

# **Aanbestedingsleidraad**

## **Openbare Europese**

### **Aanbesteding**

Microsoft 365 beheer en support

Datum: 16 oktober 2025

Naam inkoopadviseur: Aschwin van den Eijnden

Versie: 1.0

## Inleiding en beschrijving opdracht

Voor u ligt het beschrijvend document behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor Microsoft 365 Beheer en Support voor Omgevingsdienst Veluwe (hierna: ODVeluwe of Aanbestedende dienst). In dit document schetsen wij een beeld over de dynamiek van de organisatie, de eisen die dit stelt aan onze bedrijfsvoering en de ondersteuning die wij zoeken voor het beheer en support van de Microsoft 365 omgeving. Om een keuze te kunnen maken voor de opdrachtnemer die ons hierin kan ondersteunen door met ons mee te denken, een klantgerichte opstelling en die een goede partner voor ons kan zijn voor de uitvoering van de opdracht, hebben wij in dit document beschreven wat we belangrijk vinden en hoe we dat gaan beoordelen. Deze aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012.

ODVeluwe is een van de ruim twintig omgevingsdiensten in Nederland en een van de zes in de provincie Gelderland.

Bij ODVeluwe zetten we ons in voor een veilige, duurzame en gezonde leefomgeving. In nauwe samenwerking met twaalf Veluwse gemeenten en de provincie Gelderland, spelen onze vergunningverleners een cruciale rol in het verstrekken van omgevingsvergunningen. Onze toezichthouders zorgen ervoor dat bedrijven voldoen aan de meest actuele wet- en regelgeving op het gebied van milieu en veiligheid.

Daarnaast bieden onze milieu-experts uitgebreid advies aan onze partners over diverse milieugerelateerde onderwerpen. Of het nu gaat om energie, bodem, ruimtelijke ordening, duurzaamheid, circulariteit, lucht, geluid, natuur, ecologie, of externe veiligheid, wij staan klaar om de leefomgeving te versterken en te beschermen. Vanuit onze locaties in Apeldoorn en Harderwijk werken wij aan een gezonde, schone en veilige leefomgeving voor inwoners en bedrijven in regio Veluwe.

Aanvullende informatie betreffende onze organisatie staat op de website: <https://www.odveluwe.nl/>

Voorafgaande aan de aanbesteding is er een marktconsultatie gehouden. Hiervan is een samenvatting beschikbaar, terug te vinden als bijlage 8. De samenvatting, bijlage 8, maakt geen deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

## Inhoudsopgave

Inleiding en beschrijving opdracht .....	2
Begripsbepaling .....	4
1 De opdracht .....	6
1.1 Doelstelling van de opdracht .....	6
1.2 Percelen .....	6
1.3 Looptijd .....	6
1.4 Situatie .....	6
2 Uitgangspunten en algemene eisen aan de aanbesteding .....	17
2.1 Planning .....	17
2.2 Uitgangspunten .....	17
3 Eisen aan de inschrijver .....	22
3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) .....	22
3.2 Overige documenten .....	22
3.3 Geschiktheidseisen .....	22
3.4 Rusland .....	24
4 Eisen aan de opdracht .....	25
4.1 Programma van Eisen .....	25
4.2 Algemene inkoopvoorwaarden .....	25
4.3 Overeenkomst .....	25
4.4 Service Level Agreement (SLA) en/of Dossier Afspraken en Procedures (DAP) .....	25
4.5 Verwerkersovereenkomst .....	25
5 Gunningscriteria en beoordeling .....	26
5.1 Gunningscriteria .....	26
5.2 Subgunningscriteria Kwaliteit .....	26
5.3 Aanvullende eisen subgunningscriterium kwaliteit .....	28
5.4 Subgunningscriterium prijs .....	29
6 Wat in te dienen .....	33

## Begripsbepaling

De definities zoals beschreven in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 (hierna: AW 2012) zijn van toepassing tenzij er een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.

**Aanbestedende dienst:** Omgevingsdienst Veluwe (ODVeluwe), na het moment van gunning te noemen: opdrachtgever. Ook wel aangeduid met wij of ons/onze.

**Aanbestedingsleidraad:** het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

**Aanbestedingsstukken:** alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op het TenderNed platform ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

**Inschrijver:** een ondernemer die een inschrijving heeft ingediend. Na het moment van gunning en bij de uitvoering van de opdracht te noemen: opdrachtnemer. Ook wel aangeduid met u of uw.

**Inschrijving:** alle documenten die een inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de aanbestedingsstukken.

**Kantooruren/kantoortijden:** alle uren op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur CET.

**Nota van inlichtingen:** een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers, alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

**Opdracht:** de op basis van de overeenkomst te verzorgen diensten ten behoeve van de aanbestedende dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.

**Overeenkomst:** het door de opdrachtnemer en de aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen. De aanbestedingsstukken en de verwerkingsovereenkomst maken integraal onderdeel uit van overeenkomst.

**Prijsblad:** het document waarin inschrijver de prijzen met betrekking tot de opdracht dient op te geven.

**Werkdagen:** kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

### *Interpretatie*

- Daar waar definities in de aanbestedingsstukken luiden in het meervoud respectievelijk enkelvoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld.
- Het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode.
- Het gebruik van woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot'.
- Een aanhaling van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving wordt geacht om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

## 1 De opdracht

### 1.1 Doelstelling van de opdracht

Omgevingsdienst Veluwe streeft het volgende na

- Het in beheer nemen en vervolgens beheren van de Microsoft 365-omgeving van ODVeluwe, waarbij het veilig en tegelijkertijd werkbaar houden, belangrijke aspecten zijn in de uitvoering van de opdracht, evenals het gebruikmaken van nieuwe mogelijkheden.
- Aanvullend op het beheer ook verdere ondersteuning van de organisatie op de werkzaamheden zoals beschreven onder "service desk / operationeel beheer / 1e en 2e lijn support" en onder "Microsoft 365 3e lijn support" in de paragraaf over de functionele omschrijving.
- Een soepele voorbereiding en ingebruikname c.q. overdracht van het beheer van de omgeving van Apeldoorn naar de opdrachtnemer
- Een samenwerking die ODVeluwe ervaart als prettig en professioneel, zoals beschreven in de uitgangspunten, onder de scope van de opdracht.

### 1.2 Percelen

De opdracht is **niet** verdeeld in percelen. Wij hebben hiervoor de volgende motivering:

- De organisatorische gevolgen en risico's bij splitsing van de opdracht, zijn te hoog;
- De benodigde expertise is aanwezig binnen één onderneming.
- De omvang van de opdracht beperkt deelname door het MKB niet.

### 1.3 Looptijd

De primaire looptijd van de overeenkomst is drie (3) jaar.

- Daarna eindigt de overeenkomst van rechtswege;
- De overeenkomst kan maximaal drie (3) maal worden verlengd met ieder één (1) jaar. De besluitvorming ten aanzien van het eventueel verlengen van deze overeenkomst vindt plaats uiterlijk drie (3) maanden voordat de overeenkomst eindigt en hangt onder andere af van de gerealiseerde kwaliteit van dienstverlening.
- Opdrachtnemer kan de verlenging niet weigeren.

### 1.4 Situatie

#### 1.4.1 Huidige situatie luidt als volgt:

Voor de locatie in Apeldoorn neemt ODVeluwe haar ICT diensten vrijwel volledig af van de Gemeente Apeldoorn (Apeldoorn). Deze diensten bestaan onder andere uit:

- *Fysieke werkplek.* Laptop, mobiele telefoon, SIM, bureauschermen, beeldscherm voor thuiswerkplek, inrichting vergaderruimten, secure printing.
- *Virtuele werkplek.* Onder andere Citrix, Windows, security en technisch en operationeel beheer.

- *Applicaties.* Technisch en functioneel beheer voor een deel van de applicaties evenals management van de licenties. Citrix wordt daarbij gebruikt om de on premise omgeving te benaderen waarbij we gebruikmaken van een published desktop en afdelingsfolders.
- *Netwerk.* Zowel bekabeld als Wifi.
- *IT Service Desk.* Aanschaf, configureren, beheren en verstrekken van IT-middelen, support bij incidenten, beantwoorden van vragen, doorvoeren van (standaard) changes, bijhouden CMDB.
- *Vaste Telefoon.* Hosting van het algemene nummer inclusief hardwaren en beperkte call center functionaliteit.
- *Projecten.* Management en uitvoering van (grotere) aanpassingen in de infrastructuur en/of het applicatielandschap.

Op de locatie in Harderwijk worden de faciliteiten geleverd door meerdere leveranciers. Dit betreft met name vergaderruimten (Teams Rooms), printing en netwerkdiensten.

#### *1.4.2 Ontwikkelingen*

ODVeluwe heeft de wens om meer regie te hebben op de eigen bedrijfsvoering en middelen c.q. minder afhankelijk te zijn van Apeldoorn. Ook verwacht ODVeluwe in de toekomst de locatie in het gemeentehuis te verlaten en een andere locatie in Apeldoorn te betrekken.

Daarnaast heeft ODVeluwe de wens om samenwerkingen met andere partijen te onderzoeken, ook op het gebied van ICT. Op dit moment onderzoeken ODVeluwe en Omgevingsdienst Achterhoek (ODA) de mogelijkheden tot een intensieve samenwerking die eventueel kan leiden tot een fusie.

Al deze ontwikkelingen grijpen op elkaar in, waarbij tijdlijnen nog onduidelijk zijn. Dit maakt dat ODVeluwe zoekt naar een oplossing die haar zelfstandig maakt en tegelijkertijd de flexibiliteit biedt om goed in te spelen op deze ontwikkelingen.

Een andere belangrijke ontwikkeling is dat ODVeluwe overgaat van een werkomgeving die een on prem focus heeft (Citrix, published desktop, afdelingsfolders) naar werken met Microsoft 365, waarbij Teams, Sharepoint en Onedrive meer een dominante plek innemen.

Dit betekent ook dat ODVeluwe nog onvoldoende ervaring heeft opgebouwd om zich een goed beeld te vormen van de soort en omvang aan werkzaamheden die nodig zijn om medewerkers te ondersteunen en derhalve nog zoekende is naar de beste mix van 'zelf doen' en uitbesteden. Onder andere op het gebied van operationeel beheer speelt dit vraagstuk.

Deze ontwikkelingen brengen uitdagingen met zich mee en ODVeluwe zoekt een partij die hierin meedenkt en flexibel in meebeweegt.

#### *1.4.3 Toekomstige situatie*

ODVeluwe bereidt de verzelfstandiging voor van Apeldoorn die als resultaat heeft dat zij alle IT-dienstverlening, die zij nu afneemt van Apeldoorn, zelf gaat verzorgen. ODVeluwe zal deze diensten zelf gaan uitvoeren, al dan niet in samenwerking met bestaande en nieuwe toeleveranciers. Dit alles is ondergebracht in een programma waarin ODVeluwe en Apeldoorn gezamenlijk de ontvlechting realiseren. Hierin zijn de volgende deelprojecten ondergebracht:

##### *1. Werkplek*

Hierin wordt een nieuwe Microsoft 365 tenant ingericht voor ODVeluwe waarna deze in gebruik wordt genomen. Onderhavig bid gaat over het beheer en support van deze tenant. Er is een deadline afgesproken om de tenant op 16 maart 2026 in gebruik te gaan nemen. De deelprojecten sturen alle op deze datum. De tijdlijnen van dit bid sturen erop om ruim voor die datum een partij te hebben geselecteerd.

##### *2. Telefonie*

In 2025 krijgen alle medewerkers een nieuwe mobiele telefoon en wordt er een SIM-contract afgesloten via de VNG. Voor vaste telefonie zal in 2025 een oplossing worden gekozen die in 2026 zal worden ingevoerd. Microsoft 365 telefonie is hierin een van de opties.

##### *3. Netwerk*

Netwerk zal door Apeldoorn worden verzorgd, zolang het gemeentehuis de locatie is van ODVeluwe. Er is nog geen duidelijkheid wanneer een andere locatie wordt betrokken maar dat zal niet op korte termijn zijn.

### **Migratie van de werkplek**

Om te komen tot een succesvolle ontvlechting hanteert het project vijf fasen. Bijlage 12 wordt daarbij gebruikt als visuele ondersteuning voor de interne communicatie.

#### *Fase 1: bouwen en testen van de tenant*

Hierin wordt een Microsoft 365 tenant ingericht en getest. Daarbij hanteert ODVeluwe de volgende uitgangspunten

1. De omgeving sluit te allen tijde zoveel mogelijk aan bij de marktstandaard en de door Microsoft aanbevolen best practices, dat wil zeggen dat er geen maatwerk wordt toegestaan. Dit mede om de beheerlasten en -complexiteit tot een minimum te beperken. Daarbij geldt CIS4.0 als uitgangspunt. Als ODVeluwe afwijkt van deze standaard dan is dat een bewuste en gedocumenteerde keuze.

2. Security settings worden eerst 'zo maximaal mogelijk' gezet en eventueel versoepeld op basis van de afweging risico <=> gebruiksgemak. ODVeluwe zal hier sterk leunen op de kennis en advies van de opdrachtnemer.
3. In het kiezen van nieuwe functionaliteiten volgen we de markt c.q. best practices. ODVeluwe is geen early adopter. Ook hier is kennis en advies van de leverancier voor ODVeluwe van groot belang.
4. Vooralsnog krijgen alleen managed devices toegang tot de tenant.

Op de tenant is een audit uitgevoerd, op basis van CIS4.0 en enkele andere criteria. Het resultaat van de audit is te lezen in bijlage 9. In een aantal gevallen kan pas aan de norm worden voldaan in samenwerking met de opdrachtnemer, dit is dan expliciet aangegeven. Invulling hiervan gebeurt gezamenlijk in de audit- en implementatiefase van de opdracht.

#### *Fase 2: ingebruikname van de tenant – mailmigratie*

In het weekend van 14 maart 2026 wordt de tenant geactiveerd en in gebruik genomen. In dat weekend vindt de mailmigratie plaats. Op 16 en 17 maart 2026 worden de laptops van alle medewerkers opnieuw ingespoeld vanuit ODVeluwe tenant. Vanaf dat moment werkt elke medewerker parallel in twee omgevingen: Office via de nieuwe tenant en de overige werkzaamheden nog via de bestaande Citrix-omgeving.

De laptop is voor alle medewerkers hetzelfde: een nieuwe laptop met een Intel Core Ultra 7 processor met 12 fysieke en 14 logische cores, 32GB geheugen en 1TB SSD.

Alle medewerkers hebben een E5 licentie.

Voorafgaand aan deze migratie worden medewerkers getraind in het gebruik van de moderne werkplek. Deze training is grotendeels gelijk aan de training die Apeldoorn aan haar medewerkers geeft.

#### *Fase 3: ingebruikname van de tenant – datamigratie*

Twee weken later wordt alle data (niet zijnde applicatiedata) van de verschillende netwerkschijven naar Sharepoint gemigreerd. In 2025 wordt het eigenaarschap van de data op de diverse netwerkschijven herbevestigd, wordt bepaald waar data terechtkomt in de doelomgeving en wordt, waar mogelijk, vooraf geschoond. Ook zullen we in 2025 Microsoft 365 Champions selecteren, die gaan meebepalen wat de best bruikbare inrichting is voor Teams en Sharepoint.

Ook worden medewerkers, voorafgaand aan de migratie, getraind. Nu met focus op het gebruik van Teams en Sharepoint. Ook deze training is grotendeels gelijk aan de training die Apeldoorn aan haar medewerkers geeft.

Na deze fase werken medewerkers nog steeds in twee omgevingen: Office en data via de nieuwe tenant, overige werkzaamheden via de bestaande Citrix-omgeving.

#### *Fase 4: ingebruikname van de tenant – applicatiemigratie*

Medio april zal “het merendeel” van de applicaties in bulk worden overgezet naar de tenant. Zowel accounts als data worden overgezet. Per applicatie ligt een draaiboek klaar. Indien nodig worden oude applicaties uitgefaseerd en vervangen door applicaties die beter passen in de nieuwe omgeving.

Een groot deel van de applicaties wordt al als SaaS afgenomen. De overige applicaties kunnen worden ontsloten via Intune. In een enkel geval kan het noodzakelijk zijn om een specialistische applicatie op een of enkele laptops te installeren. De verwachting is dat er geen applicaties zijn waarvoor een oplossing in Azure nodig is. Mocht dit achteraf wel noodzakelijk zijn dan wordt dat beschouwd als een nieuwe situatie die op dat moment wordt beoordeeld.

Enkele applicaties maken gebruik van extra hardware (geluidsmeters en dergelijke) die via de USB-poort moet communiceren.

We beogen hier dat het merendeel van de medewerkers, na deze fase, alle dagelijkse werkzaamheden in de tenant kunnen uitvoeren en Citrix nog sporadisch nodig is. We accepteren hier dat een beperkte groep medewerkers (HR, Finance) nog veel zal werken in de Citrix-omgeving.

#### *Fase 5: ingebruikname van de tenant – overige activiteiten*

Niet alle applicaties zullen medio april 2026 klaar zijn voor de migratie naar de nieuwe tenant. Deze worden in de maanden daarna alsnog overgezet. Dit zijn vooral de complexere applicaties, bijvoorbeeld omdat er een grote verwevenheid van data is met de Apeldoorn-systemen en processen. Een andere reden kan zijn dat de applicatie wordt vervangen door een nieuwe en dat daarvoor een aanbestedingstraject nodig is.

Uiterlijk eind 2026 dient fase 5 te zijn afgerond zodat alle werkzaamheden vanuit de nieuwe tenant kunnen worden uitgevoerd en de Citrix-omgeving niet meer wordt gebruikt.

De timing waarop het beheer van de omgeving bij een externe partij worden ondergebracht, is gerelateerd aan deze tijdslijnen.

#### *1.4.4 Scope van de opdracht*

##### **Uitgangspunten**

###### *Security en innovatie*

ODVeluwe heeft er bewust voor gekozen om het beheer en support van de Microsoft 365-omgeving te beleggen bij een externe partij. Zij is van mening dat dit een vakgebied is dat specialistische kennis vereist, zich snel ontwikkelt en dat het noodzakelijk is dat een organisatie op elk moment (aantoonbaar) de beschikking heeft over meest actuele kennis. Dit geldt met name voor het veilighouden van de omgeving maar ook voor het kunnen gebruiken van nieuwe mogelijkheden die Microsoft toevoegt. ODVeluwe heeft niet de wens om dit intern te borgen. Daarom hecht ODVeluwe er veel waarde aan om de beste partij te vinden die ons helpt om veilig in de Microsoft 365 omgeving te werken, waarbij we continu gebruik kunnen maken van de laatste ontwikkelingen. ODVeluwe vindt het daarbij belangrijker dat zij daarvoor de beste partij vindt dan dat zij een partij vindt die integraal de volledige werkplek-dienst kan verzorgen.

Een van de belangrijke criteria is dan ook dat de leverancier aantoonbaar de capaciteiten heeft om de Microsoft 365 omgeving veilig te houden en om innovaties op de juiste manier toe te kunnen passen.

#### *Flexibiliteit*

Daarnaast is in de paragraaf over de Ontwikkelingen te lezen dat ODVeluwe te maken heeft met een aantal veranderingen dat gaat plaatsvinden. Belangrijk daarbij is dat ODVeluwe nog zoekende is naar de beste mix van 'zelf doen' en uitbesteden, wat met name speelt bij operationeel beheer. Dit betekent dat er nog geen duidelijkheid kan worden gegeven over volumes c.q. omvang van de uitvraag aan (operationeel) beheer. We verwachten wel dat deze in het eerste jaar van de contractperiode hoger zal zijn dan de jaren daarna.

Van de opdrachtnemer verwachten we daarom dat deze goed om kan gaan met deze onduidelijkheid.

#### *Persoonlijk contact*

De werkwijze van ODVeluwe kenmerkt zich door een hoge mate van persoonlijk contact. De diverse workflow-applicaties en een ticket-systeem liggen uiteraard aan de basis van alle informatievoorziening, maar ODVeluwe kent geen "ticket-cultuur". In de huidige situatie verzorgt Apeldoorn het operationele beheer en heeft daarvoor een servicedesk op locatie. Dit persoonlijke contact wordt als waardevol ervaren.

Van de leverancier verwachten wij dat deze een werkwijze aanbiedt die hier goed op aansluit.

### **Functionele omschrijving**

De wens is om alle dienstverlening die is gerelateerd aan de Microsoft 365-omgeving en waarvoor schaarse, specialistische kennis is vereist, te beleggen bij een derde partij. Daarmee wordt de opdrachtnemer integraal verantwoordelijk voor de gehele Azure-omgeving. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in de volgende diensten

- 1) Microsoft 365 Security
- 2) Microsoft 365 Monitoring
- 3) Microsoft 365 Back up
- 4) Microsoft 365 beheer
- 5) Service Desk / operationeel beheer / 1e en 2e lijn support
- 6) Microsoft 365 3e lijn support

Hoewel sommige onderdelen als naamgeving 'Microsoft 365' hebben is de scope de gehele infrastructuur in Azure.

#### *Microsoft 365 Security*

ODVeluwe hecht grote waarde aan een veilige digitale omgeving. Daarom wil zij de beste kennis en vaardigheden tot haar beschikking hebben om de omgeving veilig te houden. ODVeluwe heeft daarin niet de ambitie om zelf haar kennis van een veilige omgeving en actuele dreigingen up to date te houden en hierop te monitoren.

Er ligt daarom een belangrijke verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer om:

- a. Continu te monitoren of de omgeving nog voldoet aan de laatste veiligheidseisen.

- b. Kennis up to date te houden van actuele dreigingen, de omgeving daarop te monitoren en eventueel in actie te komen.
- c. Te adviseren over eventueel te nemen maatregelen.

Een belangrijk uitgangspunt bij het ontwerpen en inrichten van de omgeving is dat we, waar mogelijk, de (meest veilige) standaard gebruiken. Afwijken daarvan doen we in goed overleg en gedocumenteerd. CIS4.0 geldt daarbij als leidraad aangevuld met andere criteria. ODVeluwe toetst zichzelf op deze leidraad. Deze toetsing is terug te vinden in bijlage 9. In deze toetsing is een aantal tests nog blanco omdat we deze samen willen invullen met de geselecteerde opdrachtnemer. Na gunning bepalen we gezamenlijk hoe we deze onderwerpen invullen.

ODVeluwe kiest ervoor om de omgeving eerst 'maximaal veilig' in te richten om vervolgens, op basis van bevindingen, keuzes te maken waar aanpassingen nodig zijn. Om hierin een goede afweging te maken is een goed inzicht vereist in het risico dat een versoepeling met zich meebrengt en welke maatregelen dit risico kunnen mitigeren, zoals bijvoorbeeld training van gedag of het inrichten van aanvullende monitoring. De opdrachtnemer heeft daarom een belangrijke adviserende rol in de continue afweging tussen veiligheid, gebruiksgemak en gebruikerstevredenheid. Deze rol is nadrukkelijk in scope van het bid.

#### *Microsoft 365 Monitoring*

Monitoring is een vitale functie om de security van een omgeving te waarborgen. Die monitoring functie is daar beschreven. Microsoft 365 Monitoring kijkt naar het hele pakket aan monitoring-capabilities die de leverancier beschikbaar stelt, naast security.

Daar waar monitoring zich in het verleden beperkte tot de kleur van het lampje op de server, is monitoring tegenwoordig een specialisme waarop leveranciers zich van elkaar onderscheiden. Microsoft 365 biedt vele mogelijkheden om live data en logs te analyseren. We maken daarbij onderscheid in:

- a. Continue monitoring van live data, gericht op de actuele gezondheid van de omgeving (met name performance en beschikbaarheid).
- b. Monitoring van historische data gericht op trends, afwijkingen en capaciteitsmanagement.

ODVeluwe hecht daarbij waarde aan een goede en proactieve follow-up, door de opdrachtnemer, van monitoring events en ziet dit als onderdeel van de scope.

Monitoring kan daarentegen een zeer kostbare functie zijn als deze niet goed wordt gemanaged.

#### *Microsoft 365 Back up*

Een goede, bruikbare back up (oplossing) is cruciaal voor elke organisatie. Ook wanneer een omgeving volledig 'cloud-based' is, is een goede back up onmisbaar. De prullenbak van OneDrive of de Verwijderde items van Outlook zijn niet voldoende en kennen een te beperkte retentietijd.

Van de leverancier wordt het volgende verwacht:

- Implementatie van een back up-oplossing.
- Jaarlijks testen van de geïmplementeerde oplossing en opleveren van bewijs hiervan.
- Beheer van de back up-oplossing.
- Uitvoeren van restore-verzoeken.

ODVeluwe gaat uit van de volgende criteria:

- Back uppen en terugzetten van data uit de Microsoft 365-omgeving (Exchange Online, SharePoint (waaronder OneDrive van medewerkers), Teams (waaronder chats), Entra ID).
- Vooralsnog wordt niet verwacht dat er een Azure omgeving nodig is, anders dan wat M365 nodig heeft.
- Data wordt opgeslagen binnen Europa.
- RTO: 24 uur.
- RPO: 24 uur.
- Eén kopie kan op dezelfde locatie staan. Een tweede kopie wordt bewaard buiten de Microsoftomgeving. Dit is naar keuze van de leverancier en kan een private cloud zijn of een andere leverancier. ODVeluwe heeft geen faciliteiten voor een on prem oplossing.
- Bewaartermijn:

Type back up	Bewaartermijn
Dag	1 week
Week	4 weken
Maand	12 weken
Jaar	1 jaar

ODVeluwe heeft 1,3 TB aan homedirectories, 1,2 TB aan afdelingsschijven; deze data wordt gemigreerd naar Sharepoint en Teams. Daarnaast is er 800 GB aan mailboxen.

Noot: De back up strategie van ODVeluwe kan op termijn veranderen, bijvoorbeeld door de 3-2-1 regel toe te gaan passen. Ook zal ODVeluwe in de toekomst haar data verder gaan classificeren, wat betekent dat er verschillende back up regimes per classificatie gaan komen.

#### Microsoft 365 beheer

Het beheer van de Microsoft 365 omgeving bestaat met name uit security, monitoring en back up. Maar er kunnen ook andere activiteiten zijn die behoren tot het gezond houden van de omgeving.

Van de opdrachtnemer verwacht ODVeluwe een volledige beheeroplossing. Onder Microsoft 365 beheer vallen alle zaken die niet zijn benoemd onder security, monitoring en back up.

#### Service Desk / operationeel beheer / 1e en 2e lijn support

In de beoogde situatie zal er operationeel beheer nodig zijn van de Microsoft 365 omgeving, waarbij we onder andere denken aan

- Het opvoeren van nieuwe gebruikers en toekennen van rechten en profielen.
- Het ontsluiten van nieuwe of updates van applicaties via Intune.
- Verhelpen van (kleine) verstoringen en beantwoorden van vragen.
- Inspoolen en uitgeven van hardware.
- Onderhoud van de CMDB en IMDB.

Deze werkzaamheden zullen deels door ODVeluwe worden opgepakt en deels door de opdrachtnemer. ODVeluwe heeft Microsoft 365 Champions, die een deel van de gebruikersvragen kunnen beantwoorden. Medewerkers van de afdeling Informatie Management kunnen meer technische vragen beantwoorden, kleine storingen verhelpen en gebruikers opvoeren c.q. rechten toekennen en eventueel devices inrichten. Daarvoor is echter geen structurele

capaciteit ingericht. We verwachten daarom dat dergelijke werkzaamheden voor een belangrijk deel bij de opdrachtnemer worden belegd, zeker in de eerste fase van het contract.

Pas op een later moment zal ODVeluwe beslissen of zij deze werkzaamheden meer naar zich toetrekt en daarvoor één of meerdere medewerkers zal werven. Daarom houdt ODVeluwe er rekening mee dat zij op termijn een deel van deze werkzaamheden zelfstandig uit kan voeren. In de offerte dient daarvoor ruimte te zijn.

De wens van ODVeluwe is hier om zichtbaarheid te bieden aan eigen mensen op de werkvloer. Een of twee vaste mensen die persoonlijk benaderbaar zijn en direct, op de werkplek, assistentie kunnen verlenen. Een dergelijke zichtbaarheid in support zien wij als belangrijk in de adoptie van de nieuwe situatie bij de medewerkers. Op dit moment levert Apeldoorn dit zichtbare support. Een service desk die alleen op afstand (telefoon, tickets) bereikbaar is, zien wij niet als goede oplossing.

Meldingen kunnen daarbij op twee manieren ontstaan:

- 1 Via het ticketsysteem van ODVeluwe; de eerste beoordeling zal dan plaatsvinden door ODVeluwe zelf. Daar zal ook worden besloten of een ticket (uiteindelijk) wordt doorgezet naar de opdrachtnemer. Een melding kan dan al bij de Microsoft 365 Champions en/of afdeling Informatie Management zijn aangeboden.
- 2 Telefonisch bij de opdrachtnemer; hier kan het zijn dat een medewerker direct naar de opdrachtnemer belt of dat deze zijn/haar vraag al eerder intern heeft gesteld maar geen passend antwoord heeft kunnen krijgen.

Dit betekent dat het aanbod van meldingen, zowel telefonisch als via het ticketsysteem, zeer divers zal zijn en er geen duidelijk onderscheid gemaakt kan worden in eerste en tweede lijn support. ODVeluwe vindt het belangrijker dat de inschrijver in haar offerte aangeeft hoe zij omgaat met deze werkzaamheden en welke tijdslijnen zij hierbij hanteert.

#### *Microsoft 365 3e lijn support*

Er zijn situaties denkbaar dat een verstoring of vraag niet is op te lossen / te beantwoorden met de beschikbare kennis en is aanvullende (schaarse) expertise nodig. Deze expertise brengen we graag onder bij een externe partij, als 3e lijn support.

Ook wil ODVeluwe kunnen beschikken over brede en actuele kennis van de Microsoft 365 omgeving op alle relevante onderwerpen als deze al niet onderdeel zijn van andere diensten. Zo komen er met enige regelmaat nieuwe functionaliteiten beschikbaar binnen Microsoft 365 en het proactief verzamelen hiervan en beoordelen of deze van waarde zijn voor ODVeluwe, valt tevens binnen de scope.

Tevens gaan wij ervan uit dat de inschrijver een goede toegang heeft tot toeleveranciers, met name Microsoft.

Al deze kennis dient zowel reactief als proactief te worden ingezet zodat de omgeving te allen tijde veilig, toegankelijk en gezond is tegen minimale kosten en waarbij continu gebruik wordt gemaakt van alle relevante mogelijkheden.

### *Niet in scope*

ODVeluwe heeft een plan van aanpak om de security awareness van medewerkers verder te verhogen. Hierin is een rol weggelegd voor de opdrachtnemer maar dit is vooralsnog niet in scope van de aanbesteding. Dit geldt ook voor bijdragen aan pentesten en disaster recovery. Mogelijk kiest ODVeluwe er in de toekomst voor om Microsoft 365 telefonie in te zetten. Ondersteuning hiervan is niet in scope en kan op termijn aanvullend worden gecontracteerd. Ook managed, secure printing ligt vooralsnog bij een andere partij en kan op termijn alsnog onderdeel worden van de overeenkomst.

### *Integrale verantwoordelijkheid*

Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor het beheer van de Microsoft 365 omgeving, waarmee alle Azure infrastructuur wordt bedoeld. De opdrachtnemer is vrij om daarin zelf keuzen te maken welke tooling daarbij in te zetten.

ODVeluwe verwacht wel dat alle gebruikte tooling is beschreven in de aanbieding en dat alle kosten hiervan inzichtelijk zijn.

ODVeluwe zal een partij zoeken voor de dienst Managed Printing. Deze oplossing zal een koppeling krijgen met de beheerde Microsoft 365 omgeving. We verwachten daarvoor gebruik te gaan maken van Printix. Eventuele hiermee gepaard gaande licentiekosten aan de kant van de opdrachtnemer hoeven niet te worden meegenomen in de aanbieding.

### **Fasering**

ODVeluwe krijgt uitgebreide ondersteuning van Apeldoorn bij het ontwerpen, inrichten, testen en in gebruik nemen van de Microsoft 365 omgeving. Daarmee is de juiste kennis en capaciteit voor deze fasen geborgd. De daaropvolgende beheerfase zal niet meer door Apeldoorn worden verzorgd maar door de te selecteren opdrachtnemer.

Daarbij verwacht ODVeluwe dat het voor een opdrachtnemer goed mogelijk moet zijn om een nieuwe Microsoft 365 omgeving in beheer te nemen, zonder intensief betrokken te zijn geweest bij de voorgaande fasen. Door het uitvoeren van een of meerdere toetsen kan de opdrachtnemer zich een goed beeld vormen van de omgeving en de gemaakte keuzen. Op basis daarvan is vast te stellen in welke mate de omgeving 'in control' is en kan de opdrachtnemer vooraf bepalen welke maatregelen er nodig zijn om de omgeving op het gewenste niveau te krijgen.

De combinatie van deze punten heeft ODVeluwe doen besluiten om de eerste fase in eigen beheer uit te voeren. Echter, ODVeluwe streeft er wel naar om de dienstverlening ruim voor de migratiedatum te hebben vergund. Daarmee blijft de mogelijkheid bestaan voor de opdrachtnemer om een rol te vervullen in de voorbereiding.

De gegunde opdracht kent daarom twee fasen. Een audit- en implementatiefase en een beheerfase.

### **Audit- en Implementatiefase**

Deze fase start op het moment dat de overeenkomst van kracht is. Dit is het moment dat beide partijen de overeenkomst hebben getekend. De wens van ODVeluwe is om deze fase af te ronden (ruim) voordat de tenant in gebruik wordt genomen, op 12 maart 2026. Vanaf donderdagavond 12 maart 2026 zal de huidige tenant, van

Apeldoorn worden dichtgezet en start de mailmigratie. Deze migratie zal vrijdag 13 of zaterdag 14 maart 2026 gereed zijn.

ODVeluwe verwacht een plan van aanpak van de opdrachtnemer waarin is beschreven welke aanvullende informatie nodig is om de omgeving in beheer te kunnen nemen, hoe deze informatie wordt verzameld, welke inzet vanuit ODVeluwe en Apeldoorn hiervoor nodig is en welke tijdslijnen hierbij gelden. Daarnaast staat in het plan hoe de ontbrekende controls uit bijlage 9 worden ingevuld.

En ODVeluwe verwacht een plan van aanpak hoe de inschrijver de dienstverlening implementeert teneinde de beheerfase te kunnen starten.

### **Beheerfase**

De beheerfase volgt op de Audit- en Implementatiefase en beslaat de resterende periode van de overeenkomst. ODVeluwe verwacht van de inschrijver een beschrijving hoe zij in deze fase haar verantwoordelijkheden waarmaakt, zoals elders beschreven in dit document.

## 2 Uitgangspunten en algemene eisen aan de aanbesteding

### 2.1 Planning

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie	16-okt-25
Deadline stellen van vragen 1e ronde	3-nov-25, 10.00 uur
Beantwoording vragen 1e ronde	10-nov-25
Deadline stellen van vragen 2e ronde	17-nov-25, 10.00 uur
Beantwoording vragen 2e ronde	21-nov-25
Deadline indienen inschrijving in TenderNed	2-dec-25, 12.00 uur
Beoordeling van inschrijving	2 tot 12-dec-25
Voorlopige gunning	12-dec-25
Verificatie gesprek	Tussen 12-dec-25 en 6-jan-26
Bezwaarperiode (Standstill-termijn)	12-dec-25 tot 6-jan- 26
Bekendmaking definitieve gunning	6-jan-26

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en indien nodig verwerkt in de planning op TenderNed. In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit document prevaleert de planning in dit document.

### 2.2 Uitgangspunten

Aanbestedende dienst is ervan overtuigd dat een aanbesteding een proces is tussen en met mensen die niet te vatten is in een uitgeschreven en dichtgetimmerde procedure. Aanbestedende dienst beperkt zich daarom tot het vermelden van bijzonderheden en aandachtspunten. Aanbestedende dienst handelt in alle gevallen proportioneel. Genomen besluiten van welke aard dan ook motiveert aanbestedende dienst altijd op een wijze passend bij de situatie en maakt die voldoende kenbaar.

#### 2.2.1 Gekozen procedure

Aanbestedende dienst heeft gekozen voor een Europese openbare aanbesteding, volgens de Aanbestedingswet 2012.

### **2.2.2 Rechtsgeldige deelname**

Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u als inschrijver ervoor zorgt dat de juiste mensen zijn betrokken bij de aanbestedingsprocedure en dat de vragen en bestanden door een rechtsgeldig bevoegde medewerker worden beantwoord en/of geüpload. Een inschrijving is dus altijd rechtsgeldig wanneer deze volledig is ingediend.

### **2.2.3 Digitaal aanbesteden**

Deze aanbesteding voeren wij geheel digitaal. Hoe u als inschrijver kunt deelnemen aan deze aanbesteding via TenderNed kunt u nalezen in de volgende folder: [Stappenplan inschrijven op aanbesteding | TenderNed](#)

Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed. De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via [servicedesk@TenderNed.nl](mailto:servicedesk@TenderNed.nl).

In geval van storing in TenderNed, (eHerkenning daaronder begrepen) kort voor het verstrijken van de termijn voor inschrijving, kan de aanbestedende dienst besluiten de inschrijftermijn te verlengen.

Indien tijdig inschrijven niet mogelijk is door een storing van TenderNed (eHerkenning daaronder begrepen), kan inschrijver vóór het verstrijken van de inschrijvingstermijn een versleutelde waarde van zijn inschrijving en een beschrijving van de objectieve wijze waarop deze is berekend, indienen bij aanbestedende dienst: [inkoop@odveluwe.nl](mailto:inkoop@odveluwe.nl). In geval voldaan wordt aan 2.109a Aw 2012, wordt een inschrijving aangemerkt als tijdig.

### **2.2.4 Herstellen gebreken in inschrijving(en)**

Aanbestedende dienst laat inschrijvers elk gebrek in zijn inschrijving en/of bewijsmiddelen herstellen tot het moment er sprake is van:

1. een commercieel gewijzigde inschrijving van welke aard dan ook; of
2. de concurrentie op een andere manier wordt vervalst.

Aanbestedende dienst bericht de betreffende inschrijvers zo spoedig mogelijk aan wie welke herstelmogelijkheid onder welke voorwaarden mogelijk is en wat de uitkomsten en besluiten van deze mogelijke herstelmogelijkheden zijn.

Dit alles is uitsluitend ter beoordeling van de aanbestedende dienst.

### **2.2.5 Opdrachtverlening**

Aanbestedende dienst kan pas definitief een opdracht verlenen na de stand-still (vervaltermijn) zoals genoemd in de planning. Indien binnen die periode een kort geding aanhangig is gemaakt verlenen wij de opdracht, nadat in kort geding vonnis is gewezen.

De termijn van gestanddoening eindigt 60 dagen na de dag waarop de opdracht definitief is gegund.

### **2.2.6 Uitwisseling van informatie (inlichtingen)**

De voertaal is, zowel mondeling als schriftelijk, altijd Nederlands, ook tijdens de uitvoering van de opdracht.

De inkoopadviseur zoals genoemd op het titelblad is verantwoordelijk voor de begeleiding van deze procedure en het enige aanspreekpunt.

Het stellen van inhoudelijke vragen kan via Tendered Vraag & Antwoord. Overige informatie die niet gaan over de opdracht, gunningscriteria en/of eisen aan u, kunt u via een bericht inwinnen. Van inschrijvers wordt dan ook een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Heldere communicatie is dé basis van een aanbesteding. Beide partijen informeren elkaar zo snel mogelijk, proactief, doeltreffend en eerlijk over alle aspecten van de procedure.

Alle ter zake doende informatie (behalve wat concurrentiegevoelig van aard is) stelt aanbestedende dienst ter beschikking op Tendered.

### **2.2.7 Klachten en bezwaar**

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit of gedraging van aanbestedende dienst. Voor al deze gevallen geldt dat aanbestedende dienst dit zoveel mogelijk informeel met u wil oplossen. Aanbestedende dienst hanteert daarom de onderstaande procedure:

1. U maakt uw 'klacht' proactief en zo snel mogelijk, dus zodra die bij u bekend is of had kunnen zijn, gemotiveerd aan aanbestedende dienst kenbaar via Vraag & Antwoord of de berichten, inclusief een alternatief voorstel. Aanbestedende dienst reageert hierop inhoudelijk.
2. Klachten kunnen uitsluitend per e-mail onderbouwd gemeld worden bij het klachtenmeldpunt van aanbestedende dienst via [info@odveluwe.nl](mailto:info@odveluwe.nl) onder vermelding van 'Klacht aanbesteding Microsoft 365 Beheer en Support'. Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen de aanbestedende dienst dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de aanbestedende dienst. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbestedingsstukken. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure, tenzij aanbestedende dienst in dit kader anders beslist.
3. Indien u het niet eens bent met het standpunt, of u bent van mening dat dit standpunt te lang op zich zal laten wachten, kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts of de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland (locatie Arnhem).

U kunt geen rechtsgeldig beroep doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die niet tijdig en/of onvolledig zijn gemeld.

Indien u een kort geding aanhangig wilt maken bent u verplicht de dagvaarding via een bericht in Tendered te versturen en deze te mailen naar [inkoop@odveluwe.nl](mailto:inkoop@odveluwe.nl).

#### **2.2.8 Vertrouwelijkheid informatie**

Alle gegevens die tijdens deze aanbestedingsprocedure worden uitgewisseld en kenbaar zijn gemaakt zijn vertrouwelijk. Beide partijen respecteren dit en handelen hiernaar.

#### **2.2.9 Gebruik merknamen, typen of octrooien**

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden "of gelijkwaardig".

Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient de inschrijver dit op eerste verzoek van de aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

#### **2.2.10 Voorwaarden aan uw Inschrijving**

Door in te schrijven op onze aanbesteding gaat u akkoord met de volgende uitgangspunten:

1. **Concurrerende inschrijving en mededinging**

Aanbestedende dienst verwacht van u een concurrerende inschrijving, zonder voorwaarden en zonder (een vermoeden van) mededinging beperkende afspraken of misbruik van het gunningssysteem.

2. **Meerdere aanmeldingen binnen één concern**

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich aanmelden als inschrijver. Dat kan zowel zelfstandig, in combinatie of als onderaannemer. Daarbij moet aangetoond kunnen worden dat iedere aanmelding onafhankelijk van de andere inschrijvers (waaronder de inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) is opgesteld en de vertrouwelijkheid in acht is genomen.

3. Eénmaal aanmelden / inschrijven

Een rechtspersoon kan zich slechts éénmaal hetzij individueel hetzij in combinatie met ander rechtspersonen aanmelden. Als een rechtspersoon zelfstandig én als lid van een combinatie een verzoek tot deelneming of inschrijving indient, beoordelen wij alleen de stukken van de combinatie. De zelfstandige inschrijving wordt dan uitgesloten.

4. Samenwerking of Beroep op derden

Het kan voorkomen dat u niet zelfstandig kunt of wilt voldoen aan een eis. Het is u toegestaan om u te beroepen op de kwalificaties van één of meerdere andere partijen. Dit kunt u doen door:

- een combinatie te vormen. Hierbij zijn alle deelnemers gelijkwaardig en hoofdelijk aansprakelijk; of
- een onderaannemer in te schakelen. Hierbij bent u alleen hoofdelijk aansprakelijk en de onderaannemer niet.

Als u niet zelfstandig kunt voldoen aan gestelde eisen, kunt u een beroep doen op derden. U dient dit aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Let op: ook de derde moet apart het UEA invullen. U geeft op het UEA aan voor welke eis u voornemens bent terug te vallen op derden.

5. Varianten van de inschrijver

Het staat u NIET vrij om naast uw bestekconforme inschrijving een variant aan te bieden.

6. Belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming

U houdt bij het opstellen van uw inschrijving rekening met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen op het gebied van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunt u verkrijgen bij:

- de Belastingdienst, [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) of <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin>;
- het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, [www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm);
- het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, [www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw).

**2.2.11 Voorbehouden aanbestedende dienst**

Aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

## 3 Eisen aan de inschrijver

### 3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Inschrijver dient het digitale UEA volledig in te vullen. In het geval van een samenwerkingsverband geldt dit voor alle deelnemende ondernemingen. Het niet indienen, het niet volledig invullen leidt tot een ongeldige Inschrijving. Voor uitleg over het invullen van het UEA, zie:

[Hoe vul ik het Uniform Europees Aanbestedingsdocument \(UEA\) in? | TenderNed](#)

Als u de UEA indient dan:

- heeft u de UEA('s) naar waarheid ingevuld;
- levert u tijdens de verificatiefase de nadere bewijsmiddelen aan;
- gaat u akkoord met de gestelde eisen en uitsluitingsgronden in deze aanbesteding.

### 3.2 Overige documenten

Indien aanbestedende dienst van plan is de opdracht definitief aan u te gunnen, dient u aan te tonen dat de genoemde uitsluitingsgronden zich bij u (indien van toepassing elke deelnemer) niet voordoen en er wordt voldaan aan de geschiktheidseisen. U legt hiervoor in de fase na voornemen tot gunning in ieder geval de onderstaande bewijsmiddelen over:

1. een Gedragsverklaring Aanbesteden, niet ouder dan twee jaar terug te rekenen vanaf uiterste inschrijfdatum. (Let op aanvragen hiervan duurt 8 weken)
2. een verklaring Belastingdienst niet ouder dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste inschrijfdatum.

Zie voor een volledig overzicht van in te dienen stukken Hoofdstuk 6

### 3.3 Geschiktheidseisen

Financiële geschiktheid:

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een passende bedrijfsaansprakelijkheid verzekering zoals beschreven in de GIBIT artikel 17

In de periode na voornemen tot gunning fase dient hiervan een copy polisblad te worden overlegd.

Technische beroepsbekwaamheid (kerncompetenties):

Inschrijver dient, al dan niet door gebruik te maken van een derden, te beschikken over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht. De volgende kerncompetenties aangetoond te worden:

	<b>Kerncompetentie (ervaring met)</b>	<b>Te bewijzen met</b>
1	Aantoonbare ervaring met beheer van een Microsoft 365 omgeving bij een lokale overheidsorganisatie, met minimaal 100 interne en externe medewerkers en met gebruik van vergelijkbare technologieën (tenminste SharePoint, MS Teams, HelloID, Exchange Online, Azure, Entra ID, End Point Manager, AutoPilot, Microsoft Defender, Cloud Apps en MS Office 365) gedurende een periode van 12 maanden in de afgelopen 3 jaar.	Ingevuld referentie formulier bij inschrijving
2	Aantoonbare ervaring met het leveren van een Servicedesk inclusief 1e en 2e lijn support, waar tenminste 500 tickets zijn opgenomen en afgehandeld door opdrachtnemer binnen een periode van 12 maanden in de afgelopen 3 jaar.	Ingevuld referentie formulier bij inschrijving

Gevraagd wordt ten behoeve van de kerncompetenties met één of meerdere referenten aan te tonen dat er wordt voldaan aan deze kerncompetentie. Indien er binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring is opgedaan met meerdere kerncompetenties dan mag deze referentie voor alle kerncompetenties waaraan wordt voldaan gebruikt worden. Het is dus niet nodig om voor elke kerncompetentie een andere referentie te overleggen. Gebruik hiervoor bijlage 13 en 14.

Indien u een inschrijving doet met combinant(en) en/of onderaannemer(s), gelden deze voorwaarden voor een deelnemer of een combinatie van deelnemers. De door u opgegeven kerncompetentie kan door aanbestedende dienst worden gecontroleerd.

Technische bekwaamheid (certificering):

	<b>Certificering</b>	<b>Te bewijzen met</b>
1	Inschrijver is in het bezit van alle de volgende certificaten: 1) Microsoft Solutions Partner for Modern Work 2) Microsoft Solutions Partner for Security	Geldige certificaten na voornemen tot gunning

	3) Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert 4) Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals / Associate / Expert	
2	NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig	Geldige certificaten na voornemen tot gunning
3	NEN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig	Geldige certificaten na voornemen tot gunning

### 3.4 Rusland

Met het sanctiepakket van de Europese Unie (EU) (Verordening 2022/578 van 8 april 2022 ) aangevuld tot met het 16e sanctiepakket mogen wij geen opdrachten aan Russische gelieerde (rechts)personen gunnen.

Het is verboden om te gunnen of opdrachten uit te laten voeren in de volgende gevallen:

1. bij een persoon: als deze de Russische nationaliteit heeft en/of deze in Rusland woonachtig is;
2. als de (rechts)persoon (bedrijven, entiteiten of organen) gevestigd is in Rusland;
3. als de (rechts)persoon (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) voor meer dan 50% eigendom van een persoon of rechtspersoon zoals genoemd bij 1 en 2;
4. als de (rechts)persoon handelt in belang van of op aanwijzing van een (rechts)persoon zoals genoemd hierboven;
5. niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt. Dit betekent dat inschrijvers – ongeacht hun herkomst – niet meer dan 10% van de waarde van de opdracht van Russische ondernemingen mogen betrekken, als onderaannemer of hoofdleverancier.

Door het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver dat bovenstaande niet van toepassing is op inschrijver en de opdracht. Op verzoek levert deelnemer of inschrijver daartoe bewijsmiddelen aan.

## 4 Eisen aan de opdracht

Door in te schrijven op onze aanbesteding gaat u akkoord met de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen. Tevens geeft u door inschrijving aan te voldoen en blijven te voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten. De gevraagde documenten die u indient bij de inschrijving maken integraal onderdeel uit van uw inschrijving en de uitvoering van de opdracht.

### 4.1 Programma van Eisen

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende opdracht en overeenkomst is het bijgevoegde programma van eisen (bijlage 1) van toepassing.

### 4.2 Algemene inkoopvoorwaarden

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende opdracht en overeenkomst is de GIBIT2023 inclusief de ICT kwaliteitsnormen van toepassing. Andere leverings-, betalings-, en/of andere voorwaarden van Inschrijvers wijzen wij expliciet af. In bijlage 3 en 5 zijn deze voorwaarden opgenomen. Tevens als bijlage 4 toegevoegd de toelichting op de GIBIT 2023.

### 4.3 Overeenkomst

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende opdracht is de bijgevoegde overeenkomst van toepassing (bijlage 2).

### 4.4 Service Level Agreement (SLA) en/of Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende opdracht en overeenkomst is de SLA / DAP van opdrachtnemer van toepassing. Opdrachtnemer voegt hun SLA / DAP toe aan de inschrijving. Bespreking en onderhandeling van de SLA / DAP vindt plaats in het verificatiegesprek tijdens de standstill periode van deze aanbesteding. Indien blijkt dat de SLA / DAP niet aansluit op de doelstelling van de opdracht van aanbestedende dienst, behoudt aanbestedende dienst het recht de voorlopige gunning in te trekken en de opdracht te gunnen aan de tweede inschrijver van de rangorde.

Aanbestedende dienst heeft uitgangspunten opgesteld voor een SLA / DAP. Deze uitgangspunten zijn van toepassing op deze opdracht (bijlage 7).

### 4.5 Verwerkersovereenkomst

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende opdracht en overeenkomst is de bijgevoegde verwerkersovereenkomst van toepassing (bijlage 6).

## 5 Gunningscriteria en beoordeling

### 5.1 Gunningscriteria

Het gunningscriterium is de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijskwaliteitverhouding (BPKV). De BPKV wordt bepaald aan de hand van de gewogen factormethode, waarbij de prijs voor 40% en de kwaliteit voor 60% meeweegt. Bij deze methode wordt de score, ook voor de prijs, uitgedrukt in punten, waarna de punten bij elkaar worden geteld. Het gewicht is verwerkt in het aantal punten dat maximaal gescoord kan worden. De inschrijver met het hoogste aantal punten krijgt de opdracht.

	Gunningscriterium	Maximaal score	Weging	Maximaal punten
1	Audit en Implementatiefase	10	25%	25
2	Plan van dienstverlening	10	35%	35
3	Prijs		40%	40
				100

### 5.2 Subgunningscriteria Kwaliteit

De subgunningscriteria zijn:

1. Audit en Implementatiefase;
2. Plan van de dienstverlening;

#### Subgunningscriterium 1: Audit en Implementatiefase

Doelstelling subgunningscriterium

Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een beheerste ingebruikname, door de opdrachtnemer, van de te beheren omgeving en inrichting van alle gecontracteerde diensten. Er is sprake van 'beheerst' als er een realistisch, voldoende gedetailleerd en volledig plan van aanpak beschikbaar is en waarin relevante risico's vooraf worden onderkend en zijn voorzien van benodigde maatregelen.

Wat vragen wij van inschrijver?

Inschrijver beschrijft een audit- en implementatieplan dat als doel heeft om te komen tot een probleemloze overgang naar de beheerfase. In het plan werkt inschrijver in ieder geval de volgende onderdelen uit:

- Door de inschrijver uit te voeren onderzoeken / audits / assessments om zich een definitief beeld te vormen van de te beheren omgeving.
- Hoe invulling te geven aan de nog in te vullen controls in (bijlage 9)
- Hoe en wanneer de beheeraccounts worden overgedragen
- Hoe en wanneer monitoring in te richten

- Hoe en wanneer back up in te richten
- Hoe om te gaan met het overnemen van documentatie
- Plannen van de eerste reeks structurele overleggen
- De wijze waarop u de aanbestedende dienst en gemeente Apeldoorn betreft in het transitieplan en wat u daarbij nodig heeft van beide partijen.
- Aanbestedende dienst wil graag weten wat de belangrijkste risico's zijn die u hierbij geïdentificeerd heeft en welke beheersmaatregelen daarvoor door u worden genomen tijdens de transitie. In uw antwoord wenst aanbestedende dienst maximaal vijf van deze door u geïdentificeerde risico's uitgewerkt te zien inclusief de beheersmaatregelen.
- Alles geplaatst in een tijdsplanning waarin onderlinge afhankelijkheden zichtbaar zijn.

Bovenstaande beschrijven in maximaal 5 x A4 en een lettergrootte van 10 of meer.  
Voeg de uitwerking toe aan uw inschrijving.

#### Beoordeling

- Het audit- en implementatieplan wordt beoordeeld aan de hand van de mate waarin deze als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen volledig, relevant, realistisch en doelmatig, met voldoende diepgang en borging in relatie tot de doelstelling van het subgunningscriterium.
- De planning scoort hoog/hoger als de doorlooptijden aansluiten op de door ons voorgestelde tijdlijnen, en de totale planning met vermelding van activiteiten en fasering, als realistisch wordt bestempeld;
- Het onderwerp risicomanagement scoort hoog/hoger als hierin de geïdentificeerde risico's doordacht en reëel zijn en beheersmaatregelen concreet worden beschreven.

Inschrijver kan voor dit subgunningscriterium maximaal 25 punten scoren.  
Voeg de uitwerking toe aan uw Inschrijving.

### **Subgunningscriterium 2: Plan van de dienstverlening**

#### Doelstelling subgunningscriterium

Aanbestedende dienst wil inzicht in de mate waarin de uitgangspunten van de opdracht verwerkt zijn in de dienstverlening betreffende beheer en support van de Microsoft 365 omgeving van de aanbestedende dienst.

#### Wat vragen wij van inschrijver?

In het plan van de dienstverlening dient u in ieder geval de volgende onderdelen uit te werken:

- Hoe u invulling geeft aan het borgen van de veiligheid (security) van de omgeving.
- Hoe u invulling geeft aan monitoring van de omgeving en eventuele follow up.
- Hoe u invulling geeft aan het maken van back ups van de omgeving.
- Hoe u invulling geeft aan overige beheeractiviteiten van de omgeving.
- Hoe u de eisen gesteld aan de uitvoering van de opdracht borgt tijdens de uitvoering van de opdracht, zoals gesteld in het programma van eisen, met in het bijzonder, maar niet uitsluitend, de medewerker op

locatie, de service desk en overleggen.

- Welke kwaliteitsniveaus u daarbij hanteert, beschreven in een dienstbeschrijving en/of in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en/of Service Level Agreement (SLA)
- Hoe u de uitgangspunten borgt in uw dienstverlening;
- Hoe u de vereiste kennis en ondersteuning in dagelijks support en beheer van de Microsoft 365 omgeving en van relevante Nederlandse en Europese wet- en regelgeving inzet en borgt;
- Inschrijver benoemt minimaal 1 en maximaal 5 risico's bij deze dienstverlening en werkt daarbij de beheersmaatregelen uit.

Bovenstaande te beschrijven in maximaal 30 A4 en een lettergrootte van 10 of meer.

Voeg de uitwerking toe aan uw Inschrijving.

#### Beoordeling

De beschrijving van het plan voor de uitvoering van de dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van de mate waarin de uitwerking van de hierboven genoemde punten volledig is. Hiervan is sprake als

- Uw invulling over hoe om te gaan met security, monitoring, back up en overige beheeractiviteiten als adequaat worden beschouwd, wat inhoudt dat deze de totale beheerdiensten omvatten en helder zijn beschreven. Het gebruik van een dienstomschrijving, DAP en/of SLA wordt daarbij hoger gewaardeerd dan andere vormen. Monitoring krijgt een hogere waardering als daarin ook andere dimensies zijn meegenomen zoals bijvoorbeeld kosten efficiency van de omgeving.
- De invulling voor de medewerker op locatie, de service desk en overleggen een logisch, werkbaar en samenhangend geheel zijn, en daaruit is af te leiden dat de invulling past op de gevraagde inspanning.
- Uw invulling van de uitgangspunten als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistische en in lijn met de gevraagde werwijze.

De beoordeling scoort daarbij hoger naarmate de dienstverlening overeenkomt met het gestelde in de bijlage 7 - Uitgangspunten SLA Microsoft 365 Beheer en Support.

Inschrijver kan voor dit subgunningscriterium maximaal 35 punten scoren.

#### **5.3 Aanvullende eisen subgunningscriterium kwaliteit**

Het is niet toegestaan inschrijfprijzen of omschrijvingen daarvan op te nemen in de uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit.

Aanbestedende dienst verzoekt inschrijver vriendelijk de inschrijvingen bij subgunningscriteria 1, en 2 voor uw inschrijving zelf op te stellen en geen gebruik te maken van kunstmatige intelligentie. Op deze manier kunnen wij uw bedrijf beter leren kennen in plaats van antwoorden te ontvangen die door AI zijn gegenereerd en mogelijk

door het AI-systeem zijn afgestemd op wat wij zouden willen horen in plaats van dat u daar zelf goed en zorgvuldig over heeft nagedacht en ook heeft nagedacht over de haalbaarheid van uw aanbod.

#### 5.4 Subgunningscriterium prijs

De beoordeling van het subgunningscriterium prijs vindt plaats op basis van de totale inschrijfprijs voor de uit te voeren opdracht. De inschrijfprijs is gebaseerd op de fictieve waarden verwerkt in bijlage 10. Deze inschrijfprijs volgt uit het prijsblad (Bijlage 10 Prijsblad).

U neemt de volgende uitgangspunten in acht:

1. Uw prijs is een netto prijs, uitgedrukt in Euro's, exclusief btw.
2. Uw prijs dekt alle in de aanbesteding opgenomen eisen en de door u aangeboden inschrijving op de gunningcriteria volledig.
3. De aangeboden prijzen en/of tarieven zijn **all-in**, inclusief: reiskosten en reistijd woon-werkverkeer, vakantiegeld, vakantiedagen, bijzonder verlof en feestdagen, kosten van vervoer, overige heffingen, assurantie en evenals eventuele overige kosten.
4. U vult het prijsblad in en voegt deze bij uw inschrijving als PDF-bestand.
5. Elke post is kostendekkend en reëel. Inschrijver kan gevraagd worden opgegeven bedragen nader te specificeren.
6. Let op: Er geldt een plafond inschrijfprijs van € 350.000,- excl. btw voor de beschreven fictieve opdracht. Inschrijvingen met een inschrijfprijs hoger dan dit getal zijn ongeldig.

#### 5.5 Beoordelingskader

##### 5.5.1 Subgunningscriterium prijs

De inschrijver met de laagste inschrijfprijs verkrijgt het maximum aantal punten. Het te behalen aantal punten van de overige Inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

$$\text{Punten inschrijfprijs} = 40 * (1 - (\text{prijs inschrijver} - \text{laagste prijs}) / \text{laagste prijs})$$

Het maximaal te behalen punten is 40. Het behaalde aantal punten wordt afgerond op maximaal twee decimalen. Bij het uitvallen van inschrijvers volgt een nieuwe beoordeling op basis van de overgebleven inschrijvers. Dit betekent dat de oorspronkelijke rangorde kan wijzigen.

### 5.5.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Ter bepaling van de score op de subgunningscriteria kwaliteit heeft de aanbestedende dienst de onderstaande beoordelingsmatrix.

Duiding	Omschrijving	Punten
Uitstekend	De uitwerking van het subgunningscriterium sluit uitstekend aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de ingediende uitwerking uitstekend ingevuld.	10
Goed	De uitwerking van het subgunningscriterium sluit goed aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking goed ingevuld. Op 1 punten voldoet de uitwerking niet.	8
Ruim voldoende	De uitwerking van de onderwerpen sluit ruim voldoende aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking ruim voldoende ingevuld. Op 2 punten voldoet de uitwerking niet.	5
Voldoende	De uitwerking van de onderwerpen sluit voldoende aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking voldoende ingevuld. Op 3 of 4 punten voldoet de uitwerking niet.	3
Onvoldoende	Inschrijver heeft het subgunningscriterium niet uitgewerkt of op 5 of meer punten voldoet de uitwerking niet.	0 = Knock out

## 5.6 Overige informatie

### 5.6.1 Loting

De eindscore is de optelling van de behaalde punten op de kwalitatieve subgunningscriteria en het subgunningscriterium prijs levert het eindtotaal op van de Inschrijving. In het geval van gelijke scores, is het aantal punten dat aan het ze kwalitatieve subgunningscriterium is toegekend doorslaggevend. Indien deze regel geen

uitsluitseel biedt, wordt overgegaan tot loting tussen de inschrijvers met gelijk aantal punten, waarbij vertegenwoordigers van de belanghebbende partijen aanwezig mogen zijn.

### 5.6.2 Beoordelingsprocedure

De tijdig ontvangen inschrijvingen worden als volgt beoordeeld:

1. toetsing op compleetheid en volledigheid;
2. eventueel herstellen van gebreken;
3. individuele beoordeling op basis van de subgunningscriteria;
4. consensusmeeting kwaliteitsbeoordeling over subgunningscriteria;
5. toetsing van prijzen;
6. voorlopige gunning. Alle inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen inschrijvers een gemotiveerd bericht van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie. Dit betekent dat de fictieve inschrijfprijs van andere inschrijvers niet bekend gemaakt wordt.
7. verificatie. De aanbestedende dienst gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende inschrijver. Hiertoe dient inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid om deze inschrijver te verzoeken de inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.
8. definitieve gunning. Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle vereisten voldoet én binnen **24 kalenderdagen (verlengde periode in verband met Kerst periode)** na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de aanbestedende dienst, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de overeenkomst getekend. In het geval dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan de aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle inschrijvers verzonden en de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) van **20 kalenderdagen** is opnieuw van toepassing. Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgeding aanhangig is gemaakt, dan gaat de aanbestedende dienst niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW, van het aanbod van inschrijver.

### **5.6.3 Beoordelingsteam**

Het beoordelingsteam is voldoende bemenst en deskundig. De leden kunnen zowel bij aanbestedende dienst werkzaam of externe deskundigen zijn. Het beoordelingsteam wordt begeleid door één of meerdere leden van team Inkoop, maar deze leden zijn nadrukkelijk geen onderdeel van het beoordelingsteam. De beoordelaars beoordelen de inschrijvingen op kwaliteit zonder dat zij kennis hebben van de prijs. De scores op de subgunningcriteria worden in consensus vastgesteld.

Gedurende de beoordeling kan het beoordelingsteam aan inschrijvers verduidelijking vragen over de inhoud van de offerte. Deze communicatie zal door de contactpersonen van deze aanbesteding worden gevoerd, via de berichtenmodule van Tendered. Wanneer de kwaliteitsaspecten zijn beoordeeld wordt de prijskluis geopend.

## 6 Wat in te dienen

In onderstaande tabel een overzicht van de in te dienen documenten en het moment waarop.

Bijlage	Invullen en indienen bij de inschrijving	Indienen bij verificatie na voornemen tot gunnen
UEA	X	
Referentie betreffende Kerncompetenties (2)	X	
Gedragsverklaring Aanbesteden		X
Verklaring Belastingdienst		X
Uittreksel KvK	X	
Copy Polisblad		X
Certificaat NEN-ISO 9001		X
Certificaat NEN-ISO 27001		X
Certificaten Microsoft		X
Uitwerking subgunningscriterium Audit en Implementatiefase	X	
Uitwerking subgunningscriterium Plan van dienstverlening	X	
Uitwerking Prijsblad	X	
SLA inschrijver	X	
Prijsblad	X	