf benoemde bewijsmiddelen op te vragen ter verificatie. In paragraaf 5.1.3 staat vermeld welke bewijsmiddelen gemeente Leeuwarden in dat geval op zal kunnen vragen.

5

**EISEN TEN AANZIEN VAN
DE GEGADIGDE**

5.1	Uitsluitingsgronden	40
5.2	Geschiktheidseisen	42
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	44

Eisen ten aanzien van de Gegadigde

De Gegadigden worden op basis van de ingediende Aanmelding beoordeeld. Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan de organisatie van de Gegadigde dient te voldoen. Gemeente Leeuwarden wijst de Gegadigde erop dat alle in deze Selectieleidraad gevraagde gegevens juist, volledig, op correcte wijze en op tijd dienen te worden aangeleverd. Indien sprake is van het overleggen van onjuiste, onvolledige dan wel niet correcte aanbieding van de gevraagde gegevens, kan dit leiden tot uitsluiting.

5.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Aanmelding van de Gegadigde wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.1). Indien op een Gegadigde een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en gemeente Leeuwarden besluit geen toepassing te geven aan artikel 2.88 Aw, wordt de betreffende Aanmelding terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Gegadigde verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van gemeente Leeuwarden kan verstrekken. Gemeente Leeuwarden werkt met het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Het gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument houdt in dat de selectiefase of inschrijffase van een aanbesteding voor de Uitsluitingsgronden en de

Geschiktheidseisen slechts het Uniform Europees Aanbestedingsdocument afgegeven wordt, zonder dat er nadere informatie wordt verstrekt. Doel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is dat alleen van de geselecteerde Gegadigde de inlichtingen en gegevens uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden geverifieerd.

5.1.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

Gemeente Leeuwarden sluit Gegadigden uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van de 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.1) is uitgesproken waarvan Gemeente Leeuwarden kennis heeft.

5.1.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

Gemeente Leeuwarden kan Gegadigden uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.1) waarvan Gemeente Leeuwarden kennis heeft.

5.1.3 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III onder punt C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' op hem niet van toepassing is.
- Een Gegadigde kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 5.1.1 en 5.1.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gedragsverklaring-aanbesteden-gva>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Gemeente Leeuwarden hiertoe een verzoek doet.
- Een Gegadigde kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel II onder punt B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Gemeente Leeuwarden hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.1) geen deel uitmaakt van de Aanmelding wordt de Aanmelding uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Daarna wordt de geschiktheid van de Gegadigde voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle Geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Gegadigde moet voldoen. De Aanmelding van een Gegadigde die niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

5.2.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.1) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2022 en 2023) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Gegadigde is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. Gegadigde beschikt over een adequate verzekering voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. De Gegadigde dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 Euro respectievelijk 1.250.000 verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar is beperkt tot twee. De Leverancier dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

Nota bene: Gemeente Leeuwarden behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht door Dun & Bradstreet (D&B) te laten toetsen, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten (i) tot en met (iii). Indien Gemeente Leeuwarden van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2023 (of 2022, indien 2023 niet beschikbaar) aan de onderneming(en) van Gegadigde, c.q. de onderneming(en) waar Gegadigde op basis van paragraaf 3.6 een beroep doet, een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

5.2.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.1) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt (iii)).

Gemeente Leeuwarden stelt in dit kader minimumeisen aan Gegadigden op het gebied van technische bekwaamheid. Gemeente Leeuwarden kan van Gegadigde eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde.

- 1 Gegadigde dient te beschikken over een relevant kwaliteitszorgsysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-EN-ISO 9001:2015 serie, of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- een afschrift van een geldig NEN-EN-ISO 9001:2015 certificaat;
 - een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.
- 2 De beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop deze kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders. Gegadigde dient te beschikken over een informatie-beveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-EN-ISO/IEC27001:2017 serie en/of te beschikken over een positieve ISAE3402, type II rapportage.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- een afschrift van een geldig NEN-EN-ISO/IEC27001:2017 certificaat (of recenter), met Verklaring van Toepasselijkheid, of vergelijkbaar;
- een afschrift van de volledige ISAE3402, type II rapportage;
- een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

- 3 Gegadigde dient te beschikken over een Microsoft partner status Cloud Solution Provider of een gelijkwaardig door Microsoft erkende status passend bij de onderhavige opdracht.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- een afschrift van de toekenning van de partnerstatus.

- 4 Referenties, voorzien van een door een referent te ondertekenen 'tevredenheidsverklaring' waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De kerncompetenties kunnen in één of verspreid over meerdere referenties worden aangetoond. Alle met Romeinse cijfers aangeduide aspecten van een competentie dienen echter binnen één (I) te worden aangetoond. De Gegadigde maakt gebruik van één of meerdere exemplaren van de referentiesjabloon in Bijlage 7.2.

Kerncompetenties:

Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

- 1 het ten behoeve van organisaties die (i) qua omvang en complexiteit (met de onderhavige Opdracht) vergelijkbaar zijn met die van gemeente Leeuwarden (ii) ontwerpen, (iii) configureren en (iv) ondersteuning leveren in de vorm van tweede lijn beheer voor (v) een Microsoft M365 omgeving (E5 bundel, Intune, Office suite, Security suite, Compliance Suite).
- 2 het ten behoeve van organisaties die (i) qua omvang en complexiteit (met de onderhavige Opdracht) vergelijkbaar zijn met die van gemeente Leeuwarden (ii) ontwerpen, (iii) configureren en migreren (transitie) van een (iv) Citrix omgeving naar een (v) moderne werkplekomgeving op basis van (vi) laptops en smartphones op basis van een (vii) Microsoft tenzij beleid.
- 3 het (i) begeleiden van (ii) (de-)centrale overheden bij (iii) een transitie van de documenten van (iv) traditionele file servers naar (v) een Microsoft M365 omgeving en het (vi) uitvoeren van bijbehorende adoptie aan de (vii) eindgebruikers, waarbij de (vi) leverancier en organisatie tevreden zijn over (vii) de uitvoering van de implementatie;
- 4 het (i) adviseren van (ii) (de-)centrale overheden omtrent (iii) beveiligingsaspecten in (iv) relatie tot werkplekdiensten, waarbij (v) de vereisten voor decentrale overheden zoals Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO) en NIS2 als normkader wordt toegepast;
- 5 (i) langdurige partnerrelaties ($\geq$ drie jaar) met organisaties waarbij sprake is van (ii) co-beheer van een (iii) werkplek omgeving waarbij (iv) de Leverancier ondersteunend is in het configuratiebeheer en tevens ondersteuning biedt in het operationeel beheer voor een (v) organisatie met meer dan 1.000 accounts.

5.3 VERIFICATIE UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als Gemeente Leeuwarden dienen alleen de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning), uiterlijk één (I) week na dagtekening van het schriftelijke verzoek hiertoe van Gemeente Leeuwarden de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

Gemeente Leeuwarden kan tot het einde van de gunningsfase om verduidelijking vragen.

Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is gesteld wordt de Aanmelding ongeldig verklaard en wordt de Gegadigde alsnog uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure. In dat geval komt de eerstvolgende Gegadigde in rangorde (de nummer '4') alsnog in aanmerking voor deelname.

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	46
6.2	Selectiebesluit	47
6.3	Vragen	47

Selectiecriteria

Dit hoofdstuk verwoordt alle vragen die betrekking hebben op de organisatie van de Gegadigde. Tenzij expliciet anders vermeld dienen alle in dit hoofdstuk verwoorde vragen te worden beantwoord.

6.1 ALGEMEEN

Indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde minimumvereisten voldoen wordt het aantal teruggebracht naar drie.

In paragraaf 6.3 worden vragen over de kwaliteit van de organisatie van de onderneming van Gegadigde gesteld. De door de Gegadigden in het kader van de Aanmelding aangeleverde informatie wordt door het projectteam beoordeeld. De beoordeling geschiedt op basis van consensus.

Per antwoord op de vraag kan een Gegadigde punten scoren. De score per beschrijving en vraag wordt in consensus vastgesteld.

De antwoorden op de vragen gesteld in de paragraaf 6.3 worden beoordeeld op een vierpuntschaal:

- 0 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid niet aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling niet in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording en/of (ii): de beantwoording in zijn geheel niet met meetbare prestatie-indicatoren is onderbouwd en/of: (iii) de beantwoording heeft geen relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

- 1 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in geringe mate aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling onvoldoende in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording of (ii) de beantwoording onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/ zijn onderbouwd en/of (iii) de beantwoording heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure;
- 2 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid redelijk aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd of (ii): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure;
- 3 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, (ii): met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd en (iii): heeft voldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

Nota bene: met meetbare prestatie-indicatoren is bedoeld: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

De vragen verschillen in gewicht. Er kan een enkele weging (0, 1, 2, 3), een dubbele weging (0, 2, 4, 6) of een drievoudige weging (0, 3, 6, 9) plaatsvinden, waarbij de vierpuntschaal onverkort blijft gehandhaafd.

Bij elke vraag wordt het gewicht aangegeven ('(L)aag' staat hierbij voor enkele weging, '(M)idden' voor dubbele weging, en '(H)oog' voor drievoudige weging) en daarmee de maximaal haalbare score.

De behaalde scores op de gestelde vragen worden gewogen bij elkaar opgeteld en de drie Gegadigden met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase.

6.2 SELECTIEBESLUIT

Gemeente Leeuwarden besluit, op basis van de toetsing en de beoordeling van de Aanmelding, welke drie Gegadigden zij voornemens is te selecteren voor het maken van een Inschrijving.

6.3 VRAGEN

Besteed aan de beantwoording van onderstaande vragen maximaal één pagina A4 (maximaal 500 woorden) per vraagnummer.

Nota Bene (i). Bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's (één) en/of woorden (500) wordt het gehele antwoord beoordeeld met 0 punten.

Nota bene (ii): de antwoorden worden bij voorkeur met meetbare prestatie-indicatoren onderbouwd: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, vertaling naar de betreffende opdracht, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

Nr.	Vraag	Gewicht
<i>Implementatie</i>		
1.	Beschrijf de verwachtingen die u gebruikelijk heeft van opdrachtgevers in kennis, capaciteit en tijd, als het gaat om de bijdrage die zij bij implementatietrajecten als de onderhavige moeten leveren. Op welke wijze kunt u ondersteuning bieden in het verhogen van het kennisniveau hiervan bij Opdrachtgevers.	M
2.	Beschrijf op welke wijze u onder architectuur werkt. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de wijze waarop u gebruik maakt van architectuur om uw oplossingen maximaal beheersbaar en aanpasbaar te maken en te houden (wat is uw architectuur en uw strategie in deze). Ga daarbij tevens in op het zo laagdrempelig mogelijk kunnen doorvoeren van updates en upgrades.	M
3.	Beschrijf op welke wijze u als sparringpartner voor uw opdrachtgevers fungeert (in de zin van kritisch meedenken). Besteed hierbij aandacht aan innovatie en vernieuwingen, het inpassen en/of aanpassen van beheerprocessen en proactief meedenken in producten en diensten.	M
4.	Beschrijf in grote lijnen hoe u gebruikelijk de overgang naar gebruik van Teams/Sharepoint/Onedrive uitvoert voor een organisatie die vergelijkbaar is met het SSC	H
5.	Beschrijf op welke wijze u opdrachtgevers ondersteunt in verandermanagement bij wijzigingen in het werkplekconcept. Besteed hierbij aandacht aan de manier waarop u organisaties ondersteunt in het verkrijgen van commitment voor de verandering en adoptie van de vernieuwingen bij de eindgebruikers.	H
<i>Beheer</i>		
6.	Beschrijf op welke wijze meldingen (incidenten/vragen/wijzigingen) inzichtelijk worden voor de beheerorganisatie van uw opdrachtgevers. Besteed hierbij tevens aandacht aan de wijze waarop u proactief zorgt dat de beheerorganisatie van uw opdrachtgevers geïnformeerd wordt over status wijzigingen van meldingen.	M

Nr.	Vraag	Gewicht
7.	Beschrijf de wijze waarop u ervoor zorgt dat uw support-functionarissen de benodigde specifieke kennis van de omgeving van uw opdrachtgevers hebben én houden. Geef hiervan een voorbeeld. Besteed hierbij ook aandacht aan de overdracht van kennis van projectmedewerkers naar supportmedewerkers.	M
8.	Beschrijf de wijze waarop u opdrachtgevers gebruikelijk ondersteunt bij het opzetten en aanleveren van de configuratie voor eindgebruikersapparatuur (laptops/smartphones) aan de hardware leverancier, dusdanig dat software en instellingen zoveel als mogelijk voor-geïnstalleerd zijn bij ontvangst door de eindgebruiker.	L
9.	Beschrijf op welke wijze u als sparringpartner voor uw opdrachtgevers fungeert (in de zin van proactief en kritisch meedenken) bij het beheer van bij opdrachtgevers in gebruik zijnde producten. Denk daarbij aan notificaties over belangrijke Microsoft-aankondigingen, aandragen van relevante ontwikkelingen en best practices op het gebied van Security & Compliance (en de governance van Microsoft365 in het algemeen), productupdates van overige software die voor de in gebruik zijnde producten wordt ingezet, ed..	H
<i>Selectie</i>		
10.	Waarom denkt u dat uw organisatie een cultural fit heeft met een beheerorganisatie van een lokale publieke instelling? Besteed in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten: tempo van evolueren, structurering van uw bedrijf, managementstijl, werkethiek en teammentaliteit.	H
11.	Beschrijf in welke mate en hoe u klanttevredenheid als doelstelling in uw organisatie hebt georganiseerd en borgt en geef daarbij gemotiveerd aan wie u daarbij als 'klant' definieert.	L

TABEL 5: SELECTIECRITERIA

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	50
7.2	Referentiesjabloon	50
7.3	Verklaring Terbeschikkingstelling Middelen	50
7.4	Basisarchitectuur	50
7.5	Social Return	50

Overzicht Bijlagen

7.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Dit document wordt rechtstreeks / interactief in TenderNed aangeboden.

7.2 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word-document

7.3 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING MIDDELEN

Separaat Word-document.

7.4 BASISARCHITECTUUR

Separaat pdf-document.

7.5 SOCIAL RETURN

Separaat pdf-document