



Offerteaanvraag uitbesteding migratie naar IAAS-omgeving Gemeente Winterswijk

Gemeente Winterswijk
Stationsstraat 25, 7101 GH Winterswijk
Postbus 101, 7100 AC Winterswijk

Referentie: Tenderned kenmerk:550387 /zaaknummer 2380825: Offerteaanvraag IaaS-Migratie
Gemeente Winterswijk
Datum: 13 november 2025

Inhoudsopgave

Inleiding.....	6
Definities.....	7
1 Omschrijving opdracht(gever).....	11
1.1 Aanleiding en context	11
1.1.1 Maatschappelijke context	11
1.1.2 Interne context	11
1.1.3 Strategische keuzes	11
1.2 Huidige Situatie	12
1.2.1 Werkplekken.....	12
1.2.2 Server en Storage omgeving.....	13
1.2.3 Applicatielandschap.....	14
1.2.4 Software licenties	14
1.2.5 Netwerk en firewall	15
1.2.6 Beheer en organisatie.....	16
1.2.7 Compliance	17
1.2.8 Financiën.....	17
1.3 Visie en gewenste situatie	17
1.3.1 Medewerkers centraal.....	17
1.3.2 Burgers en ondernemers centraal.....	17
1.3.3 Aansluiting Nederlandse Digitaliseringsstrategie.....	18
1.4 Storytelling: de praktijk van Winterswijk.....	18
1.4.1 De trage Citrix-werkplek	19
1.4.2 De verdwenen applicatiebeheerder	19
1.4.3 De stressvolle ENSIA-audit.....	19
1.4.4 Het krimpende team.....	20
1.4.5 Het netwerk zonder bescherming	20
1.4.6 Data zonder orde	20
1.4.7 De oude systemen	21
1.4.8 De trage AutoCAD-werkplek.....	21
1.4.9 De geblokkeerde M365-gebruiker.....	21
1.4.10 Het verdwijnende printje	21
1.4.11 De onverwachte storing	22
1.4.12 De tikkende klok naar juli 2026.....	22

1.4.13	Het onzichtbare lek	22
1.4.14	Samenvattend:	22
1.5	Primaire scope	23
1.6	Buiten de scope en percelen:	24
1.7	Gefaseerde aanpak realisatie visie en gewenste situatie	25
1.7.1	Fase 1 – Realisatie van de basisinfrastructuur (2026 - 2027)	25
1.7.2	Fase 2 – Optimalisatie en modernisering (vanaf 2027)	26
1.7.3	Overgang tussen de fases	27
1.7.4	Samenhang met de visie:	27
1.8	De overeenkomst	27
1.8.1	Wachtkamerovereenkomst:(bijlage F)	27
1.8.2	Looptijd:	27
2	Aanbestedingsprocedure	29
2.1	Geheimhouding	29
2.2	Communicatie	29
2.3	Planning	29
2.4	Nota van inlichtingen	30
2.5	Indienen (documenten bij) inschrijving	30
2.6	Storingen	31
2.7	Beoordelingsprocedure	32
2.8	Besluitvorming omtrent gunning	33
2.9	Gestanddoening	33
2.10	Aansprakelijkheid organisatie	33
2.11	Klachten aanbesteding	34
2.12	Uitsluitingsgronden	34
2.13	Geschiktheidseisen	35
2.13.1	Inschrijving handelsregister (beroepsbevoegdheid)	35
2.13.2	Financiële en economische draagkracht	35
2.13.3	Technische en beroepsbekwaamheid	36
2.14	Beroep op een ander	40
2.14.1	Ad b: beroep op draagkracht van derde(n)	40
2.14.2	Ad c: onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan als derde	41
2.14.3	Ad d: combinatie	41
2.14.4	Concern / holding / dochteronderneming en gelieerde ondernemingen	42
2.14.5	Garantstelling concern	43

2.15	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	43
3	Programma van eisen.....	43
3.1	Pakket Van Eisen.....	43
3.1.1	Juridische en compliance-eisen.....	44
3.1.2	Functionele eisen.....	44
3.1.3	Technische en operationele eisen.....	44
3.1.4	Financiële eisen.....	44
3.1.5	Governance en regievoering eisen.....	45
3.1.6	Veiligheid, privacy en data-soevereiniteit eisen.....	48
3.1.7	Innovatie en toekomstbestendigheid eisen.....	48
3.1.8	Exit-strategie en risicobeheersing eisen.....	48
3.1.9	Architectuur en technische standaarden eisen.....	48
3.1.10	Licentiebeheer en BYOL.....	48
3.1.11	Servicemanagement en klanttevredenheid eisen.....	49
3.1.12	Samenwerking met leveranciers.....	49
3.1.13	Back-up en databeveiliging.....	50
3.2	Russische betrokkenheid.....	51
3.3	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden.....	52
3.4	Maatschappelijk verantwoord inkopen.....	53
3.5	Conceptovereenkomst (bijlage D).....	53
3.6	Algemene inkoopvoorwaarden (bijlage E).....	53
3.7	Verwerkersovereenkomst (bijlage H).....	53
4	Gunningscriterium en beoordeling.....	54
4.1	Gunningscriterium.....	54
4.2	Gunningscriterium 1: Prijs.....	54
4.2.1	Beoordeling gunningscriterium 1: Prijs (Bijlage B).....	55
4.3	Gunningscriterium 2: Kwaliteit.....	55
4.3.1	Digitale soevereiniteit & veiligheid – maximaal 20 punten.....	56
4.3.2	Regie & samenwerking – maximaal 15 punten.....	57
4.3.3	Continuïteit & gebruikservaring – maximaal 20 punten.....	58
4.3.4	Projectplanning & migratierisico – maximaal 15 punten.....	59
4.3.5	Beoordeling gunningscriterium 2: Kwaliteit.....	60

Bijlagen zijn separaat toegevoegd

- Bijlage: Uniform Europees Aanbestedingsdocument – TEN
- Bijlage A: Concernverklaring – Word
- Bijlage B: Prijsinvulformulier Migratie naar IAAS-omgeving Gemeente Winterswijk – Excel
- Bijlage C: Standaardformat referenties – Word
- Bijlage D: Conceptovereenkomst – Word
- Bijlage E: Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT opdrachten (GIBIT 2023) – pdf
- Bijlage F: Concept Wachtkamerovereenkomst – Word
- Bijlage G: Geheimhoudingsovereenkomst (rechtsgeldig ondertekenen en via berichtenmodule toezenden aan de gemeente voor ontvangst bijlage K) - Word
- Bijlage H: Concept verwerkersovereenkomst – Word
- Bijlage I: Formulier voor het geven van toelichting op het Programma van eisen – Excel
- Bijlage J: Kengetallen Winterswijk - Word
- UITZONDERING**
- Bijlage K: VM-Inventarisatie (na indiening ingevulde en ondertekende geheimhoudingsovereenkomst (bijlage G) ontvangt leverancier deze bijlage) – Excel

Inleiding

Winterswijk is een vitale en ambitieuze gemeente in de Achterhoek met bijna 30.000 inwoners. Het centrum onderscheidt zich door een groot winkelaanbod en goede horecagelegenheden. Verder heeft de gemeente Winterswijk uitstekende voorzieningen op het gebied van onderwijs, cultuur, zorg, sport en recreatie. Het prachtige buitengebied, dat is uitgeroepen tot Nationaal Landschap, is geliefd bij fietsers en wandelaars. Voor ondernemers zijn er goede vestigingslocaties beschikbaar en wordt er geïnvesteerd in de kwaliteit van de bedrijventerreinen. Samen met betrokken inwoners, bedrijven en instellingen wordt er voortdurend gewerkt aan een optimale leefbaarheid en goed bereikbare voorzieningen.

Meer informatie over de gemeente Winterswijk en de gemeentelijke organisatiestructuur kunt u vinden op www.winterswijk.nl.

De Gemeente Winterswijk treedt op als aanbestedende dienst voor deze opdracht, die betrekking heeft op de uitbesteding en migratie van de ICT-infrastructuur naar een IaaS-omgeving. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012) en betreft een Europese openbare procedure.

Met deze aanbesteding beoogt de gemeente een betrouwbare en toekomstbestendige ICT-omgeving te realiseren, die aansluit bij de uitgangspunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS), waaronder digitale soevereiniteit, veiligheid, open standaarden en duurzaamheid.

De definitieve gunning van de opdracht vindt pas plaats nadat de eindverantwoordelijke van de gemeente formeel goedkeuring heeft verleend.

Deze offerteaanvraag bevat alle informatie die nodig is om een volledig beeld te krijgen van de opdracht en de aanbestedingsprocedure. Het document bestaat uit de volgende onderdelen:

- Informatie over de gemeente Winterswijk en de opdracht
- Regels en voorschriften omtrent de aanbestedingsprocedure
- Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en de beoordeling daarvan
- Het Programma van Eisen
- Het gunningscriterium en de wijze van beoordeling

Definities

In deze Offerteaanvraag worden de volgende begrippen gehanteerd. Deze definities zijn van toepassing op het gehele aanbestedingsproces, tenzij anders is aangegeven.

Hier volgen de definities die betrekking hebben op het inkoop en aanbestedingsproces:

- **Aanbestedende Dienst / Opdrachtgever:**
De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Winterswijk, gevestigd aan de Stationsstraat 25 te Winterswijk.
- **Aanbestedingsdocumenten:**
Alle documenten die door de Aanbestedende Dienst zijn opgesteld ten behoeve van deze aanbesteding en die aan gegadigden en inschrijvers ter beschikking worden gesteld, inclusief eventuele Nota's van Inlichtingen en bijlagen.
- **Aankondiging:**
De officiële bekendmaking van deze opdracht op TenderNed (www.tenderned.nl) en in het Europese Publicatieblad (Tenders Electronic Daily – TED).
- **Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA):**
Het standaardformulier waarmee een inschrijver verklaart te voldoen aan de gestelde eisen en uitsluitingsgronden, conform de Aanbestedingswet 2012. Het UEA wordt digitaal ingevuld en ingediend via TenderNed.
- **Inschrijving:**
De door een inschrijver ingediende offerte en alle bijbehorende documenten, die gezamenlijk het aanbod van de inschrijver vormen in het kader van deze aanbesteding.
- **Overeenkomst:**
De schriftelijke overeenkomst die tot stand komt tussen de Aanbestedende Dienst en de winnende inschrijver (hierna: Opdrachtnemer) na definitieve gunning, inclusief alle bijlagen, het Programma van Eisen, de inschrijving van de Opdrachtnemer en overige relevante documenten.
- **Werkdagen:**
Alle dagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen zoals bedoeld in de Algemene Termijnenwet. Indien wordt gesproken van "dag", wordt een kalenderdag bedoeld.

Daarnaast zijn de definities uit artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012) en de begrippen zoals opgenomen in de GIBIT 2023 van toepassing.

Hier volgen de definities die betrekking hebben op de opdracht zelf:

Afkorting / begrip	Betekenis	Toelichting
AD	Active Directory	Microsoft-technologie voor authenticatie en autorisatie van gebruikers en applicaties.
AI / AI-Act	Artificial Intelligence Europese AI-wetgeving	Regelt transparantie, risicoclassificatie en verantwoord gebruik van AI-toepassingen.
AIOps	Artificial Intelligence for IT Operations	Toepassing van AI voor automatische analyse, monitoring en incidentafhandeling in IT-omgevingen.
API	Application Programming Interface	Koppeling waarmee applicaties gegevens en functies uitwisselen.
Archivering	Opslag en beheer van informatie voor lange termijn	Moet voldoen aan Archiefwet, BIO 2.0 en gemeentelijke beleidsregels.
ASL	Application Services Library	Framework voor professioneel applicatiebeheer.
AVG / GDPR	Algemene Verordening Gegevensbescherming / General Data Protection Regulation	Europese privacywetgeving die eisen stelt aan verwerking van persoonsgegevens.
Aw 2012	Aanbestedingswet 2012	Nederlandse wetgeving die regels stelt aan openbare aanbestedingen.
Backup / DR	Backup / Disaster Recovery	Processen voor herstel van data en systemen bij incidenten.
BIO 2.0	Baseline Informatiebeveiliging Overheid	Landelijke norm voor informatiebeveiliging binnen de overheid.
CAB	Change Advisory Board	Overlegorgaan dat wijzigingen in beheeromgevingen beoordeelt.
CISO	Chief Information Security Officer	Functionaris verantwoordelijk voor informatiebeveiliging, BIO-naleving en NIS2-rapportage.
CMDB	Configuration Management Database	Beheerdatabase waarin alle IT-assets en hun relaties zijn geregistreerd.
CSP	Cloud Solution Provider	Licentiemodel waarbij clouddiensten via een partner worden geleverd (Microsoft CSP).
DC / Datacenter	Datacenter	Fysieke locatie waar servers en storage zijn ondergebracht.
Digitaal Soeverein	Digitale autonomie	Concept waarbij de gemeente volledige controle heeft over data, applicaties en infrastructuur zonder afhankelijkheid van niet-EU-partijen.
Diginetwerk / GGI-netwerk	Gemeentelijk beveiligd netwerk	Landelijk netwerk voor veilige gegevensuitwisseling tussen overheden.
DR-site	Disaster Recovery-locatie	Tweede locatie voor herstel bij calamiteiten.
EA	Enterprise Agreement	Microsoft-licentieovereenkomst voor grote organisaties.
EDR	Endpoint Detection & Response	Bescherming en herstel van endpoints tegen malware en aanvallen.
EMVI / PKV	Economisch Meest Voordelige Inschrijving / Prijs-Kwaliteitsverhouding	Gunningsmethode waarbij prijs en kwaliteit worden afgewogen.

ENSIA	Eenduidige Normatiek Single Information Audit	Jaarlijkse verantwoordings- en auditcyclus voor informatiebeveiliging bij gemeenten.
Exit-plan	Exit-strategie	Plan waarin overdracht naar andere leverancier of interne organisatie is vastgelegd.
FAM	Functioneel Applicatie Management	Functioneel beheer: inrichting, gebruikersbeheer, procesondersteuning.
GIBIT 2023	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT-opdrachten 2023	Standaard inkoopvoorwaarden voor alle gemeentelijke IT-contracten.
IAM	Identity & Access Management	Proces voor beheer van gebruikersidentiteiten en toegangsrechten.
IaaS	Infrastructure as a Service	Cloudmodel waarbij compute, opslag en netwerk als dienst worden geleverd.
IE-rechten	Intellectuele eigendomsrechten	Rechten op software, data en documentatie conform artikel 20 GIBIT 2023.
IM / Implementatieplan	Implementatieplan	Beschrijft fasering, testprocedure en acceptatie van de nieuwe omgeving.
ISAE 3402 Type II	International Standard on Assurance Engagements	Certificering voor controle op uitbestede processen (o.a. beheer en hosting).
ISO 22301	Business Continuity Management System	Norm voor bedrijfscontinuïteit en herstel na calamiteiten.
ISO 27001 / 27002	Informatiebeveiligingsnormen	Standaarden voor informatiebeveiligingsmanagementsystemen.
ISO 9001:2015	Kwaliteitsmanagementsysteem	Internationale norm voor kwaliteitsbeheer en procesverbetering.
ITIL v4	Information Technology Infrastructure Library v4	Best practice-raamwerk voor IT-servicemanagement.
KPI	Key Performance Indicator	Meetbare waarde voor de kwaliteit van dienstverlening.
LAN / VLAN	Local Area Network / Virtual LAN	Lokaal netwerk en logisch gescheiden netwerksegment.
Leverancier I / II	Hoofdaannemer / wachtkamerpartij	Termen uit de wachtkamervereenkomst voor respectievelijk winnaar en opvolger.
MDM / MSM / MAM	Mobile Device / Security / Application Management	Beheer van mobiele apparaten, apps en beveiliging via o.a. Intune, Knox of Apple Business Manager.
NAC	Network Access Control	Toegangscontrole op apparaten binnen het netwerk.
NaaS	Network as a Service	Netwerkfunctionaliteit geleverd als dienst, vaak beheerd via cloud.
NDR	Network Detection & Response	Beveiligingsoplossing die netwerkverkeer monitort op dreigingen.
NDS	Nederlandse Digitaliseringsstrategie	Rijksstrategie voor digitale overheid, data-autonomie en AI.
NEN-normen	Nederlandse Normen	Technische normen (bijv. NEN7510 voor zorg, NEN4400 voor inhuur).
NIS2	Network and Information Security Directive 2	Europese richtlijn voor cyberweerbaarheid, verplicht voor gemeenten.
NORA	Nederlandse Overheid Referentie Architectuur	Richtlijn voor inrichting van ICT-architectuur binnen de overheid.

OS	Operating System	Besturingssysteem (Windows Server, Linux e.d.).
Overmacht	Force majeure	Juridische uitzondering in GIBIT artikel 19.
PvE	Programma van Eisen	Document met technische en functionele eisen voor de opdracht.
RACI	Responsible, Accountable, Consulted, Informed	Model voor rolverdeling in regieorganisatie.
RAAS	Reisdocumenten Aanvraag- en Afgiftesysteem	Landelijk systeem voor uitgifte van paspoorten en ID-kaarten.
RPO / RTO	Recovery Point / Time Objective	Maximale dataverlies / hersteltijd bij calamiteiten.
SaaS	Software as a Service	Softwareapplicaties geleverd als online dienst.
SAML / SSO	Security Assertion Markup Language / Single Sign-On	Protocol voor federatieve aanmelding en veilige toegang tot applicaties.
SIEM	Security Information & Event Management	Platform voor centrale loganalyse en dreigingsdetectie.
SLA	Service Level Agreement	Contract met prestatie- en beschikbaarheidsafspraken.
SOC	Security Operations Center	Team of dienst die 24/7 security-monitoring uitvoert.
SPoC / SPOC	Single Point of Contact	Centraal aanspreekpunt bij leverancier of gemeente.
SR / SROI	Social Return on Investment	Verplichting om werkgelegenheid of maatschappelijke meerwaarde te creëren.
TAM	Technisch Applicatie Management	Technisch beheer van applicaties: installatie, patching, updates.
TIM	Technisch Infrastructuur Management	Beheer van servers, netwerk, OS, back-ups en security.
TPM-verklaring	Third Party Mededeling	Onafhankelijke verklaring over beheersing van processen door leverancier.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Gestandaardiseerde verklaring voor geschiktheid en uitsluitingsgronden.
UPS	Uninterruptible Power Supply	Noodstroomvoorziening voor continuïteit van datacenterapparatuur.
VM / vSphere	Virtual Machine / VMware vSphere	Virtuele serveromgeving gebaseerd op VMware.
WCAG 2.1	Web Content Accessibility Guidelines	Toegankelijkheidsrichtlijn voor digitale toepassingen.
Zero Trust	Zero Trust Security Model	Beveiligingsprincipe “vertrouw niets, verifieer alles”; gebaseerd op NIST SP-800-207.

1 Omschrijving opdracht(gever)

1.1 Aanleiding en context

1.1.1 Maatschappelijke context

De samenleving digitaliseert in hoog tempo. Burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties verwachten van hun gemeente dat zij snel, veilig en betrouwbaar digitaal zaken kunnen doen. De Gemeente Winterswijk wil hier actief in meegaan, maar constateert dat de huidige ICT-omgeving deze verwachtingen niet langer ondersteunt.

Waar in het verleden stabiliteit en kostenbeheersing centraal stonden, zijn tegenwoordig veiligheid, wendbaarheid, continuïteit en innovatie bepalende factoren. Digitale dienstverlening is daarmee geen luxe meer, maar een essentieel onderdeel van goed bestuur en publieke dienstverlening.

1.1.2 Interne context

De ICT-omgeving van Winterswijk is in de loop der jaren organisch gegroeid tot een complex geheel van lokaal beheerde servers, Citrix-werkplekken en diverse SaaS-applicaties bij verschillende leveranciers. Deze heterogene structuur leidt inmiddels tot merkbare beperkingen:

- Kwetsbaarheid door beperkte capaciteit: het ICT-team is klein en afhankelijk van enkele sleutelfiguren.
- Verouderde technologie: de huidige infrastructuur sluit onvoldoende aan op moderne, cloudgebaseerde werkvormen.
- Compliance-druk: het aantoonbaar voldoen aan BIO 2.0 en ENSIA vergt aanzienlijke capaciteit; de komst van NIS2 versterkt deze noodzaak.
- Kostenstijging: licentie- en onderhoudskosten (onder andere Microsoft, Oracle, Citrix, VMware) stijgen sneller dan de toegevoegde waarde.

Omdat de bestaande contracten en licenties aflopen in juli 2026, is dit het moment om een toekomstbestendige koers te bepalen en de overgang naar een moderne, schaalbare infrastructuur vorm te geven.

1.1.3 Strategische keuzes

De Gemeente Winterswijk maakt de strategische keuze om te transformeren naar een regieorganisatie: de gemeente voert de regie, terwijl gespecialiseerde leveranciers verantwoordelijk zijn voor uitvoering, beheer en innovatie.

Winterswijk positioneert zich als “slimme volger” van technologische ontwikkelingen en sluit aan bij de vroege meerderheid: bewezen technologie, stabiele partners, duurzame keuzes. Deze koers vertaalt zich in de volgende uitgangspunten:

- SaaS-tenzij: applicaties worden, waar mogelijk, als Software-as-a-Service afgenomen.
- IaaS voor maatwerkapplicaties: waar SaaS niet beschikbaar is, worden applicaties gehost in een extern beheerde, veilige en schaalbare datacenteromgeving, inclusief ondersteunende ICT-services.
- NaaS voor netwerkdiensten: alle netwerkcomponenten, zowel binnen datacenter als kantoorlocaties, worden geïntegreerd in één beheersysteem dat end-to-end zichtbaarheid, beheerbaarheid en optimale beveiliging biedt.
- Digitale soevereiniteit: data wordt, waar mogelijk, opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Unie en onder Europese wetgeving. De huidige inzet van M365-diensten wordt

geaccepteerd, maar verdere afhankelijkheid van niet-Europese ecosystemen wordt beperkt tot lopende trajecten (zoals de SharePoint- en OneDrive-migratie).

- Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS): Winterswijk onderschrijft de principes van de NDS — openheid, veiligheid, transparantie en mensgerichte technologie — en beweegt zich actief in de richting van deze rijksbrede koers.
- Governance en regie: duidelijke rollen (TIM, TAM, FAM), transparante rapportages en structureel overleg vormen de basis voor effectieve regievoering.
- Work Anywhere: medewerkers hebben altijd en overal — thuis, op kantoor of op locatie — veilige toegang tot applicaties en informatie.
- De juiste expertise op het juiste moment: door samenwerking met deskundige partners hoeft de gemeente niet alle kennis in huis te hebben, maar beschikt zij over actuele expertise tegen lage vaste kosten en betaling naar werkelijk gebruik.

Met deze offerteaanvraag zoekt de Gemeente Winterswijk een strategische partner die het volledige beheer van de nieuwe ICT-omgeving op zich neemt en daarbij actief bijdraagt aan een veilige, wendbare en toekomstbestendige digitale dienstverlening voor inwoners, ondernemers en medewerkers.

1.2 Huidige Situatie

In deze paragraaf wordt de huidige ICT-omgeving van de Gemeente Winterswijk beschreven, voor zover relevant voor deze aanbesteding. Een volledig overzicht van de belangrijkste componenten, aantallen en capaciteit is opgenomen in Bijlage J – Kengetallen Winterswijk.

In 2019 is de huidige centrale Server infrastructuur in datacenters op de locaties Stationsstraat 25 (gemeentekantoor) en Mevr. Kuipers-Rietbergplein 1 (raadhuis) aangepast. Hierop zijn de nodige service, onderhoud, en voor een deel beheerscontracten afgesloten. In 2024 zijn de contracten hiervoor met 2 jaar tot 31 juli 2026 verlengd.

Destijds is de centrale netwerkinfrastructuur zoals switches en routers die het mogelijk maakt laptops, printers, pinautomaten, wifi-accespoints en overige apparaten aan te sluiten op het netwerk niet vervangen. De huidige netwerkapparatuur wordt niet langer ondersteund en er komen ook geen security updates meer voor uit. Support op de huidige firewall stopt per 29 december 2025. Er loopt momenteel een aparte aanbesteding om dit te vervangen door een managed NaaS oplossing (zie paragraaf 1.6)

Door de invoering van Microsoft 365 zijn er technisch zaken veranderd en dat zorgt er ook voor dat er op dit moment extra taken bij de systeembeheerders van de gemeente Winterswijk zijn belegd. Voor het beheer van de Citrixomgeving is daarom nu tijdelijk een externe partij ingeschakeld

1.2.1 Werkplekken

Binnen de gemeente Winterswijk hebben gebruikers zowel een fysieke als een digitale werkplek. Voor de fysieke werkplekken loopt momenteel een separaat traject voor de gunning aan een leverancier voor nieuwe hardware om de komende jaren hiermee vooruit te kunnen. Externen worden geacht om te werken op hun eigen apparatuur, waarbij voor BYOD restricties zijn opgelegd aan het downloaden en printen van informatie.

Om altijd veilig toegang te krijgen tot de omgeving kunnen zowel internen als externen daarnaast gebruik maken van de digitale werkplek. De huidige digitale werkplek is gebaseerd op Citrix-technologie. In totaal hebben wij 351 licenties voor Citrix werkplekken waarvan 337 regulier en 14 voor de Autocad werkplek (voorzien van een grafische kaart). Momenteel zien we een piek van 225 maximaal gelijktijdig ingelogde gebruikers op de Citrix werkplek.

Naast de normale werkplekken heeft de gemeente Winterswijk ook een zogenaamde RAAS Server en RAAS Aanvraagstation, gelieerd aan een balie werkplek. Deze server, die bedoeld is voor uitgave van reisdocumenten, wordt extern beheerd en aangeleverd. De RAAS werkplek als geheel bestaat uit:

- Een server welke via het Diginetwerk verbinding maakt met de centrale diensten, bevindt zich in het datacenter 1 en is voorzien van een eigen UPS.
- Dagelijks dient er een back-up tape off-site gebracht te worden.
- Een aanvraagstation met daaraan gekoppeld randapparatuur voor het scannen en koppelen van vingerafdruk en handtekening. Deze maakt, naast de server, ook verbinding via Diginetwerk.
- De werkplek van de gebruiker benadert dit aanvraagstation via een (alleen intern te benaderen) webpagina.

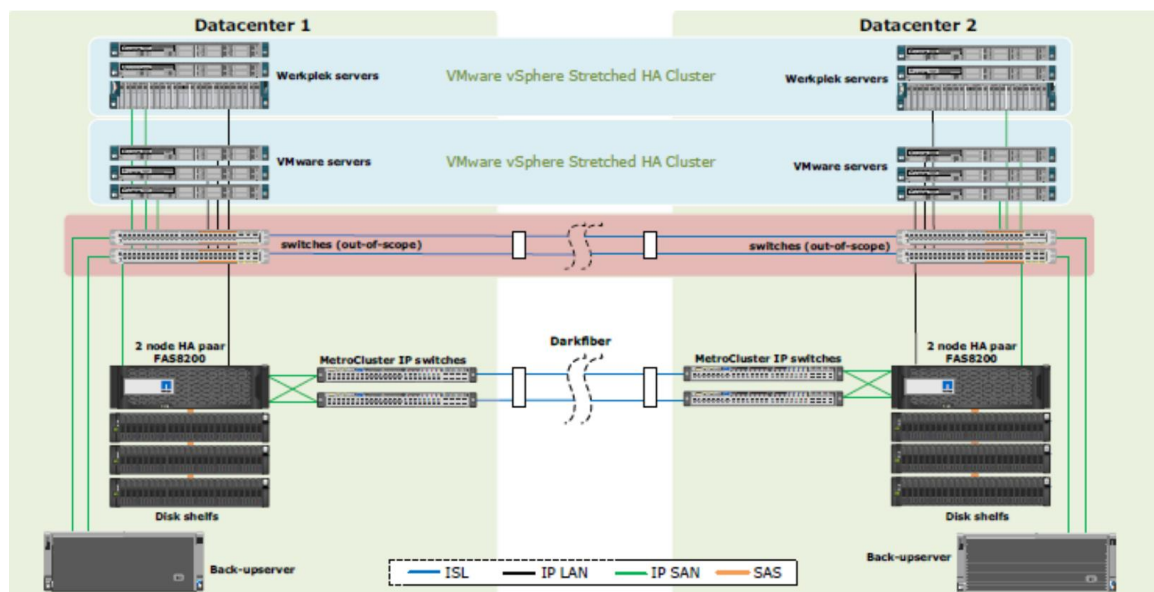
Deze RAAS werkplek zal bij de gemeente intern blijven draaien en hoeft **niet** meegenomen te worden.

1.2.2 Server en Storage omgeving

De huidige servers en storage zijn ondergebracht in de eerdergenoemde 2 datacenters (gemeentekantoor en raadhuis). Deze datacenters zijn voorzien van eenvoudige koeling en UPS voorzieningen. (De UPS is niet beschikbaar voor de werkplekken). Daarnaast zijn we niet in het bezit van een aggregaat dat een deel of het gehele gebouw kan voorzien van elektriciteit. Deze moet bij calamiteiten worden gehuurd.

De datacenters draaien in een active/active modus, waarbij beide datacenters de helft van de taken voor hun rekening nemen. Bij uitval van 1 van de datacenters kan het andere datacenter die taken overnemen.

Alle fysieke servers zijn voorzien van VMWare vsphere ESX en gekoppeld aan de Netapp storage omgeving. Alle applicatieservers (back- en frontend), draaien als virtuele server binnen de VMWare omgeving. Uitzondering zijn de Commvault backup servers; hiervoor zijn aparte fysieke servers met eigen storage ingericht.



De backup wordt van en op beide locaties gemaakt. Daarnaast is er nog een 3e locatie in de cloud. Dit is een zogenaamde airgapped backup. De verbinding naar deze omgeving is er alleen gedurende korte tijd als de backup wordt gemaakt.

1.2.3 Applicatielandschap

Het applicatielandschap is divers en versnipperd:

- Een beperkt aantal moderne SaaS-oplossingen is reeds in gebruik.
- Een deel betreft legacy-applicaties die afhankelijk zijn van oudere besturingssystemen.
- Active Directory, Exchange (alleen voor beheer van Exchange Online; lokaal draaien geen mailboxen meer) en diverse backend-services draaien nog on-premise.
- Er wordt beperkt gebruik gemaakt van Microsoft 365, waarvan het beheer nog grotendeels bij de gemeentelijke systeembeheerders ligt.

Op dit moment zijn er nog 88 virtuele servers operationeel voor applicaties en beheer.

- 2 zijn operationeel voor het beheer van het wifinetwerk
- 2 voor firewall, Fortimail, Fortianalyzer
- 14 zijn operationeel voor het beheer van de server en storage omgeving
- 70 zijn operationeel voor verschillende applicatiedoelen.

De virtuele servers draaien voornamelijk op het Windows server OS, en een enkeling draait onder Linux. De Linux servers betreffen appliances van leveranciers, welke door de betreffende leveranciers beheerd worden.

Uit een eerste inventarisatie verwachten wij dat er een grote schoonmaak plaats kan vinden binnen de virtuele servers. Veel servers worden gebruikt door de huidige beheerpartner, of dienen ter ondersteuning voor de Citrix omgeving. Wij verwachten dat enkel voor het applicatielandschap de volgende aantallen aangehouden kunnen worden:

- 41 virtuele servers moeten behouden blijven of gemigreerd naar een nieuwe omgeving
- Deze 41 servers hebben 115 CPU cores, ~650 GB aan geheugen en
- 17TB aan disks gealloceerd gekregen (NetApp heeft fysiek 22TB aan storage en werkt met deduplication)
- Backup oplossing bevat 60TB aan fysieke storage per locatie

In bijlage K “VM-Inventarisatie” vindt u een overzicht met alle servers die momenteel een onderdeel zijn van onze omgeving. In deze Excel kunt u zichzelf ook een beeld vormen van de resources zoals die momenteel in gebruik zijn.

1.2.4 Software licenties

De gemeente Winterswijk beschikt over lopende softwarelicentiecontracten die niet onder deze aanbesteding vallen.

Het betreft:

- Een overeenkomst met Bechtle voor de levering van Microsoft-licenties (Microsoft 365, Visio, Project en Windows Server Datacenter-licenties), met een looptijd tot medio 2027
- Een overeenkomst met Centric voor Oracle-licenties, die doorloopt gedurende de looptijd van deze aanbesteding.

Deze licenties blijven in beheer bij de huidige leveranciers en vallen buiten de scope van deze aanbesteding. De leverancier richt de nieuwe IaaS-omgeving zodanig in dat deze bestaande licenties zonder beperkingen kunnen worden gebruikt binnen het platform, via een Bring Your Own License (BYOL)-constructie.

De leverancier toont aan dat zijn platform voldoet aan de voorwaarden voor Microsoft License Mobility onder Software Assurance, zodat de bestaande Windows Server Datacenter-licenties rechtsgeldig kunnen worden toegepast. Licenties die noodzakelijk zijn voor het functioneren van het platform (zoals back-up-, firewall-, antivirus-, monitoring- en hypervisorlicenties) vallen wel

binnen de scope van de opdracht. Deze licenties moeten door de leverancier worden geleverd, beheerd en onderhouden.

De leverancier levert periodiek een licentie- en complianceoverzicht waarin alle gebruikte licenties en hun status zijn opgenomen. Dit overzicht maakt onderdeel uit van de maandelijkse rapportage aan de gemeente Winterswijk.

1.2.5 Netwerk en firewall

Het huidige netwerk is een stretched netwerk over meerdere locaties:

- Gemeentekantoor, Stationsstraat 25 te Winterswijk (Datacenter 1)
 - **MER:**

Deze locatie heeft een 500Mbit internetverbinding en een 100Mbit Diginetwerk/KPN VPN. Deze zijn aangesloten op een KPN-router en doorgezet naar een 24 poorts switch. Deze is dan weer doorgezet naar de firewall.

Deze MER is door middel van een redundante darkfiber gekoppeld aan de SER op locatie Gemeentekantoor. Hier zijn 3 managed switches met verschillende modules geplaatst (t.b.v. netwerkaansluitingen voor werkplekken en overige devices) en 2 switches (t.b.v. wifi-accesspoints). Voor het wifinetwerk zijn er 2 virtuele servers ingericht voor het beheer en configureren van de Wifi Accesspoints Voor de genoemde switches loopt geen supportcontract meer. Over alle switches lopen verschillende VLAN's t.b.v. werkplek, facilitaire diensten etc. Via de switches is ook de netwerkverbinding naar de server storage netwerkgeving gerealiseerd.

Er is op deze locatie een firewall aanwezig die in een cluster is geconfigureerd met de firewall die op locatie Raadhuis is geplaatst.

Via de MER is ook de straalverbinding naar locatie sporthal de Spoorzone geregeld. De straalzender hangt op een van de balkons op de 2e etage, en is geconfigureerd op de managed switches.
 - **SER:**

Deze SER is door middel van een redundante darkfiber gekoppeld aan de MER op locatie Gemeentekantoor. Hier zijn 2 switches geplaatst (t.b.v. netwerkaansluiting voor werkplekken en overige devices) en 2 switches (t.b.v. Wifi accesspoints). Voor de genoemde switches loopt geen supportcontract meer. Over alle switches lopen verschillende VLAN's t.b.v. werkplek, Wifi en facilitaire diensten
- Raadhuis, Mevr. Kuipers-Rietbergplein 1 te Winterswijk (Datacenter 2)
 - Deze locatie heeft ook een 500 Mbit internetverbinding en een 50 Mbit Diginetwerk/KPN VPN. Deze zijn aangesloten op een KPN router en doorgezet naar een 24poorts managed switch. Deze is dan weer doorgezet naar de firewall.

Deze locatie is door middel van een darkfiber gekoppeld aan locatie Gemeentekantoor. Op deze locatie is 1 managed HP-Switch aanwezig die is uitgerust met 3 modules met 24 poorten. Voor de genoemde switch loopt geen supportcontract meer. Over de switch lopen verschillende VLAN's t.b.v. werkplek, Wifi en facilitaire diensten. Op deze switch is ook de netwerkverbinding naar de serverstorage netwerkgeving gerealiseerd.

Er is op deze locatie een firewall aanwezig die in een cluster is geconfigureerd met de firewall die op locatie Gemeentekantoor is geplaatst
- De post, Balinkesstraat 4 te Winterswijk
 - Deze locatie is door middel van een darkfiber gekoppeld aan locatie Gemeentekantoor. Op deze locatie zijn 2 onderling gekoppelde managed switches met 24 poorten per stuk geplaatst. Voor de genoemde switches loopt geen supportcontract meer. Over beide switches lopen verschillende VLAN's t.b.v. werkplek, Wifi, SPOT jongerenwerk en facilitaire diensten.
 - **Let op;** deze locatie zal per december komen te vervallen, waarbij de bestaande werkplekken verhuizen naar de locatie gemeentekantoor aan de Stationsstraat.

- Sporthal de Spoorzone, Parallelweg 9 te Winterswijk
 - Deze locatie is door middel van een straalverbinding gekoppeld aan locatie Gemeentekantoor. Op deze locatie is een 24 poorts managed switch geplaatst. Voor de genoemde switch loopt geen supportcontract meer. Over de switch lopen verschillende VLAN's t.b.v. werkplek, Wifi en facilitaire diensten. In de beheerdersruimte is een Wifi accespoint geplaatst. De straalzender bevindt zich op het dak.

Op dit moment heeft de gemeente Winterswijk geen netwerkbeheerder meer. Deze taken worden deels vervuld door de overgebleven leden van het ICT team, aangevuld met ad-hoc inhuur van externe consultants.

Binnen de huidige netwerkinrichting is sprake van beperkte segmentatie. Momenteel wordt netwerksegmentatie uitsluitend toegepast tussen het LAN-VLAN en het management MGMT-VLAN. Binnen dit MGMT-VLAN communiceren de server-, storage- en back-upomgevingen grotendeels binnen hetzelfde netwerksegment, zonder verdere onderverdeling op basis van functie, gevoeligheid of risico.

Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van een handvol verschillende VLAN's maar is daar geen sprake van een strikte scheiding in de netwerken. Dit is een groot risico op het gebied van veiligheid en past dan ook niet meer in een moderne omgeving.

1.2.6 Beheer en organisatie

De diensten worden uitgevoerd door het ICT-team dat is gehuisvest in het gemeentekantoor in Winterswijk. Het team omvat momenteel 4 vaste medewerkers en levert diensten ter ondersteuning van de kantoorautomatisering aan 350 medewerkers en ongeveer evenveel werkplekken. Het team is normaliter onderverdeeld in een Servicedesk, specialisten, technisch applicatiebeheer en één FTE leiding. Vanwege de beperkte bezetting lopen deze rollen nu door elkaar. De Servicedesk is het aanspreekpunt voor alle ICT-meldingen en voert het werkplekbeheer uit. De technisch applicatiebeheerders zijn verantwoordelijk voor de installaties en updates van de informatiesystemen. De specialisten zijn verantwoordelijk voor de techniek in de datacenters en het netwerk.

Het team Automatisering valt onder het team informatie en wordt aangestuurd door een teammanager. Team informatie valt onder het Domein Bedrijfsvoering en dienstverlening dat wordt aangestuurd door een manager.

Het team van de gemeente Winterswijk is deskundig maar klein. Door de jaren heen heeft de ICT-afdeling veel te maken gehad met verloop en wijzigingen in management.

Beperkingen:

- Grote afhankelijkheid van enkele medewerkers.
- Beperkte capaciteit voor strategische ontwikkeling.
- Onduidelijke rolafbakening tussen technisch en functioneel beheer.
- Het huidige team probeert iedere dag naar beste kunnen de omgeving te ondersteunen en te onderhouden. Omdat men vooral bezig is met "keeping the lights on", is er vrijwel geen ruimte voor nieuwe technieken, verbeteringen en upgrades.
- Daarnaast heeft de organisatie te maken met veel wees-applicaties. Dit zijn applicaties die indertijd zijn aangekocht en ingericht door mensen die niet meer bij de gemeente werken. De huidige gebruikers doen aan niet meer dan "gebruiken", en hebben geen idee hoe ze moeten troubleshooten als er iets met de applicatie aan de hand is. Het ICT-team probeert hen hier zoveel mogelijk mee te helpen, maar mist daar zelf ook de kennis en tijd voor.

1.2.7 Compliance

De Gemeente Winterswijk dient te voldoen aan de BIO 2.0, ENSIA en de aankomende NIS2-richtlijn (Cyberbeveiligingswet). De huidige omgeving is slechts beperkt ingericht op structurele borging van deze normen. De vereiste documentatie, controles en rapportages vergen momenteel veel handmatige inspanning en capaciteit. Het is dan ook aannemelijk dat hier momenteel steken vallen.

1.2.8 Financiën

De ICT-uitgaven stijgen jaarlijks door oplopende licentie- en onderhoudskosten. Er blijft beperkt budget over voor innovatie en modernisering. De afhankelijkheid van verouderde applicaties en ad-hoc inhuur van externe ondersteuning leidt tot onvoorspelbare en structureel te hoge kosten.

Deze situatie onderstreept de noodzaak om over te stappen naar een gestandaardiseerde, schaalbare en beheersbare IaaS-omgeving, waarmee Winterswijk kosten kan stabiliseren, risico's kan reduceren en kan voldoen aan de eisen van een moderne digitale overheid.

1.3 Visie en gewenste situatie

De Gemeente Winterswijk streeft naar een ICT-omgeving die stabiel, veilig en innovatief is en bijdraagt aan haar maatschappelijke opdracht: betrouwbare dienstverlening aan inwoners, ondernemers en partners, ondersteund door moderne technologie en goed ingerichte governance.

De strategische uitgangspunten zoals beschreven in paragraaf 1.1.3 zijn hierbij leidend. Winterswijk maakt de overgang van een traditioneel, uitvoerend ICT-beheer naar een regieorganisatie. In dit model bepaalt de gemeente de kaders, eisen en prestatie-indicatoren, terwijl gespecialiseerde leveranciers verantwoordelijk zijn voor de operationele uitvoering en innovatie.

Het doel van deze transformatie is om:

- Schaalbaarheid en continuïteit te vergroten – de ICT-capaciteit moet flexibel meebewegen met de gemeentelijke behoefte.
- Kosten en prestaties voorspelbaar te maken – transparante dienstverlening met heldere service-niveaus.
- De focus te verleggen naar waardecreatie – minder aandacht voor techniek, meer voor de kwaliteit van dienstverlening aan inwoners en medewerkers.

1.3.1 Medewerkers centraal

Voor medewerkers betekent dit een moderne, gebruiksvriendelijke en veilige digitale werkomgeving:

- ICT-diensten zijn snel, intuïtief en overall beschikbaar, met volledige ondersteuning van hybride werken.
- Toegang tot applicaties en data is veilig en rolgebaseerd, ongeacht locatie of apparaat.
- Alle gebruikte software draait op actuele en ondersteunde versies binnen een up-to-date infrastructuur.
- Functioneel beheer is geborgd binnen de organisatie, met de mogelijkheid om bij complexe incidenten tijdig externe expertise in te schakelen.

1.3.2 Burgers en ondernemers centraal

De digitale dienstverlening aan inwoners en bedrijven is een speerpunt. Winterswijk wil dat burgers en ondernemers:

- 24/7 veilig en betrouwbaar zaken kunnen doen met de gemeente
- Gebruik kunnen maken van toegankelijke portalen die voldoen aan de WCAG 2.1-richtlijnen

- Profiteren van een uniforme, herkenbare digitale dienstverlening over alle gemeentelijke kanalen heen.

1.3.3 Aansluiting Nederlandse Digitaliseringsstrategie

De gemeente onderschrijft de zes prioriteiten uit de Nederlandse Digitaliseringsstrategie en vertaalt deze naar de lokale context:

1. Cloud – toepassing van schaalbare, veilige en soevereine cloud-omgevingen (SaaS/IaaS) als standaard.
2. Data – verantwoord gebruik van data als grondstof voor beleid en dienstverlening, conform BIO 2.0 en AVG.
3. Kunstmatige intelligentie – gecontroleerde inzet van AI binnen wettelijke en ethische kaders.
4. Burgers en ondernemers centraal – dienstverlening die eenvoudig, betrouwbaar en inclusief is.
5. Digitale weerbaarheid en autonomie – bescherming van gemeentelijke data en infrastructuur volgens de principes van digitale soevereiniteit.
6. Digitaal vakmanschap en moderne werkomgeving – investeren in kennis, vaardigheden en innovatiekracht van medewerkers.

Winterswijk erkent dat de NDS zich nog ontwikkelt en dat volledige implementatie tijd vergt. Toch kiest de gemeente er bewust voor om zich zoveel mogelijk te conformeren aan deze koers en verwacht zij van haar partners en leveranciers dat zij deze richting actief ondersteunen.

Met deze visie legt Winterswijk de basis voor een toekomstbestendige ICT-omgeving waarin technologie de publieke taak ondersteunt, niet andersom.

1.4 Storytelling: de praktijk van Winterswijk

De gemeente Winterswijk gelooft dat een aanbesteding meer is dan een opsomming van eisen en specificaties. Onze digitale transitie raakt niet alleen systemen en servers, maar vooral mensen, werkprocessen en samenwerking. Om duidelijk te maken waarom we deze stap zetten en wat we willen bereiken, hebben we gekozen voor een benadering die verder gaat dan techniek: we vertellen het verhaal van onze eigen organisatie.

In dit hoofdstuk vindt u dertien stories. Echte, herkenbare situaties uit de dagelijkse praktijk van de gemeentelijke ICT. Ze laten zien waar we vandaag tegenaan lopen, hoe dat onze dienstverlening beïnvloedt, en wat we van de toekomst verwachten. De verhalen zijn geen fictie, maar ook geen harde eisen. Ze vormen het emotionele en operationele kompas voor deze aanbesteding: de menselijke vertaling van onze visie op regie, veiligheid, continuïteit en innovatie.

Elke story hoort bij één van de vier hoofdthema's waarop wij de inschrijvingen beoordelen:

- Digitale soevereiniteit & veiligheid
- Regie & samenwerking
- Continuïteit & gebruikservaring
- Projectplanning & migratierisico

Wij vragen inschrijvers deze verhalen te lezen met de vraag:
“Hoe zou ú dit voor ons oplossen?”

In uw plan van aanpak kunt u (waar relevant) verwijzen naar één of meerdere van deze stories om te laten zien dat u begrijpt wat er speelt en hoe uw aanpak daar een oplossing voor biedt.

Wij toetsen niet of u de verhalen letterlijk “oplost”, maar of uw voorstel overtuigend laat zien dat u de achterliggende problemen, ambities en afhankelijkheden herkent en daarop weet in te spelen.

De stories zijn daarmee een venster in onze organisatie. Ze illustreren onze behoefte aan partnerschap, wendbaarheid en vertrouwen, de bouwstenen van de nieuwe regieorganisatie die Winterswijk de komende jaren vormgeeft.

1.4.1 De trage Citrix-werkplek

Categorie: Continuïteit & gebruikservaring

Het is maandagochtend. Een medewerker begint de werkdag vanuit huis. De laptop start soepel op, maar zodra Citrix wordt geopend begint het wachten. Eén minuut... drie minuten.... Pas daarna verschijnt het bureaublad. Tijdens een belangrijk overleg hapert de verbinding en verliest de medewerker de connectie met zijn desktop. Boos belt de medewerker terug in, in de meeting: “Het spijt me, mijn computer werkt weer eens niet mee.”

Na de meeting loopt de medewerker ook aan tegen het gegeven dat de applicaties in de Citrix omgeving verouderde versies zijn. Bestanden openen niet altijd goed en het is zoeken waar de juiste functionaliteit ook alweer zat in de oude versies. De medewerker voelt zich machteloos en productieve tijd gaat verloren.

De gemeente wil af van die stroperige werkplek. Een moderne omgeving waarin iedereen, of dat nu thuis is, op kantoor of in het veld, snel, veilig en soepel kan werken. ICT moet niet meer voelen als een obstakel, maar als een vanzelfsprekende dienst.

1.4.2 De verdwenen applicatiebeheerder

Categorie: Regie & samenwerking / Projectplanning

In een hoekje van het applicatielandschap draait een belangrijk systeem. Niemand weet er veel van, behalve de functioneel beheerder die onlangs met pensioen ging. Zijn opvolger? Die is er niet. Er is geen overdrachtdossier, geen handleiding en geen plan B.

Wanneer het systeem op een ochtend vastloopt, staan meerdere mensen en het proces stil. Medewerkers bellen in paniek naar de ICT afdeling, maar ook die heeft geen kennis van deze applicatie. Helaas blijkt er ook geen actieve ondersteuning meer te zijn vanuit de leverancier. De interne ICT afdeling doet wat zij kan, en vermoed een probleem met de MSSQL database, maar kan dit niet controleren bij gebrek aan een DBA. De ICT afdeling heeft duidelijk behoefte aan een partner die in geval van nood flexibel kan bijspringen. Cruciale kennis is afhankelijk van individuen. Bij vertrek of ziekte ontstaat direct een gat in de dienstverlening.

De gemeente wil nooit meer afhankelijk zijn van losse kennis of individuele mensen. Er moet een structuur komen waarin taken, verantwoordelijkheden en eigenaarschap glashelder zijn, ook als iemand wegvalt.

1.4.3 De stressvolle ENSIA-audit

Categorie: Digitale soevereiniteit & veiligheid

Het is december en de ENSIA-audit nadert. De auditor vraagt naar logbestanden, toegangsbeheer en bewijslast. Het ICT-team werkt nachten door om de ontbrekende stukken alsnog te verzamelen. Er wordt geïmproviseerd, stukken worden snel in elkaar gezet, en fouten sluipen erin. De audit eindigt

met een pijnlijke constatering: de gemeente voldoet formeel nét, maar het is duidelijk dat er geen structureel proces is. Elke audit voelt als overleven in plaats van aantonen.

De gemeente wil rust in de tent. Een omgeving waarin compliance niet handmatig hoeft, maar vanzelfsprekend is, waar rapportages uit één systeem komen en je op elk moment kunt zien hoe je ervoor staat.

1.4.4 Het krimpende team

Categorie: Regie & samenwerking

Het ICT-team telt nog maar een handvol medewerkers. Twee daarvan zijn sleutelfiguren die vrijwel alles weten. Ze werken structureel overuren, maar krijgen het werk niet af. Wanneer één ziek wordt, ontstaat paniek. Incidenten stapelen zich op, migratieprojecten blijven liggen en gebruikers klagen steeds harder. De sfeer op de afdeling is gespannen. Medewerkers voelen zich opgebrand, maar er is niemand om hen te vervangen. Nieuwe krachten werven blijkt vrijwel onmogelijk in de huidige arbeidsmarkt. Het ICT team zou in deze gevallen graag snel capaciteit kunnen bijschakelen via een flexibele pool van professionals.

De gemeente wil niet langer draaien op heroïsche inzet. We zoeken een structuur waarin expertise wordt gedeeld, processen voorspelbaar zijn en de druk op de schouders van enkelen verdwijnt.

1.4.5 Het netwerk zonder bescherming

Categorie: Digitale soevereiniteit & veiligheid

Het netwerk van Winterswijk is opgebouwd uit verouderde netwerk componenten. Segmentatie ontbreekt grotendeels; alleen wat losse VLAN's scheiden de boel. Het is alsof alle deuren in een gebouw permanent openstaan.

Wanneer één computer besmet raakt met ransomware, kan deze zich razendsnel verspreiden. Wanneer een hacker toegang heeft tot 1 server, kan hij moeiteloos doorhopen naar andere servers. Binnen enkele minuten ligt het hele netwerk plat. Back-ups zijn er wel, maar herstellen kost dagen. Ondertussen kan niemand werken en staan de kranten er vol van.

De gemeente wil een omgeving waarin het netwerk zichzelf kan verdedigen, waar alles is afgeschermd wat afgeschermd hoort te zijn, en waar beveiliging niet meer een laagje achteraf is, maar de basis van het ontwerp.

1.4.6 Data zonder orde

Categorie: Digitale soevereiniteit & veiligheid

In de digitale opslag staan grote hoeveelheden data. Van e-mails en rapporten tot gevoelige dossiers. Niemand weet precies wat bewaard moet blijven en wat weg mag. Er is geen dataclassificatie en archivering gebeurt nauwelijks.

Het gevolg? Verouderde documenten blijven jarenlang staan op dure, snelle storage. Bewaartermijnen worden overschreden en gevoelige informatie blijft onnodig toegankelijk. Ondertussen lopen de kosten voor opslag op, zonder dat dit waarde toevoegt.

De gemeente wil overzicht en grip. Gebrek aan dataclassificatie en archivering zorgt voor hoge kosten en verhoogt risico's op datalekken.

1.4.7 De oude systemen

Categorie: Digitale soevereiniteit & veiligheid / Continuïteit & gebruikservaring

Op de achtergrond draaien nog systemen op Windows of Linux versies die al jaren niet meer worden ondersteund. Leveranciers dringen aan op migratie, maar door gebrek aan capaciteit schuift het steeds vooruit.

Deze servers ontvangen geen beveiligingsupdates meer. Elke dag dat ze blijven draaien, neemt het risico toe dat hackers via bekende kwetsbaarheden binnendringen. Iedereen weet dat dit onverantwoord is, maar niemand heeft de tijd of de middelen om het op te lossen.

De gemeente weet dat vernieuwing onvermijdelijk is. We willen partners die oude systemen durven loslaten, gecontroleerd, gedocumenteerd en zonder dat de dienstverlening stopt.

1.4.8 De trage AutoCAD-werkplek

Categorie: Continuïteit & gebruikservaring

Medewerkers gebruiken AutoCAD voor bouwtekeningen. Via Citrix duurt het openen van een bestand minuten. Grote tekeningen lopen vast of laden zo langzaam dat werken onmogelijk wordt. Performance is duidelijk een probleem. Alternatief zouden de medewerkers hun laptops, waar ook AutoCAD op staat, gaan gebruiken. Echter is er geen koppeling met de on-premise bestandsystemen en wordt de online opslag niet ondersteund door de software. Het gebruiken van een lokale kopie brengt extra handelingen met zich mee en is daarin niet gebruiksvriendelijk. Ook bestaat er de kans dat meerdere medewerkers met hetzelfde bestand aan het werk gaan en de mutaties niet goed samen kunnen worden gevoegd en daarmee data en werk verloren gaat.

De gemeente wil een werkplek die ook zware toepassingen aankan. Een platform waarop grafische, technische en administratieve applicaties allemaal soepel samenwerken — zonder dat performance afhankelijk is van toeval.

1.4.9 De geblokkeerde M365-gebruiker

Categorie: Continuïteit & gebruikservaring

Een medewerker wil thuis een rapport afmaken op zijn eigen laptop. Vanwege de beveiligingspolicy kan dit alleen in de webversie van Word. Printen is geblokkeerd. Uit frustratie mailt de medewerker het bestand naar een privé mailadres en print het daar.

Gevoelige informatie is buiten de gemeentelijke beveiligingsomgeving beland. Het lijkt een kleine handeling, maar het risico op datalekken is groot.

De gemeente wil een digitale werkomgeving waarin beveiliging en gebruiksgemak elkaar versterken in plaats van tegenwerken.

1.4.10 Het verdwijnende printje

Categorie: Regie & samenwerking + Projectplanning & migratierisico

Een medewerker stuurt een document naar de printer. Niets gebeurt. De servicedesk kijkt, maar kan niet vaststellen of het probleem in de applicatie, de printserver of het netwerk zit. Omdat printdiensten bij meerdere partijen zijn belegd, duurt het dagen voordat de oorzaak is gevonden. In de tussentijd lopen frustraties hoog op, en productiviteit zakt weg.

De gemeente wil dat de keten als één geheel werkt. Eén aanspreekpunt, één coördinatie, één gezamenlijk doel: dat de gebruiker zonder zorgen kan werken.

1.4.11 De onverwachte storing

Categorie: Continuïteit & gebruikservaring

Op dinsdagochtend valt een oude server uit. Meerdere cruciale applicaties worden onbereikbaar. Het klantcontactcentrum kan geen meldingen aannemen, inwoners kunnen geen paspoort aanvragen en medewerkers raken achter met hun werk.

De storing duurt uren en belandt in de krant. Bestuurders worden publiekelijk aangesproken: “Hoe kan dit in 2025 nog gebeuren?”

De gemeente wil voorspelbare beschikbaarheid, automatische failover en vooral: duidelijkheid. Bij storingen moet het systeem niet alleen herstellen, maar ook uitleggen wat er is gebeurd en wat we ervan leren.

1.4.12 De tikkende klok naar juli 2026

Categorie: Projectplanning & migratierisico

Op de kalender van de gemeente staat een grote rode cirkel om juli 2026. Dan lopen de huidige contracten voor hosting en werkplekdiensten af. Iedere vergadering komt dezelfde vraag terug: “Gaan we dit halen?” De inventarisatie van applicaties blijkt complexer dan gedacht, leveranciers hebben wachttijden en het kleine ICT-team komt handen tekort. Het scenario dat de migratie niet op tijd klaar is, spookt steeds vaker door de hoofden.

Wat dan? Dure noodcontracten afsluiten, en doorwerken op verouderde en onveilige systemen? Beide opties zijn ongewenst, maar lijken reëel. De druk stijgt met de dag.

De gemeente wil een partner die rust brengt in dit proces. Iemand die realistisch plant, transparant communiceert en voorkomt dat deadlines veranderen in crisismomenten.

1.4.13 Het onzichtbare lek

Categorie: Digitale soevereiniteit & veiligheid

In een logbestand duikt een onbekend IP-adres op. Het blijkt dat er al wekenlang ongeautoriseerde inlogpogingen plaatsvinden. Niemand had het opgemerkt; de logs stonden verspreid over drie systemen die niet met elkaar praten.

De aanval blijft beperkt, maar het incident laat een ongemakkelijke waarheid zien: we missen overzicht.

De gemeente wil één centraal security-platform dat verdachte activiteiten direct signaleert, analyseert en opvolgt — zodat we niet verrast worden, maar voorbereid zijn.

1.4.14 Samenvattend:

Deze stories zijn niet slechts incidenten, maar patronen. Ze laten zien hoe kwetsbaar de huidige ICT van Winterswijk is. Van trage werkplekken en oude systemen tot personele onderbezetting en harde deadlines – het geheel schetst een beeld van een organisatie die dringend behoefte heeft aan vernieuwing.

1.5 Primaire scope

De huidige ICT-omgeving van de Gemeente Winterswijk nadert het einde van haar levensduur en kent structurele beperkingen die de continuïteit van de dienstverlening onder druk zetten. Verouderde technologie, een versnipperd applicatielandschap en beperkte interne capaciteit vergroten de kwetsbaarheid van de organisatie. De gemeente wil daarom de stap zetten naar een moderne, veilige en toekomstbestendige ICT-omgeving die past binnen de rol van Winterswijk als regieorganisatie.

De gemeente zoekt een ervaren en betrouwbare opdrachtnemer die deze transitie samen met haar realiseert. Winterswijk blijft eindverantwoordelijk en regievoerend, terwijl de operationele uitvoering en technische specialisatie worden belegd bij de leverancier.

De scope van deze aanbesteding omvat ten minste de volgende onderdelen:

1. Cloud- en infrastructuurdiensten
 - Het leveren en beheren van een moderne, soevereine cloudomgeving waarin het applicatielandschap van de gemeente kan worden ondergebracht
 - Het migreren van het huidige applicatielandschap naar deze cloudomgeving. Indien migratie vóór het aflopen van bestaande licenties of contracten niet volledig kan worden gerealiseerd, ondersteunt de leverancier tijdelijk de bestaande omgeving totdat de migratie is afgerond
 - Ondersteunen bij het moderniseren en opschonen van het applicatielandschap, inclusief rationalisatie van verouderde componenten.
2. Netwerk en beveiliging
 - Het leveren van alle noodzakelijke connectivity-diensten voor een veilige inrichting en ontsluiting van de omgeving (waaronder firewalling, routing, segmentatie en internettoegang)
 - Het opzetten en beheren van een Security Operations Center (SOC) met een gekoppelde Security Information & Event Management (SIEM)-omgeving. Deze omvat logging, monitoring, alerting, automatisering en rapportage
 - De leverancier zorgt voor een proactieve opvolging van (security)incidenten en borgt de naleving van relevante kaders, waaronder de BIO 2.0, NIS2, en GIBIT 2023.
3. Support en beheer
 - Het leveren van 2^e en 3^e lijn ondersteuning voor het gemeentelijke ICT-team (niet direct voor eindgebruikers)
 - Het borgen van kennisoverdracht en ondersteuning van de gemeentelijke regieorganisatie, inclusief rapportages over prestaties, incidenten en verbeteringen.
4. Licentiebeheer
 - Het middels BYOL ondersteunen van het gebruik van de huidige Microsoft en Oracle licenties
 - Het leveren en beheren van de benodigde licenties voor de nieuwe IaaS omgeving.
 - Waar mogelijk worden deze licenties via de leverancier afgenomen; indien dit juridisch of contractueel niet mogelijk is, blijft de gemeente eigenaar van de licentie, terwijl de leverancier de registratie en monitoring verzorgt.
5. Digitale werkplek
 - Het leveren en beheren van een moderne virtuele werkplek (VDI of DaaS) ter vervanging van de huidige Citrix-omgeving

- Het migreren van de bestaande Citrix-werkplek naar de nieuwe oplossing, waarbij de keuze voor onderliggende technologie (zoals Citrix of een alternatief platform) openstaat zolang deze voldoet aan de gestelde functionele en beveiligingseisen.
6. Nadere invulling en aanvullingen
- De in deze paragraaf beschreven scope vertegenwoordigt het minimaal noodzakelijke om de doelstellingen van de gemeente te realiseren.
- Inschrijvers worden uitgenodigd om in de eerste Nota van Inlichtingen eventuele aanvullende of ontbrekende onderdelen aan te dragen die essentieel zijn voor het realiseren van de gewenste situatie. Indien na beoordeling blijkt dat aanpassingen noodzakelijk zijn, wordt in de eerste Nota van Inlichtingen een geactualiseerde scope opgenomen die vanaf dat moment voor alle partijen leidend is.

1.6 Buiten de scope en percelen:

Alles wat niet expliciet als onderdeel van de scope is benoemd, valt automatisch buiten de scope van deze aanbesteding.

Binnen de Gemeente Winterswijk lopen momenteel drie belangrijke ICT-trajecten die inhoudelijk met elkaar samenhangen, maar afzonderlijk worden aanbesteed:

- Vervanging van de fysieke werkplekken
- Migratie van de netwerkomgeving naar een Network-as-a-Service (NaaS)-oplossing
- Migratie van het gemeentelijk datacenter naar een managed Infrastructure-as-a-Service (IaaS)-omgeving

Deze aanbestedingsprocedure heeft uitsluitend betrekking op de opdracht voor de managed IaaS-omgeving. De andere trajecten worden via afzonderlijke aanbestedingen uitbesteed. De opdracht voor de NaaS oplossing is gepubliceerd op [TenderNed](#) onder nummer 398716. Leveranciers worden uitgenodigd om, indien gewenst, ook aan deze afzonderlijke aanbesteding deel te nemen.

Geen clustering of perceelverdeling;

- De onderhavige opdracht is geen geclusterde opdracht en verdeling in percelen is niet passend, zoals bedoeld in artikel 1.5 van de Aanbestedingswet 2012.
- De aard van de opdracht betreft een samenhangend geheel van leveringen en diensten binnen één marktsegment: het leveren, beheren en ondersteunen van een geïntegreerde IaaS-omgeving.
- De functionele en technische componenten – waaronder compute, storage, netwerkconnectiviteit, beveiliging, monitoring en beheer – zijn onderling sterk afhankelijk.

Een splitsing in afzonderlijke percelen zou:

- De integrale werking van de omgeving aantasten
- Risico's opleveren voor interoperabiliteit, beveiliging en continuïteit
- Leiden tot onnodige coördinatie- en transactiekosten.

Om die reden is gekozen voor één integrale aanbesteding. Hiermee worden geen marktpartijen uitgesloten die bij een perceelverdeling wél hadden kunnen deelnemen. De aanbesteding omvat soortgelijke en homogene diensten die op logische wijze als één opdracht worden aanbesteed.

Samenvattend:

Deze aanbesteding omvat uitsluitend:

- De levering en het beheer van een geïntegreerde managed IaaS-omgeving
- De migratie van het bestaande applicatielandschap naar deze nieuwe omgeving

De volgende onderdelen vallen nadrukkelijk buiten de scope van deze opdracht:

- Levering van fysieke hardware voor eindgebruikers (werkplekken, randapparatuur e.d.)
- De migratie en het beheer van de gemeentelijke netwerkomgeving (valt onder de NaaS-aanbesteding)
- Applicatiebeheer, functioneel beheer en maatwerkontwikkeling
- Leveren van Microsoft en Oracle software licenties, tenzij de huidige licenties niet toereikend zijn voor de geboden oplossing
- Telecom-, printing- en overige facilitaire ICT-diensten

De gemeente behoudt zich het recht voor om voor bovengenoemde onderdelen afzonderlijke aanbestedingsprocedures te organiseren.

1.7 Gefaseerde aanpak realisatie visie en gewenste situatie

Aangezien een dergelijke transitie ingrijpend is en de continuïteit van gemeentelijke dienstverlening te allen tijde gewaarborgd moet blijven, is besloten om de realisatie van de gewenste eindsituatie gefaseerd uit te voeren.

De gefaseerde aanpak bestaat uit twee opeenvolgende fases die gezamenlijk leiden tot volledige realisatie van de visie zoals beschreven in paragraaf 1.3 Visie en gewenste situatie.

Fase 1 is onderdeel van de scope zoals deze door de Leverancier uitgevoerd zal worden tijdens de projectwerkzaamheden. Fase 2 zal onder regie van het ICT team van de Gemeente plaatsvinden, met ondersteuning van de leverancier naar behoefte.

1.7.1 Fase 1 – Realisatie van de basisinfrastructuur (2026 - 2027)

Doel: het creëren van een stabiele en veilige fundering waarop de nieuwe regieorganisatie kan voortbouwen.

Deze fase richt zich primair op het inrichten, migreren en operationeel opleveren van de kerninfrastructuur en bijbehorende diensten.

Resultaatgebieden Fase 1:

- De bestaande ICT-omgeving blijft tijdens de transitie volledig operationeel, voorzien van geldige licenties en actief ondersteund om verstoringen te voorkomen.

- Het nieuwe IaaS-platform is volledig opgezet, getest, operationeel en in beheer genomen door de leverancier.
- Alle on-site virtuele servers zijn succesvol gemigreerd naar de nieuwe IaaS-omgeving.
- De netwerkomgeving is voorzien van segmentatie tot op applicatieniveau, conform Zero-Trust-principes.
- Een moderne VDI/DaaS-omgeving is actief, functioneel gelijkwaardig aan de huidige Citrix-omgeving en uitgebreid met de voor de nieuwe infrastructuur benodigde componenten.
- Het Security Operations Center (SOC) en de Security Information & Event Management (SIEM)-omgeving zijn operationeel en ingericht op basis van beveiligings- en datacenterdiensten.
- Backup-omgeving is ingericht, actief én getest conform de gestelde eisen in 3.1.13

Belangrijke uitgangspunten:

- De dienstverlening aan burgers en medewerkers blijft tijdens deze fase ononderbroken.
- De nieuwe omgeving wordt gedurende deze fase getest op stabiliteit, prestaties en beveiliging.
- Kennisoverdracht en documentatie vormen een vast onderdeel van de oplevering.

1.7.2 Fase 2 – Optimalisatie en modernisering (vanaf 2027)

Doel: het verder professionaliseren en toekomstbestendig maken van de digitale werkomgeving, gericht op innovatie, integratie en volledige digitale weerbaarheid. Deze fase zal uitgevoerd worden door het ICT team van Winterswijk met ondersteuning van de leverancier (verdeling volgens TIM/TAM/FAM rollen).

Resultaatgebieden Fase 2:

- Ondersteuning bij het upgraden van bestaande virtuele servers naar de meest recente en ondersteunde besturingssystemen.
- Ondersteuning bij het upgraden van bestaande applicaties naar de meest actuele versies en geïntegreerd binnen het nieuwe beheer- en securitymodel.
- Ondersteuning bij het toevoegen van de applicaties aan het SOC/SIEM-platform voor proactieve monitoring en incidentdetectie.
- Ondersteuning bij het toevoegen van de nieuwe Network-as-a-Service (NaaS)-omgeving (aanbesteding 398716) aan de SOC/SIEM-monitoring.
- Ondersteuning bij het evalueren en optimaliseren van de inrichting van de Active Directory (AD) en identiteitsbeheerprocessen op basis van verbeteradviezen.
- Overige verbeteringen en optimalisaties die voortkomen uit de evaluatie van Fase 1 worden gefaseerd geïmplementeerd.

Belangrijke uitgangspunten:

- De leverancier levert structurele verbeteradviezen op basis van meetbare prestaties en bevindingen uit Fase 1.

- Optimalisatie vindt plaats zonder verstoring van de operationele dienstverlening.
- De regierol van de gemeente wordt in deze fase verder uitgebouwd, ondersteund door duidelijke governance en rapportagestructuren.

1.7.3 Overgang tussen de fases

Fase 1 eindigt na acceptatie van de omgeving door Gemeente Winterswijk. Deze acceptatie vindt plaats conform het opgestelde testprotocol in het Implementatieplan. Na de acceptatie van Fase 1 vindt een gezamenlijke evaluatie tussen gemeente en leverancier plaats. Tijdens deze evaluatie worden de resultaten, lessons learned en optimalisatievoorstellen besproken en vastgelegd in een geactualiseerd verbeterplan.

1.7.4 Samenhang met de visie:

Deze gefaseerde aanpak waarborgt dat:

- De continuïteit van dienstverlening behouden blijft
- De gemeente stapsgewijs de regie versterkt
- Risico's beheersbaar blijven
- De einddoelen van digitale soevereiniteit, veiligheid en wendbaarheid worden gerealiseerd.

Hiermee sluit de fasering volledig aan bij de uitgangspunten van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie, de BIO 2.0, en de GIBIT 2023, waarin veiligheid, samenwerking en toekomstbestendigheid centraal staan.

1.8 De overeenkomst

De onderhavige opdracht zal worden vastgelegd in een raamovereenkomst tussen de Gemeente Winterswijk en de geselecteerde Opdrachtnemer. De raamovereenkomst heeft een geraamde waarde van circa €8.000.000 exclusief BTW exclusief jaarlijkse indexatie. De daadwerkelijke omvang is afhankelijk van de feitelijke afname van diensten gedurende de looptijd.

De genoemde waarde heeft alleen tot doel te voorkomen dat de raamovereenkomst zijn werking verliest voordat de beoogde looptijd van de raamovereenkomst nog niet is bereikt.

1.8.1 Wachtkamerovereenkomst:(bijlage F)

Met de inschrijver die als tweede eindigt in de gunningsvolgorde wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten.

Deze overeenkomst houdt in dat de betreffende inschrijver zich verplicht de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving te verlengen met de looptijd van de wachtkamerovereenkomst en zich gedurende deze periode beschikbaar te houden om, indien de overeenkomst met de winnende inschrijver voortijdig eindigt of niet tot stand komt, de overeenkomst onder gelijke voorwaarden te accepteren.

De wachtkamerovereenkomst heeft een looptijd van zes (6) maanden na de ingangsdatum van de (raam)overeenkomst met de winnende inschrijver.

1.8.2 Looptijd:

De raamovereenkomst treedt naar verwachting in werking op 1 juli 2026 en heeft een initiële looptijd tot en met 30 juni 2030.

De gemeente Winterswijk behoudt zich het recht voor om de raamovereenkomst tweemaal met een periode van twee (2) jaar eenzijdig te verlengen.

Een besluit tot verlenging wordt genomen op basis van een positieve evaluatie van de prestaties, de samenwerking en de naleving van de contractuele afspraken.

Motivering looptijd:

De gekozen looptijd is in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht.

Een langere looptijd is noodzakelijk om de terugverdientijd van de initiële investeringen te waarborgen en om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te bevorderen.

De aard van de opdracht – het realiseren en beheren van een nieuwe IaaS-omgeving en de bijbehorende transitie – vereist een duurzame samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Een stabiele contractduur biedt daarbij ruimte voor structurele optimalisatie, kennisopbouw en innovatie gedurende de looptijd.

2 Aanbestedingsprocedure

Wij voeren een **Europese openbare procedure** uit.

Dit betekent dat iedereen die aan de eisen voldoet, een inschrijving kan indienen. Uw inschrijving is eenmalig en definitief, waardoor geen ruimte is voor onderhandelingen.

De voertaal tijdens de aanbesteding en uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van u en ons zijn in het Nederlands, tenzij anders aangegeven.

Wij behouden ons het recht voor om de aanbesteding in te trekken zonder vergoeding van eventuele kosten en/of geleden schade.

We behouden ons het recht voor om de aanbesteding te allen tijde geheel of gedeeltelijk te stoppen dan wel de overheidsopdracht niet te gunnen, bijvoorbeeld in geval van (maar niet gelimiteerd tot):

- a. het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen (bijvoorbeeld indien uit de inschrijvingen blijkt dat de gemeente niet voldoende investeringsbudget beschikbaar heeft voor onderhavige opdracht);
- b. ontbreken van (formeel) positieve bestuurlijke besluitvorming;
- c. indien door wijziging van regelgeving of overheidsbeleid de inhoud van de opdracht aangepast dient te worden.

U krijgt ook geen vergoeding voor het opstellen en indienen van uw inschrijving.

2.1 Geheimhouding

U moet alle informatie die u van ons krijgt vertrouwelijk behandelen, dit geldt ook voor eventuele onderaannemers of combinanten.

Wij behandelen de ontvangen inschrijvingen conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

2.2 Communicatie

Alle communicatie rondom de aanbesteding verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Daarmee communiceert u direct met ons.

U mag geen contact hebben met leden van de projectgroep over de inhoud van deze aanbesteding. Als u dat wel doet, sluiten wij u uit van de aanbesteding. Wij willen hiermee voorkomen dat oneerlijke concurrentie ontstaat tijdens de aanbestedingsprocedure. U mag wel contact opnemen als sprake is van een storing (zie paragraaf 2.6)

2.3 Planning

De planning van deze aanbestedingsprocedure vindt u in onderstaande tabel. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

Aankondiging	13 / november / 2025
Indienen vragen eerste vragenronde	Uiterlijk 1 / december / 2025, tijdstip 8:30 uur
Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen	16 / december / 2025
Indienen vragen tweede vragenronde	Uiterlijk 12 / januari / 2026, tijdstip 8.30 uur
Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen	22 / januari / 2026
Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum	Uiterlijk 3 / februari / 2026, tijdstip 9 uur
Opening inschrijvingen	3 / februari / 2026 om 9.30 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	24 februari 2026
Definitieve gunning	17 maart 2026
Ingangsdatum overeenkomst	18 maart 2026

2.4 Nota van inlichtingen

Er zijn twee rondes gepland waarin vragen gesteld kunnen worden. Omdat vragen voor de tweede ronde alleen mogen gaan over antwoorden die zijn gegeven bij de eerste nota van inlichtingen, wordt van u een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eerste vragenronde

Vragen kunnen ingediend worden tot een bepaalde datum en tijd via de vraag-en-antwoord module van TenderNed. De datum en tijd waarop de vragen op TenderNed worden ingediend is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij wij van mening zijn dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden uiterlijk op de datum genoemd in paragraaf 2.3 planning, via TenderNed door ons beantwoord in een nota van inlichtingen.

Tweede vragenronde

Na de eerste nota van inlichtingen kunt u vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. U dient specifiek aan te geven over welk vraagnummer uw vervolgvraag gaat. Vragen kunnen ingediend worden tot een bepaalde datum en tijd via de vraag-en-antwoord module van TenderNed. De datum en tijd waarop de vragen op TenderNed worden ingediend is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij wij van mening zijn dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden uiterlijk op de datum genoemd in paragraaf 2.3 planning, via TenderNed door ons beantwoord in een nota van inlichtingen.

Let op: vragen over de 'BIJLAGE K VM-Inventarisatie', die u na indiening van de 'Geheimhoudingsovereenkomst '(bijlage G) ontvang, dient als 'individuele vraag' te worden ingediend. Gemeente Winterswijk zal beoordelen in hoeverre deze vraag en antwoord niet alleen toegankelijk is voor de leveranciers die een Geheimhoudingsovereenkomst hebben ondertekend, maar ook voor leveranciers die de Geheimhoudingsovereenkomst niet hebben ondertekend.

U heeft de mogelijkheid om vragen of tekstvoorstellen in te dienen voor wijzigingen in de conceptovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden met motivering.

De wijzigingen en aanvullingen in de nota van inlichtingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in de aanbestedingsdocumenten.

2.5 Indienen (documenten bij) inschrijving

U moet uw inschrijving vóór de deadline indienen op TenderNed. Alle vereiste documenten moeten toegevoegd zijn aan uw inschrijving. In de tabel vindt u een overzicht van de documenten die bij uw inschrijving moeten zitten.

Wij accepteren uw inschrijving alleen als deze is ingediend in de digitale kluis van TenderNed. Als u uw inschrijving indient op een andere manier, wordt deze niet in behandeling genomen.

Let op: als de deadline voor het indienen van uw inschrijving is verstreken, sluit de digitale kluis. Vanaf dat moment is het niet meer mogelijk om uw inschrijvingsdocumenten aan te leveren of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden op tijd klaar te zetten voor het indienen van uw inschrijving. Als er toch onvoorziene problemen ontstaan, kan de helpdesk van het aanbestedingsplatform u nog helpen om uw inschrijving op de juiste wijze en op tijd in te dienen.

U bent zelf verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van uw inschrijving!

Sommige documenten bij uw inschrijving moet u ondertekenen. Het is belangrijk dat die documenten ondertekend worden door iemand die daartoe bevoegd is, anders is uw inschrijving niet rechtsgeldig. Een bevoegd persoon is iemand die vermeld staat op uw KvK-uittreksel. Ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geldt als ondertekening van de inschrijving.

Daarnaast moet uw inschrijving voldoen aan de voorschriften die wij hebben beschreven in de offerteaanvraag en de bijlagen.

Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid	
Wat	Hoe
Inschrijvingsbrief	Voegt inschrijver zelf toe (document is optioneel)
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Opgenomen in TenderNed toevoegen als bijlage
Standaardformat referenties	Zie bijlage C
Uittreksel Handelsregister	Zie paragraaf 2.14 /2.14.3
Documenten t.b.v. gunningscriteria	Zie hoofdstuk 4
Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid, als inschrijver een beroep doet op een ander (paragraaf 3.3)	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de ander	Opnemen in bijlage: paragraaf 2.14.1ad b (derde(n)) paragraaf 2.14.2 ad c (onderaannemer) paragraaf 2.14.4 (concern)
Uittreksel Handelsregister van de derde	Zie paragraaf 2.14
Concernverklaring	Zie bijlage A en paragraaf 2.14.4

De digitale kluis zal openen 15 minuten na de uiterste tijd voor het indienen van inschrijvingen, op voorwaarde dat er geen problemen zijn. De opening zal niet openbaar zijn en u en andere inschrijvers zullen hierbij niet aanwezig zijn. Er zal een verslag worden gemaakt van de opening.

2.6 Storingen

Als er sprake is van een aantoonbare storing bij TenderNed waardoor u niet heeft kunnen inschrijven, kunnen wij de sluitingsdatum/-tijdstip verlengen. Dit is een eenzijdig recht van ons en nadrukkelijk geen plicht. Voorgaande kan alleen als de kluis nog niet is geopend.

Wij nemen een verzoek tot verlenging van de inschrijvingsdatum/-tijdstip alleen in overweging wanneer:

- U aantoont dat u tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, een melding heeft gemaakt van de storing;
- U ons direct per e-mail via inkoop@winterswijk.nl - met als onderwerp 'Storing' en verzonden met hoge prioriteit / urgentie – helder en concreet op de hoogte heeft gebracht;
- TenderNed de storing heeft bevestigd.

Als wij besluiten de termijn te verlengen worden alle partijen geïnformeerd. De partijen die al een inschrijving hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde termijn te wijzigen.

2.7 Beoordelingsprocedure

Er zijn vier stappen in het proces van beoordelen van ingediende inschrijvingen.

Stap 1: volledigheid en geldigheid

Eerst wordt vastgesteld of uw inschrijving volledig en geldig is. De inschrijving moet alle stukken bevatten die verplicht zijn en onze standaardtekst/formules mag/mogen niet gewijzigd zijn.

Geldig betekent dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig is ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een natte **of** digitale handtekening. Als de documenten zijn ondertekend met een natte handtekening, dient u binnen twee dagen de originele hardcopy aan ons te overleggen, indien wij dit verzoeken.

Als de inschrijving onvolledig of ongeldig is, dan wordt deze niet verder beoordeeld, tenzij wij besluiten dat dit een kennelijke omissie is. Het ontbreken van documenten in het kader van gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

U dient een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat uw inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.

Stap 2 beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u niet aan een geschiktheidseis voldoet of een uitsluitingsgrond op u van toepassing is, dan wordt u uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Tenzij, volgens ons, sprake is van een situatie zoals bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw 2012.

Stap 3 Programma van eisen

De derde stap is het beoordelen of uw inschrijving aan het programma van eisen voldoet. Aan alle eisen moet worden voldaan en/of geaccepteerd en zijn inbegrepen bij de prijs, tenzij anders vermeld in de offerteaanvraag.

Stap 4 Gunningscriterium

De vierde stap is het beoordelen op het gunningscriterium. Alle inschrijvingen worden beoordeeld op dit criterium en de inschrijver met de hoogste score krijgt de opdracht.

Wat u aanbiedt bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de opgegeven prijs te zijn inbegrepen, tenzij anders vermeld in de offerteaanvraag.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de ingediende inschrijvingen. Als na beoordeling blijkt dat inschrijvers een gelijk aantal punten hebben behaald, geldt dat de inschrijver die het beste heeft gescoord op G2 Kwaliteit voor gunning in aanmerking komt. Als ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn, zal via loting worden bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt. De betreffende inschrijvers zijn welkom bij deze loting. Van de loting wordt een proces-verbaal opgemaakt.

Indien een inschrijving bij stappen 1 t/m 4 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kunnen wij besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Als uit navraag blijkt dat de inschrijving niet voldoet, is deze alsnog ongeldig dan zal herbeoordeling van de geldige inschrijvingen plaatsvinden

Daarnaast kunnen wij besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

2.8 Besluitvorming omtrent gunning

Alle betrokken inschrijvers krijgen van ons een schriftelijk gemotiveerde uitleg over de uitkomst van de aanbesteding. Dit gebeurt via een voorlopige gunningsbeslissing.

Als u zich niet kunt vinden in de gunningsbeslissing heeft u het recht om binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland te Arnhem door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van ons. Het gaat hier dus uitdrukkelijk om een vervaltermijn.

Wij kunnen de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding, als er geen procedure is gestart binnen de termijn van 20 kalenderdagen en de eindverantwoordelijke akkoord gaat met de definitieve gunning. Deze termijn start op de kalenderdag na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing.

In het geval dat de beoogde opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kunnen wij een nieuw voornemen tot gunning nemen. Ook deze nieuwe voorlopige gunningsbeslissing zullen wij gelijktijdig aan alle inschrijvers verzenden. Wij kunnen de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver waaraan het nieuwe voornemen tot gunning is verzonden, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt.

Indien tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan zullen wij pas tot definitieve gunning overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

2.9 Gestanddoening

Door in te schrijven doet u uw inschrijving gestand voor de periode van 3 maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen.

Mocht een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Aangewende rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In overige gevallen kunnen wij inschrijvers verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.10 Aansprakelijkheid organisatie

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorg samengesteld.

Als u denkt dat er onduidelijkheden of tegenstrijdigheden staan in (deze lijst is niet limitatief):

- De offerteaanvraag;
- De nota van inlichtingen;
- De geschiktheidseisen;
- Het programma van eisen;
- Gunningscriteria;

- Wijze van beoordelen.

Dan moet u hierover vragen stellen in de nota's van inlichtingen of het uiterlijk 5 kalenderdagen na het verzenden van de laatste nota van inlichtingen aan ons laten weten. Als dit niet gebeurt, vervalt elk recht om tegen deze documenten in rechte op te komen, tenzij wij besluiten dat het niet beantwoorden van een te laat ingediende vraag disproportioneel is.

Als onze reactie op de vraag niet leidt tot aanpassing van de documenten of als deze aanpassing niet juist of onvoldoende is, moet u binnen 24 uur voor het sluiten van de inschrijvingen een kort geding starten bij de bevoegde rechter en moeten wij hiervan onmiddellijk op de hoogte worden gesteld door middel van een dagvaarding op ons adres. Als dit niet gebeurt, vervalt elk recht om tegen de aanbestedingsdocumenten op te komen. Als er een kort geding wordt gestart, behouden wij ons het recht voor deze aanbestedingsprocedure op te schorten of in te trekken.

2.11 Klachten aanbesteding

Als u een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure en/of tegen onze handelswijze, dan dient u gemotiveerd en onderbouwd aan te geven op welke punten/onderdelen van deze aanbesteding u het niet eens bent.

De klachtenregeling genaamd: Klachtenregeling Achterhoekse en Liemerse gemeenten is gepubliceerd en te raadplegen op de <https://www.winterswijk.nl/inkoop-en-aanbesteden>

Deze klacht kan worden ingediend via e-mailadres inkoop@winterswijk.nl t.a.v. team Juridisch Control, met in de onderwerpregel: "onderwerp aanbesteding e.v., zaaknr. 2380825"

Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

2.12 Uitsluitingsgronden

U dient in Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5) jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak tegen u, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

U dient daarnaast in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar u bent gevestigd of wanneer op basis van nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat u niet voldoet aan de verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

U dient in Deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat geen sprake is van de situaties zoals genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is door ons aangegeven welke facultatieve uitsluitingsgronden op deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

Voor de facultatieve uitsluitingsgronden geldt een terugkijktermijn van **drie (3) jaren** voorafgaand aan het doen van de inschrijving, met uitzondering van de uitsluitingsgronden 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig', 'belangenconflict', en 'betrokken bij de voorbereiding'. Voor deze uitsluitingsgronden geldt dat hiervan geen sprake mag zijn met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure.

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig gegunde inschrijver bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan ons overleggen:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Eventuele overige bewijsmiddelen, indien wij dit hebben aangegeven.

U moet deze bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na verzoek van ons overleggen. U dient dus rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen van bovenstaande bewijsmiddelen.

Wanneer u zich bij het indienen van uw inschrijving laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt ook concurrerende inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstremgeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van inschrijvingen. U bent zelf verantwoordelijk voor het handelen van de door u ingeschakelde adviseur of bureau. Op eerste verzoek van ons dient u aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstremgeling. Niet tijdig reageren en/of naar het oordeel van ons onvoldoende aantonen van het niet bestaan van belangenverstremgeling, leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van uw inschrijving.

Wet BIBOB

Wij zijn bevoegd om de gegunde partij en zijn eventuele opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden. Hiervoor wordt onder meer de toepassing van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob) gebruikt. Wij eisen hierbij de medewerking van de gegunde partij. Bij weigering van medewerking of frustreren van het onderzoek door de gegunde partij, zijn wij gerechtigd om de inschrijving af te wijzen of de overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze op te schorten, te ontbinden of te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.

2.13 Geschiktheidseisen

Door het invullen van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart u te voldoen aan alle geschiktheidseisen. Ook hierbij geldt dat u op verzoek gevraagde bewijsmiddelen binnen 10 kalenderdagen moet overleggen.

2.13.1 Inschrijving handelsregister (beroepsbevoegdheid)

U moet bij uw inschrijving een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toevoegen. Dit uittreksel mag maximaal 6 maanden oud zijn op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen. Uit dit uittreksel moet de tekeningsbevoegdheid van de ondertekenaar blijken voor minimaal de inschrijvingsom voor deze opdracht.

2.13.2 Financiële en economische draagkracht

2.13.2.1 Beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

U dient voldoende verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid door middel van een beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekt minimaal € 1.250.000,- per gebeurtenis per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dekt €1.250.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Als de Inschrijver derden inzet bij de uitvoering van de Overeenkomst, moet de verzekering ook schade dekken die deze ingeschakelde derde veroorzaakt door handelingen of

nalatigheden. De verzekering moet ook schade dekken die voortkomt uit het handelen en uit het nalaten van activiteiten die aan de Opdracht voorafgaan, voor zover deze activiteiten een relatie kunnen hebben met de Opdracht. De Inschrijver moet deze verzekering uiterlijk op het moment van Gunning van de Overeenkomst hebben afgesloten. De Inschrijver dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

Als bewijs moet de voorlopig gegunde partij het volgende overleggen:

- Een geldig polisblad van de aansprakelijkheidsverzekering;
- Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen volstaat een geldig verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat u verzekerd bent voor het vereiste bedrag.

2.13.2.2 Stabiliteit

Ook dient u een stabiele onderneming te zijn, die haar continuïteit kan garanderen. Als bewijs moet de voorlopig gegunde partij een (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf overleggen. Deze paragraaf wordt alleen opgenomen door de accountant als deze vreest voor de (economische en financiële) continuïteit van de onderneming. Van een niet-jaarrekeningplichtige onderneming verlangen wij een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

NB: indien alleen geconsolideerde omzetcijfers kunnen worden opgegeven, dient het concern, zich garant te stellen voor u (zie paragraaf 3.3.3).

2.13.3 Technische en beroepsbekwaamheid

2.13.3.1 Kerncompetenties

De Gemeente Winterswijk stelt als eis dat de inschrijver beschikt over specifieke kerncompetenties die relevant zijn voor de uitvoering van deze opdracht. De inschrijver dient deze kerncompetenties aan te tonen door het indienen van referentieopdrachten overeenkomstig het standaardformat zoals opgenomen in de bijlage C “Standaardformat referenties”.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- Iedere referentieopdracht moet in de drie jaren voorafgaand aan de datum van indiening van de inschrijving zijn uitgevoerd.
- De inschrijver moet aantonen dat hij bij deze opdrachten verantwoordelijk was voor de organisatie en leiding van de uitvoering.
- Indien een opdracht nog niet volledig is afgerond, mogen uitsluitend de reeds uitgevoerde werkzaamheden worden opgegeven.
- Per kerncompetentie mag één (1) referentie worden ingediend.
- U dient een naast de referentie ook een tevredenheidsverklaring te overleggen.
- Eén referentie mag voor meerdere kerncompetenties worden gebruikt, mits daaruit de gevraagde ervaring duidelijk en ondubbelzinnig blijkt.

Indien meer dan één referentie per kerncompetentie wordt ingediend, wordt uitsluitend de eerste referentie beoordeeld.

Hieronder worden de vereiste kerncompetenties nader omschreven.

Kerncompetentie 1 – Soevereine Cloudomgeving

Samenvatting:

Ervaring met het leveren, inrichten en beheren van een digitaal soevereine cloudomgeving voor een applicatielandschap.

Toelichting:

De gemeente verlangt aantoonbare ervaring met het leveren van cloudomgevingen die voldoen aan Nederlandse en Europese vereisten voor digitale soevereiniteit, waaronder dataminimalisatie, lokale opslag binnen de EU, transparante toegang en naleving van NIS2.

Bewijs:

Een referentie van een organisatie met minimaal 160 gebruikers, waarin de leverancier in de afgelopen drie jaar een soevereine of gelijkwaardige cloudomgeving heeft geleverd, ingericht en gedurende ten minste één (1) jaar heeft beheerd.

De referentie dient te beschrijven hoe datalocatie, compliance en interoperabiliteit zijn geborgd.

Samenvatting:

Kerncompetentie 2 – Zero-Trust netwerkomgeving met microsegmentatie

Samenvatting:

Ervaring met het ontwerpen, leveren en beheren van een netwerkomgeving op basis van Zero Trust-principes inclusief microsegmentatie.

Toelichting:

Winterswijk streeft naar een netwerkarchitectuur waarin het principe “trust nothing, verify everything” leidend is. De leverancier dient ervaring te hebben met de implementatie van netwerkbeveiliging conform de NIST SP 800-207 (Zero Trust Architecture) en met de integratie van identity-based toegangsbeheer.

Bewijs:

Een referentie van een organisatie met minimaal 160 gebruikers, waarin in de afgelopen drie jaar een (volledige of grotendeels) Zero Trust-netwerkinfrastructuur is gerealiseerd, inclusief microsegmentatie, multifactor-authenticatie en centraal identitybeheer, die minimaal één (1) jaar door de leverancier is beheerd.

Kerncompetentie 3 – Beheer onder regie en samenwerking in governance-structuren

Samenvatting:

Ervaring met het beheren van ICT-diensten binnen een governance-model waarin de opdrachtgever de regie voert en de leverancier adviserend en uitvoerend optreedt.

Toelichting:

De Gemeente Winterswijk werkt volgens het principe van beheer onder regie. Dat houdt in dat de opdrachtgever verantwoordelijk blijft voor richting, beleid en prioritering, terwijl de leverancier zorgdraagt voor uitvoering, monitoring en advies binnen vastgestelde kaders.

De leverancier dient aantoonbare ervaring te hebben met samenwerking binnen governance-structuren waarin meerdere rollen betrokken zijn, zoals tactische informatiemanagers, technische beheerders en functioneel applicatiebeheerders (bijvoorbeeld volgens TIM/TAM/FAM-rollen of vergelijkbare modellen).

Bewijs:

Een referentie van een organisatie met minimaal 160 gebruikers waarin de leverancier verantwoordelijk was voor de uitvoering van ICT-beheer onder regie van de opdrachtgever.

De referentie beschrijft duidelijk:

- De regieverdeling tussen opdrachtgever en leverancier
- De overleg- en besluitvormingsstructuren

- De wijze waarop advies-, uitvoerings- en escalatieprocessen zijn ingevuld gedurende minimaal één (1) jaar beheer.

Kerncompetentie 4 – SOC/SIEM met aansluiting van derde partijen

Samenvatting:

Ervaring met het leveren en beheren van een Security Operations Center (SOC) en Security Information & Event Management (SIEM)-oplossing, met de mogelijkheid tot integratie van externe systemen.

Toelichting:

De leverancier moet kunnen aantonen dat hij ervaring heeft met de inrichting en exploitatie van een geïntegreerde SOC/SIEM-omgeving voor het proactief detecteren en opvolgen van beveiligingsincidenten. De omgeving moet data kunnen uitwisselen met systemen van andere partijen (zoals applicatieleveranciers of hostingpartners) om een integraal beveiligingsbeeld te waarborgen.

Bewijs:

Een referentie van een organisatie met minimaal 160 gebruikers, waarin de leverancier een SOC/SIEM-oplossing heeft ingericht, beheerd en gekoppeld aan systemen van meerdere partijen. De referentie moet aantonen dat de leverancier verantwoordelijk was voor continue monitoring en incidentafhandeling gedurende ten minste één (1) jaar.

Kerncompetentie 5 – Virtuele Werkplek (VDI/DaaS)

Samenvatting:

Ervaring met het leveren en beheren van een moderne virtuele of cloudgebaseerde werkplek (VDI of DaaS) gericht op veiligheid, prestaties en gebruiksgemak.

Toelichting:

De moderne werkplek vormt een cruciaal onderdeel van de digitale dienstverlening. Medewerkers moeten altijd en overal veilig kunnen werken, met stabiele prestaties en gebruiksvriendelijke toegang tot applicaties en data.

De leverancier dient ervaring te hebben met het implementeren van virtuele werkplekken die voldoen aan actuele normen voor informatiebeveiliging, identiteitsbeheer en endpoint-beheer, inclusief integratie met Microsoft 365 of vergelijkbare platformen.

Bewijs:

Een referentie van een organisatie met minimaal 160 gebruikers, waarin een moderne virtuele werkplekomgeving is gerealiseerd en ten minste één (1) jaar door de leverancier is beheerd. De referentie toont aan dat de oplossing voldeed aan de gestelde eisen van beschikbaarheid, prestaties, beveiliging en gebruiksvriendelijkheid.

2.13.3.2 Kwaliteitsborging

De Inschrijver dient aan te tonen dat deze over voldoende kennis, kunde en interne kwaliteitsprocessen beschikt om de gevraagde dienstverlening (zijnde het leveren, beheren en borgen van een IaaS omgeving en de bijbehorende diensten) op een efficiënte, veilige en betrouwbare wijze uit te voeren.

De kwaliteit van de dienstverlening moet aantoonbaar geborgd zijn door middel van formeel erkende managementsystemen en certificeringen die aansluiten op de aard van de opdracht en de normen

zoals die gelden binnen de (lokale) overheid.

Verplichte certificeringen:

De Inschrijver dient minimaal te beschikken over de volgende geldige certificeringen (of aantoonbaar gelijkwaardige systemen):

- ISO 9001:2015 (kwaliteitsmanagementsysteem)
- ISO/IEC 27001 (informatiebeveiligingsmanagementsysteem)

De scope van de certificeringen dient in overeenstemming te zijn met de aard en omvang van de te leveren dienstverlening, waaronder het leveren van cloud-, hosting- en beheerdiensten voor overheidsorganisaties.

Toelichting en alternatieven:

Indien de Inschrijver beschikt over een geldig ISO 9001:2015-certificaat, hoeft geen aanvullende beschrijving van de interne kwaliteitszorg te worden aangeleverd. Indien de Inschrijver niet beschikt over een dergelijk certificaat, dient deze in maximaal vier A4-pagina's een beschrijving te geven van het kwaliteitszorgsysteem binnen de organisatie. Op het moment dat leverancier meer pagina's aanlevert, beoordeelt de Gemeente alleen de eerste 4 pagina's

Deze beschrijving bevat minimaal:

- De beleidsuitgangspunten voor kwaliteitszorg binnen de organisatie;
- De beschrijving van het toegepaste kwaliteitsmanagementsysteem;
- De procedures voor de behandeling van afwijkingen en klachten;
- De methode van (zelf)evaluatie, rapportage en continue verbetering;
- De wijze waarop de borging van kwaliteit wordt gecontroleerd door het management, inclusief een door het management ondertekende verklaring.

Indien de Inschrijver beschikt over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat, hoeft geen aanvullende onderbouwing voor informatiebeveiliging te worden aangeleverd, mits de scope van de certificering de aangeboden dienstverlening volledig dekt.

Indien Inschrijver geen ISO/IEC 27001-certificaat bezit, mag een gelijkwaardig alternatief worden aangeboden, mits duidelijk wordt aangetoond dat dit qua inhoud, reikwijdte en diepgang minimaal gelijkwaardig is.

In dat geval moet de Inschrijver ten minste ingaan op:

- Het informatiebeveiligings- en privacybeleid van de organisatie
- De wijze waarop medewerkers en partners hiervan op de hoogte worden gesteld
- De toegepaste prestatie-indicatoren en interne controles
- De borging dat de dienstverlening voldoet aan geldende wet- en regelgeving (AVG, NIS2, BIO 2.0)
- De beheersing van bedrijfs- en beveiligingsprocessen en de aantoonbaarheid daarvan
- De wijze waarop vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens worden gewaarborgd
- De wijze waarop de gemeente toezicht kan houden op naleving van beveiligingsmaatregelen en compliance
- De maatregelen die worden getroffen om de gemeente in staat te stellen te voldoen aan de eisen uit de GIBIT 2023, BIO 2.0 en andere relevante kaders.

Bewijsstukken bij voorlopige gunning:

De Inschrijver aan wie de gemeente Winterswijk voornemens is de opdracht te gunnen, dient de volgende bewijsstukken aan te leveren:

- Een kopie van de meest recente, geldige certificaten
- Indien een alternatief kwaliteits- of beveiligingssysteem wordt opgevoerd:
 - Een verklaring van een onafhankelijke auditor waaruit blijkt dat het alternatief gelijkwaardig is aan de eisen en beheersmaatregelen uit ISO 9001 respectievelijk ISO/IEC 27001
 - De gemeente Winterswijk behoudt zich het recht voor de gelijkwaardigheid te laten toetsen door een onafhankelijke auditor
 - De opdrachtnemer werkt hieraan mee zonder bijkomende kosten voor de opdrachtgever.

2.14 Beroep op een ander

U kan op de volgende manier inschrijven:

- a. Zelfstandig – hiervoor gelden geen aanvullende eisen. Zie voor de in te dienen documenten paragraaf 2.5.
- b. Met een beroep op de draagkracht van Derden - In dit geval dient u deel II C van het UEA met 'ja' te beantwoorden en verplicht ook een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK van iedere derde aan te leveren.
- c. Met onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan op de draagkracht - In dit geval dient u deel II D van het UEA met 'ja' te beantwoorden. Er zijn geen verdere acties vereist. Het is verplicht om bij Inschrijving al te vermelden of en met welke onderaannemers wordt samengewerkt.
- d. Als Combinatie - In dit geval dient inschrijver deel II A, 'wijze van deelneming' van het UEA met 'ja' te beantwoorden en dient iedere combinant een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK aan te leveren.

2.14.1 Ad b: beroep op draagkracht van derde(n)

U kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) voor de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht door Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen. Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming binnen een concern (dochter-, zuster- of moedervenootschap) kwalificeert zich als een beroep op een derde.

- Indien u een beroep doet op een derde dient u zowel inhoudelijk als contractueel in uw inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde. Ook dient deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, daadwerkelijk te verrichten.
- Als u zich, voor het voldoen aan een referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag u referentieprojecten van deze derde indienen alsof het uw eigen referentieprojecten zijn.
- Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde dient te voldoen aan de geschiktheidseisen die verband houden met de bekwaamheid waarvoor u een beroep op haar doet. Deze derde dient zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten.
- De geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging die op u van toepassing zijn, zijn ook van toepassing op de derde.

- Als bewijs wordt van de voorlopig gegunde partij verlangd de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan ons te overleggen. De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:
 - Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van inschrijving;
 - Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijving.
 - Bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging.
- Als er een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde, mag deze niet (ook) op eigen titel een inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor u; u mag zich niet (ook) inschrijven als derde waarbij de inschrijver een beroep op uw draagkracht doet. Indien een situatie zich voordoet waarin een derde waarop een beroep wordt gedaan ook als zelfstandig inschrijver heeft ingeschreven, zal de inschrijving van de derde als zelfstandig inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

2.14.2 Ad c: onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan als derde

Inschrijvers kunnen voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers inzetten.

- Voor onderaannemers die enkel zullen worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (oftewel voor de feitelijke uitvoering van werkzaamheden binnen de opdracht) dient u in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op te geven welke onderaannemers het betreft en daarbij te vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet.
- Onderaannemers die kritieke of belangrijke functie leveren, waarop ISO27001 op van toepassing is, dient deze certificering te overleggen. Voor Onderaannemers die geen kritieke of belangrijke functie leveren, maar wel onderdeel uitmaken van de dienstverlening, geldt dat Opdrachtnemer te allen tijde moet kunnen aantonen dat passende beveiligingsmaatregelen zijn getroffen, in verhouding tot de aard van de werkzaamheden en de risico's. Bijvoorbeeld een Onderaannemer die opleidingen/trainingen verzorgt hoeft niet een ISO 27001 te overleggen.
indien ISO 27001 certificering van toepassing is, geldt dat dit geschiedt door een auditor onder accreditatie met een audit scope die tenminste het deel van de dienstverlening van de onderaannemer dekt. Hiervan wordt ook het meest recente geldige certificaat en Verklaring van Toepasselijkheid aangeleverd;
- Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de inschrijving kunnen niet zonder nadrukkelijke toestemming van ons worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.
- Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende inschrijvers optreden, op voorwaarde dat de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een concern kunnen, indien door u gewenst, dienen als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.

2.14.3 Ad d: combinatie

U kunt ook als combinatie inschrijven.

- Binnen de combinatie dient één contactpersoon te worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder dient gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de combinatie op te treden.
- Elke deelnemer aan de combinatie dient zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen en deze rechtsgeldig te ondertekenen.
- Indien als combinatie ingeschreven wordt, dient in het UEA deel IIA 'Wijze van deelneming' beantwoord te worden met 'ja'.

- De combinatie dient als geheel te voldoen aan de geschiktheidseisen.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, een derde of zelfstandig inschrijven. Indien blijkt dat een deelnemer zich hieraan niet houdt, zal:

- Als een deelnemer ook als derde (zoals bedoeld onder b) heeft ingeschreven, de inschrijving van de combinatie van de aanbesteding worden uitgesloten;
- Als een deelnemer ook zelfstandig een inschrijving heeft ingediend, de zelfstandige inschrijving van de deelnemer van de aanbesteding wordt uitgesloten;
- Als een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, aan de betreffende combinaties worden verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zullen wij dit door middel van een loting bepalen. De uitkomst van deze loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma, of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

2.14.4 Concern / holding / dochteronderneming en gelieerde ondernemingen

Met een concern wordt bedoeld een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd middels (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of bestuurders hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van u ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over u uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de inschrijver. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als u (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of er sprake is van detachering van medewerkers tussen u en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake indien de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van u.

- Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen een inschrijving indienen. U dient bij inschrijving aan te tonen dat u uw inschrijving onafhankelijk van elkaar hebt opgesteld en dat daarbij de vertrouwelijkheid is geborgd. Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.
- U dient in de inschrijvingsbrief bij uw inschrijving te verklaren onderdeel uit te maken van het concern, u de inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld, en inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen. Wij kunnen op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele inschrijvingen zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

2.14.5 Garantstelling concern

Indien u een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en hierboven inzake beroep op derden.

U dient de concernverklaring zoals bijgevoegd als bijlage bij uw inschrijving toe te voegen. In de concernverklaring verklaart uw moedermaatschappij dat zij zich namens u bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens u bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit uw rechtshandelingen voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van u.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en u geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft de bijlage niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als u een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

2.15 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (zie bijlage) verklaart u (en derde) dat u voldoet aan alle eisen en voorwaarden zoals uiteengezet in deze offerteaanvraag en bijlagen, evenals in de eventuele toevoegingen en toelichtingen in de nota('s) van inlichtingen. Deze verklaring moet worden ondertekend door een vertegenwoordiger die bevoegd is volgens het Handelsregister.

Met het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de inschrijver tevens dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid in strijd met de toepasselijke sanctiewetgeving.

3 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan de uitvoering van de opdracht moet voldoen. Indien een inschrijver zich niet kan vinden in één of meer eisen, dient dit gemotiveerd te worden aangegeven in de Nota('s) van Inlichtingen.

Met het indienen van de inschrijving verklaart de inschrijver zich expliciet akkoord met alle eisen zoals in dit document opgenomen.

3.1 Pakket Van Eisen

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket eisen met een knock-outkarakter.

Niet (kunnen) voldoen aan één of meer eisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Bij inschrijving gaat inschrijver zonder voorbehoud akkoord met het pakket van eisen.

Context:

Tijdens de voorafgaande marktconsultatie is een uitgebreide set eisen onderzocht. Hieruit bleek dat sommige eisen te beperkt of te technisch waren, waardoor potentiële leveranciers onvoldoende ruimte hadden om innovatieve of toekomstgerichte oplossingen aan te bieden.

Omdat de gemeente Winterswijk in deze aanbesteding nadrukkelijk inzet op samenwerking, innovatie en regievoering, is gekozen voor een hogere abstractie laag in de eisen.

De nadruk ligt op wat de gemeente wil bereiken, niet op hoe dit exact moet worden uitgevoerd.

In Bijlage I – Formulier voor het geven van toelichting op het Programma van Eisen (Excel) zijn de eisen uitgewerkt met eventuele detaillering. Deze bijlage dient tevens als antwoordformulier waarop de inschrijver aangeeft hoe aan de eisen wordt voldaan.

3.1.1 Juridische en compliance-eisen

- Volledige naleving van BIO 2.0, aantoonbaar via interne of externe audits.
- Ondersteuning bij implementatie en naleving van de NIS2-richtlijn (Cyberbeveiligingswet).
- Levering van input en bewijs voor ENSIA-verantwoording.
- Toepassing van de GIBIT 2023, integraal van kracht op deze opdracht.
- Certificering conform ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 22301 (bedrijfscontinuïteit).
- Beschikking over een geldige ISAE 3402 type II-verklaring of een gelijkwaardig assurance-rapport.
- Overeenkomst en dienstverlening onder Nederlands recht.
- Leverancier volgt automatisch nieuwe versies van bovengenoemde normen en standaarden zodra deze in werking treden.

3.1.2 Functionele eisen

- Continuïteit: SLA's met minimaal 99,8 % uptime.
- Gebruikerservaring: proactieve monitoring en periodieke feedback.
- Schaalbaar (up/down) op VDI/DaaS-, compute-, VM-, container- en storage-niveau.
- Één Self-service portaal voor alle diensten; responstijden afhankelijk van classificatie applicatie.
- Keuze uit meerdere supportniveaus (bijv. L1 t/m L4), escalatieprocedures en openingstijden (24x7, 8x5 etc.) per applicatie.
- Werkplekdienst die de huidige Citrix-omgeving vervangt door functioneel gelijkwaardige of betere technologie, inclusief ondersteuning voor roaming profiles, randapparatuur en MFA.

3.1.3 Technische en operationele eisen

- Beveiliging: toepassing van Zero Trust-principes, multi-factor-authenticatie en encryptie in rust en tijdens transport.
- Netwerk: segmentatie, redundantie en proactieve monitoring.
- Cloudlocatie: uitsluitend datacenters binnen de Europese Unie.
- Data: gebruik van open standaarden, waarborgen van data-portabiliteit en voorkomen van vendor lock-in.
- Continuïteit: RPO \leq 4 uur, RTO \leq 2 uur, met een disaster recovery-faciliteit binnen de EU. Zie ook 3.2 Back-up en databeveiliging

3.1.4 Financiële eisen

- Transparant pay-per-use-model met maandelijkse nacalculatie.
- Prijsplafond voor kernresources gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Monitoring tooling die real-time kosteninzicht biedt aan de Opdrachtgever.

3.1.5 Governance en regievoering eisen

- Leverancier werkt conform het TIM-/TAM-/FAM-model van Winterswijk (zie 3.1.5.1) en neemt actief deel aan de overlegstructuren:

Overlegniveau	Doel van het overleg	Deelnemers	Frequentie	Rapportages/ Output
Operationeel overleg	Afstemmen van dagelijkse werkzaamheden, incidenten, changes en korte termijn planning.	Servicedesk coördinator, Technisch beheer (leverancier), Functioneel beheer (gemeente),	2- Wekelijks	Actielijst, incidentoverzicht, status wijzigingen.
Tactisch overleg	Evalueren van prestaties, voortgang projecten, coördinatie tussen leveranciers, knelpunten en verbeteracties.	Service Delivery Manager (leverancier), TIM/TAM (gemeente en leverancier), CISO, contractbeheerder.	Maandelijks	Maandrapportage dienstverlening (SLA/KPI), verbeterpuntenlijst, risico-overzicht.
Strategisch overleg	Beoordelen van samenwerking, beleid, roadmap, contractuele afspraken en innovatievoorstellen	Contractmanager gemeente, Accountmanager leverancier, Domeinmanager Bedrijfsvoering, Architect, CISO, Service Delivery Manager.	Per kwartaal	Strategisch overlegverslag, roadmap updates, beslispuntenlijst.
Governance Board / Regieoverleg	Integrale regie en besluitvorming over samenhang van diensten, leveranciers en strategische ontwikkelingen binnen de ICT-omgeving.	Manager Bedrijfsvoering (voorzitter), Teammanager Informatie, CISO, Architect, Service Delivery Managers van alle kernleveranciers.	Halfjaarlijks	Jaarplan ICT, risicorapportage, auditbevindingen, besluitenlijst.
Evaluatie & Innovatie overleg	Bespreken van innovatievoorstellen, procesoptimalisatie en langetermijnvisie.	Leverancier(s), ICT-regie, functioneel beheer, vertegenwoordigers organisatie.	Jaarlijks	Innovatieagenda, verbetervoorstellen, lessons learned.

- Leverancier borgt een vaste Service Delivery Manager en een gedocumenteerd escalatie pad (aanvullend op GIBIT).
- Leverancier levert maandelijks rapportages over prestaties, SLA's, security, incidenten en kosten (aanvullend op ISO 27001 / GIBIT).

3.1.5.1 TIM/TAM/FAM nader toegelicht

Om de transitie zo soepel mogelijk te laten verlopen is het van belang dat er een duidelijke rolverdeling komt tussen de gemeente Winterswijk en de leverancier. Hiervoor maken we een onderverdeling in 3 hoofdrollen (TIM, TAM, FAM):

Rol	Typische werkzaamheden in huidige situatie (eigen beheer)	Typische werkzaamheden Winterswijk (toekomstige situatie, regiefunctie)	Typische werkzaamheden IaaS-dienstverlener (toekomstige situatie, regiefunctie)
TIM	Provisioning VMs, storage & netwerk; OS-installaties en patching; monitoring, back-ups, DR-tests; capaciteitsplanning en security-hardening	Contract- & SLA-management (uptime, RTO/RPO); forecasting en factuur-controle; autoriseren major changes; compliance-audits; escalatie- en vendor-management.	24x7 platform-operatie; OS/firmware-patching; monitoring (SOC/SIEM), inclusief opvolging, Back-up/restore; Capaciteitsschaling; DR-oefeningen en rapportage.
TAM	Middleware-installaties (DB, webservers); applicatie-deployments; incident- & probleembeheer; beheer integraties en certificaten.	Regie op release-kalender en acceptatietesten; coördinatie SaaS/app-leveranciers; borging BIO 2.0/ENSIA-eisen; bewaken API-contracten.	Hosting en beheer middleware-stack; ondersteuning bij deployments; oplossen platform-gerelateerde applicatie-incidenten; beheer integraties en certificaten.
FAM	1e-lijns key-user-support; wijzigings-beheer functionaliteit; acceptatietesten; rapportages en datakwaliteit.	1e-lijns key-user-support; Demand-management & prioritering; change-communicatie en adoptie; functionele acceptatie; privacy-toezicht.	n.v.t. – provider levert uitsluitend diensten die typisch niet onder de FAM vallen

3.1.5.2 RACI-model

Leveranciers zijn verplicht om het door de gemeente Winterswijk gehanteerde RACI-model (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) actief te ondersteunen. Onderstaande RACI-matrix toont een **voorbeeld** verdeling van verantwoordelijkheden nadat Winterswijk is overgestapt naar een regieorganisatie. Voor ieder hoofdonderwerp is aangegeven welke rol (TIM/TAM/FAM) bij de IaaS-provider of bij Winterswijk verantwoordelijk is.

Activiteit / Domein	TIM IaaS-provider	TIM Winterswijk	TAM IaaS-provider	TAM Winterswijk	FAM Winterswijk
Beheer infrastructuur (compute, storage, OS)	R/A	C	I	I	I
Beheer datacenter netwerkomgeving	R/A	C	I	I	I
Beheer VMware-platform	R/A	C	I	I	I
Active Directory – platform services	R/A	C	I	I	I
Capaciteitsbeheer (infra & storage)	R/A	C	I	I	I

Firmwareupdates & OS-patching (infra)	R/A	C	I	I	I
Beveiligingscontroles (ISO/BIO 2.0) – datacenter	R	A/C	I	I	I
SOC / SIEM – datacenter-niveau	R	A/C	I	I	I
Technische implementatie applicaties (server-side)	C	I	R/A	C	I
Beheer interne netwerkomgeving (LAN / Wi-Fi)	I	R/A	I	I	I
Werkplekbeheer (laptops, thin clients)	I	R/A	I	I	C
Active Directory – rechtenstructuur & groepen	C	I	I	R/A	C
Applicaties – rechtenstructuur	I	I	I	C	R/A
Applicaties – patchen & upgraden	I	I	C	R/A	C
SOC / SIEM – interne omgeving	I	R/A	I	C	I
Monitoring & alerting (end-to-end)	R	A/C	C	C	I
Incident- & probleem-management – infra	R	A	I	I	I
Incident- & probleem-management – applicaties	C	I	R	A	C
Change- & release-management (governance)	C	A/R	C	A/R	C
Service-desk & gebruikers-support	I	C	I	C	R/A

Tijdens inschrijving:

Iedere inschrijver dient als onderdeel van zijn inschrijving:

- Een concept RACI overzicht aan te leveren waarin de verantwoordelijkheden, aanspreekpunten en communicatielijnen worden weergegeven voor de belangrijkste processen binnen de IaaS-dienstverlening
- Dit overzicht op te stellen op basis van de in deze offerteaanvraag beschreven rollen (TIM, TAM, FAM, Service Delivery Manager, CISO, Architect, Contractmanager).

Het concept RACI model moet voldoende concreet zijn om te kunnen beoordelen of de inschrijver de governance structuur begrijpt en kan implementeren.

Het ontbreken van een concept-RACI-model wordt beschouwd als niet voldoen aan de eis en kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Na gunning:

De winnende leverancier stelt, binnen acht (8) weken na gunning, in samenspraak met de gemeente Winterswijk een definitieve RACI-matrix vast.

Deze definitieve RACI maakt onderdeel uit van de implementatiefase en wordt opgenomen als bijlage bij de raamovereenkomst. Eventuele latere wijzigingen in verantwoordelijkheden dienen schriftelijk te worden vastgelegd en goedgekeurd door zowel de Contractmanager (gemeente) als de Service Delivery Manager (leverancier).

Rapportage en naleving:

De leverancier rapporteert periodiek (minimaal halfjaarlijks) over de naleving en eventuele knelpunten in de taak- en rolverdeling. Indien uit evaluatie blijkt dat de leverancier structureel afwijkt van de vastgestelde RACI zonder voorafgaande afstemming, geldt dit als non-conformiteit in de zin van de SLA en kunnen correctieve maatregelen worden opgelegd.

3.1.6 Veiligheid, privacy en data-soevereiniteit eisen

- Gemeente Winterswijk blijft juridisch én feitelijk eigenaar van alle data, inclusief metadata en loggegevens (aanvullend op GIBIT / AVG).
- Leverancier verstrekt log- en auditdata op verzoek van Winterswijk of haar toezichthouders (aanvullend op BIO / NIS2).
- Alle data wordt uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

3.1.7 Innovatie en toekomstbestendigheid eisen

- Leverancier organiseert jaarlijks een innovatie-review met voorstellen voor verbetering, kostenbesparing of procesautomatisering.
- Leverancier ondersteunt open API's en open standaarden zoals NORA, GEMMA, OSLO en Common Ground (aanvullend op GIBIT §5.9 / NORA).
- Leverancier past AIOps, predictive monitoring en geautomatiseerde schaalbaarheid toe in beheer en monitoring.

3.1.8 Exit-strategie en risicobeheersing eisen

- Leverancier levert als onderdeel van de oplevering van de omgeving een uitgewerkt exit-plan met procedures voor veilige data-extractie, kennisoverdracht en testmomenten (aanvullend op GIBIT §5.6).
- Leverancier hanteert een helder escalatie- en correctiemechanisme bij herhaaldelijke SLA-overtredingen (aanvullend op GIBIT §4).

3.1.9 Architectuur en technische standaarden eisen

- Leverancier conformeert zich aan de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) en GEMMA.
- Waar mogelijk maakt de leverancier gebruik van open-source software of open API's.
- Leverancier levert volledige technische documentatie en architectuurtekeningen geschikt voor kennisoverdracht (aanvullend op ISAE 3402 / ISO 9001).

3.1.10 Licentiebeheer en BYOL

De gemeente Winterswijk wil voorkomen dat licenties dubbel worden aangeschaft en verwacht van de leverancier dat deze de bestaande contracten ondersteunt.

Daarvoor gelden de volgende eisen:

- De leverancier ondersteunt Bring Your Own License (BYOL) voor de bestaande Microsoft- en Oracle-producten van de gemeente.
- De leverancier toont aan dat zijn platform voldoet aan de voorwaarden voor Microsoft License Mobility onder Software Assurance.
- De leverancier brengt geen kosten in rekening voor software waarvoor de gemeente reeds beschikt over geldige licenties.
- Licenties die noodzakelijk zijn voor het functioneren van het platform, zoals bijvoorbeeld back-up, firewall, antivirus, monitoring of hypervisor, worden door de leverancier geleverd, beheerd en onderhouden.
- De leverancier registreert alle gebruikte licenties (inc. versie) in een licentie- en complianceoverzicht, dat onderdeel uitmaakt van de maandelijkse rapportage.
- Indien nieuwe licenties noodzakelijk zijn, worden deze uitsluitend na schriftelijke goedkeuring van de gemeente toegevoegd.

Deze eisen zorgen voor transparantie in kosten, naleving van licentievoorwaarden en borging van digitale soevereiniteit.

3.1.11 Servicemanagement en klanttevredenheid eisen

- Leverancier organiseert incident-, change- en problem-management volgens ITIL v4.
- Leverancier voert jaarlijks een klanttevredenheidsmeting uit en bespreekt de uitkomsten met Winterswijk.
- Leverancier zorgt voor structurele kennisoverdracht en training van gemeentelijke beheerders (TIM/TAM) (aanvullend op BIO §C.2.1).

3.1.12 Samenwerking met leveranciers

De gemeente Winterswijk beschouwt samenwerking met haar leveranciers als een essentieel onderdeel van het succes van deze opdracht. De aard van de dienstverlening (een geïntegreerde IaaS-omgeving onder gemeentelijke regie) vereist nauwe afstemming tussen de betrokken partijen.

Van de leverancier wordt verwacht dat deze:

- Gestructureerd samenwerkt binnen de vastgestelde governance- en overlegstructuren (operationeel, tactisch en strategisch)
- Transparant communiceert over voortgang, prestaties, incidenten en risico's
- Constructief bijdraagt aan gezamenlijke verbeteringen en besluitvorming binnen de overeengekomen kaders
- Tijdig rapporteert over de voortgang van afgesproken acties, projecten en innovatievoorstellen.

De leverancier is verantwoordelijk voor het actief delen van relevante informatie met andere betrokken leveranciers van de gemeente, mits dit noodzakelijk is voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening en met inachtneming van de geldende privacy- en beveiligingsnormen. De leverancier blijft daarbij te allen tijde verantwoordelijk voor zijn eigen prestaties, ook wanneer samenwerking met derden vereist is. Eventuele verplichtingen tot ketensamenwerking worden vastgelegd in de contractuele governance-afspraken, zoals opgenomen in de raamovereenkomst en de bijbehorende bijlagen.

3.1.13 Back-up en databeveiliging

De gemeente Winterswijk wil een application-aware back-upvoorziening die past bij de reorganisatie van de toekomst: veilig, aantoonbaar betrouwbaar en zonder afhankelijkheid van specifieke leveranciers.

De back-up maakt het mogelijk om gegevens en systemen snel te herstellen na incidenten, menselijke fouten of beveiligingsproblemen. Daarbij geldt dat zowel de huidige omgeving als de toekomstige IaaS- en SaaS-diensten (waaronder Microsoft 365) volledig binnen de dekking van de back-up vallen.

3.1.13.1 Omvang van de back-up

De leverancier zorgt ervoor dat de volgende onderdelen structureel in de back-up worden opgenomen:

- Alle virtuele servers binnen de IaaS-omgeving, zowel Windows- als Linux-gebaseerd.
- Alle databases (Active directory, SQL, Oracle) en gedeelde opslagvolumes (NAS, file-shares).
- Configuratiegegevens van infrastructuurcomponenten (zoals firewall, switches, loadbalancers en VDI-instellingen).
- Logging en auditgegevens van de IaaS-omgeving en, waar van toepassing, het SOC/SIEM-platform.
- Alle relevante data binnen Microsoft 365, waaronder:
 - Exchange Online (mailboxes, agenda's en contactpersonen)
 - SharePoint Online (sites, bibliotheken en versiegeschiedenis)
 - OneDrive for Business (gebruikersbestanden)
 - PowerBI (rapportages)
 - Teams- en Planner- data (chats, documenten en kanaalstructuren)
 - Microsoft 365-groepen en metadata

3.1.13.2 Retentie en bewaartermijnen

De huidige back-upstrategie vormt het minimumniveau waaraan de nieuwe oplossing moet voldoen. De leverancier borgt minimaal de volgende frequentie en bewaartermijnen:

Type backup	Frequentie	Bewaartermijn	Doel/opmerking
Dagelijkse back-up (incremental)	Dagelijks	30 dagen	Herstel van recente fouten of verwijderingen.
Wekelijkse volledige back-up	1x per week	3 maanden	Consistente herstelpunten voor tests en controles.
Maandelijkse volledige back-up	1x per maand	12 maanden	Historisch herstel en naleving bewaarplicht.
Jaarlijkse archiefback-up	1x per jaar	7 jaar	Wettelijke bewaarplicht en reconstructie bij calamiteiten.
Air-gapped off-site back-up	Minimaal 1x per week (of vaker indien technisch efficiënt uitvoerbaar)	conform bovenstaande termijnen	Extra bescherming tegen ransomware of sabotage. Leveranciers mogen gebruikmaken van logisch gescheiden of immutable opslag

De leverancier mag moderne technologie toepassen (zoals object-based storage, deduplicatie of continuous data protection) zolang de functionele resultaten en retentie minimaal gelijkwaardig of beter zijn.

De gemeente Winterswijk verlangt minimaal een wekelijkse air-gapped of logisch geïsoleerde back-upkopie. Leveranciers mogen aantonen dat alternatieve technieken (zoals immutable storage of delayed-replication) een gelijkwaardig of beter beschermingsniveau bieden.

3.1.13.3 Beveiliging en herstel

- Alle back-ups worden opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER), bij voorkeur in Nederland.
- Back-updata wordt versleuteld tijdens transport en opslag (minimaal AES-256).
- De opslag is immutable of vergelijkbaar beschermd tegen wijziging of verwijdering.
- Toegang tot de back-upomgeving verloopt via role-based access control (RBAC) en wordt gelogd.
- De leverancier voert minimaal twee hersteltests per jaar uit en rapporteert over de resultaten.
- Het Recovery Point Objective (RPO) bedraagt maximaal 4 uur
- Het Recovery Time Objective (RTO) bedraagt maximaal 2 uur

3.1.13.4 Verantwoordelijkheden

- De leverancier is verantwoordelijk voor het inrichten, beheren, monitoren en periodiek testen van de volledige back-upvoorziening.
- De leverancier is verantwoordelijk om gedurende een periode van 60 dagen, data vanuit de oude backup omgeving te kunnen restoren naar de nieuwe omgeving
- De gemeente voert regie over beleid, goedkeuring en rapportages.
- Aanpassingen in bewaartermijnen of dekking vinden alleen plaats na schriftelijke goedkeuring van de gemeente.
- Rapportages over back-upstatus, storingen en hersteltests maken onderdeel uit van de reguliere maandrapportage.

3.2 Russische betrokkenheid

De inschrijver verklaart, door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze opdracht in de zin van artikel 5 duodecies van Verordening (EU) nr. 833/2014 van de Raad van 31 juli 2014, betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening (EU) 2022/576 en Verordening (EU) 2022/578.

Door ondertekening van het UEA verklaart de inschrijver dat:

- a. De inschrijver, noch enige entiteit die onderdeel uitmaakt van een combinatie of samenwerkingsverband, een Russische natuurlijke persoon of rechtspersoon is, of in Rusland is gevestigd;
- b. De inschrijver geen rechtspersoon is waarvan meer dan 50% van de aandelen of zeggenschap direct of indirect in handen is van een Russische partij als bedoeld onder a)

- c. De inschrijver niet handelt in naam van of op aanwijzing van een Russische partij als bedoeld onder a) of b)
- d. De inschrijver bij de uitvoering van de opdracht geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen inschakelt waarvan de capaciteit wordt ingeroepen en die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde, indien sprake is van een situatie als bedoeld onder a) tot en met c).

Indien na gunning blijkt dat de inschrijver onjuiste verklaringen heeft afgelegd of in strijd handelt met bovengenoemde bepalingen, kan de Opdrachtgever de inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure of, indien reeds gegund, de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen zonder schadeplichtigheid aan de zijde van de Opdrachtgever.

Deze verplichting geldt voor de volledige looptijd van de overeenkomst en voor alle partijen die direct of indirect deelnemen aan de uitvoering van de opdracht.

3.3 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden

Door het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver dat bij de voorbereiding en uitvoering van de opdracht volledig wordt voldaan aan alle toepasselijke verplichtingen op het gebied van:

- Belastingen
- Milieubescherming
- Arbeidsbescherming
- Arbeidsvoorwaarden

zoals voortvloeiend uit het recht van de Europese Unie, het nationale recht, collectieve arbeidsovereenkomsten, of uit hoofde van de bepalingen vermeld in Richtlijn 2014/24/EU.

Deze verplichting vloeit rechtstreeks voort uit artikel 2.81 van de Aanbestedingswet 2012.

Informatie over toepasselijke verplichtingen:

Inschrijvers kunnen nadere informatie verkrijgen via:

- Belastingen: Ministerie van Financiën – www.minfin.nl / www.belastingdienst.nl
- Milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat – www.minienw.nl
- Arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid – www.minszw.nl en het UWV – www.uwv.nl

Naleving en meldplicht:

De inschrijver is verplicht om, zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als gedurende de uitvoering van de overeenkomst, te voldoen aan bovengenoemde verplichtingen.

Indien tijdens de uitvoering blijkt dat deze verplichtingen niet worden nageleefd, dient de leverancier dit onverwijld te melden bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Niet-naleving van deze verplichtingen kan leiden tot uitsluiting van deelname, ontbinding van de overeenkomst of andere maatregelen overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 en de toepasselijke regelgeving.

U dient melding te maken bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wanneer de verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht niet worden nageleefd.

3.4 Maatschappelijk verantwoord inkopen

De Gemeente Winterswijk hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en wil dit actief bevorderen via haar inkoop- en aanbestedingsbeleid.

In dit kader wordt van de leverancier verwacht dat deze bij de uitvoering van deze opdracht aantoonbaar bijdraagt aan maatschappelijke meerwaarde, in lijn met het landelijke Beleidskader Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) en het gemeentelijke inkoopbeleid.

Social Return:

Social Return is een verplicht onderdeel van deze aanbesteding.

De leverancier dient gedurende de looptijd van de overeenkomst een sociaal rendement van minimaal 2% van de totale contractwaarde te realiseren.

Het uitgangspunt bij de invulling van Social Return is arbeidsparticipatie: het bieden van werk- of leerplekken aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, conform de Participatiewet.

Indien volledige arbeidsparticipatie niet haalbaar is (bijvoorbeeld omdat de aard van de werkzaamheden dit niet toelaat of het Social Return-aandeel te gering is) mag de leverancier de verplichting invullen door middel van:

- Sociaal inkopen (het betrekken van producten of diensten van sociale ondernemingen)
- Maatschappelijke activiteiten die aantoonbaar bijdragen aan lokale of regionale sociale doelen.

Nadere informatie en voorwaarden vindt u in de conceptovereenkomst en bijlage bij de conceptovereenkomst.

3.5 Conceptovereenkomst (bijlage D)

In de conceptovereenkomst (bijlage) zijn de contractvoorwaarden opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de algemene inkoopvoorwaarden geldt dat de bepalingen uit de conceptovereenkomst leidend zijn. Door indiening van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

3.6 Algemene inkoopvoorwaarden (bijlage E)

Uw algemene voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Uitsluitend Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2023, die als bijlage is bijgevoegd, van toepassing. Door indiening van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

3.7 Verwerkersovereenkomst (bijlage H)

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens zullen worden verwerkt, dient rekening te worden gehouden met de geldende regels omtrent privacy zoals voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de conceptverwerkersovereenkomst (bijlage) zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptverwerkersovereenkomst.

4 Gunningscriterium en beoordeling

4.1 Gunningscriterium

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding', hierna afgekort als: 'Beste PKV'.

Het gunningscriterium 'Beste PKV' bestaat uit de volgende subgunningscriteria en het te behalen aantal punten:

	Subgunningscriteria	Te behalen punten
G1	Prijs	30
G2	Kwaliteit:	70
	4.3.1 Digitale soevereiniteit & veiligheid	20
	4.3.2 Regie & samenwerking	15
	4.3.3 Continuïteit & gebruikservaring	20
	4.3.4 Projectplanning & migratierisico	15
Totaal		100

4.2 Gunningscriterium 1: Prijs

De inschrijver dient de prijs in te vullen in het prijsinvalformulier (bijlage B).

Door inschrijving verklaart de inschrijver dat:

- Alle eisen uit het Programma van Eisen (en eventuele wijzigingen via de Nota's van Inlichtingen) en alle door de inschrijver aangeboden wensen en opties, volledig zijn verwerkt in de aangeboden prijzen.
- De aangeboden prijzen zijn gebaseerd op de bepalingen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden zoals opgenomen in de offerteaanvraag en de bijbehorende aanbestedings- en contractdocumenten.

Verplichtingen bij het invullen van het prijsinvalformulier:

- De inschrijver vult alle verplichte velden in het prijsinvalformulier volledig in.
- De inschrijver ondertekent het prijsinvalformulier per tabblad en levert dit in als PDF-bestand én bewerkbaar MS Excel-bestand. Bij afwijking tussen beide documenten geldt de PDF-versie als leidend.
- Alle bedragen worden vermeld in euro's (€), exclusief BTW. Indien voor onderdelen een afwijkend BTW-tarief geldt, dient dit expliciet te worden vermeld.
- Alle door de inschrijver geconformeerde eisen en wensen, evenals de beantwoording van eventuele kwaliteitsvragen, zijn volledig inbegrepen in de opgegeven prijzen.
- Niet-geprijsde, maar wel geconformeerde eisen worden geacht zonder meerkosten onderdeel te zijn van de inschrijving.
- Het opnemen van negatieve bedragen is niet toegestaan. Indien geen bedrag wordt ingevuld, geldt dit als een prijs van € 0,00 voor dat onderdeel.
- Het hanteren van afwijkende tarief- of prijsmodellen (ten opzichte van het prijsinvalformulier) is niet toegestaan.
- Alle opgegeven prijzen zijn gebaseerd op de in deze offerteaanvraag verstrekte informatie en de daarin genoemde omstandigheden, voorwaarden, eisen en wensen.
- Alle opgegeven prijzen (periodieke kosten) gelden als vaste eenheidsprijzen (stuksprijzen) per product, dienst of supportcategorie, onafhankelijk van het uiteindelijk aantal te leveren of te beheren eenheden. De opgegeven hoeveelheden worden uitsluitend gebruikt voor de

berekening van de totale fictieve kosten en voor toekomstige verrekening van feitelijke afnames.

- De inschrijver dient alle relevante kosten die samenhangen met de levering van de gevraagde producten en diensten volledig te beprijzen.
- Behoudens eventuele contractuele indexeringsclausules zijn de geoffreerde prijzen vast voor de volledige looptijd van de overeenkomst. Wijzigingen in lonen, sociale lasten, valuta of materiaalkosten zijn niet verrekenbaar.
- De periodieke vergoeding mag ten hoogste eenmaal per jaar worden geïndexeerd, voor het eerst per 1 januari 2028, conform de in de overeenkomst opgenomen indexeringsbepaling.
- Na indiening van de inschrijving is de inschrijver niet gerechtigd de opgegeven prijzen te verhogen of aanvullende kosten in rekening te brengen, behoudens expliciete uitzonderingen zoals vermeld in deze offerteaanvraag.

Abnormaal lage prijzen:

De aanbestedende dienst controleert en/of vraagt toelichting op abnormaal lage prijzen, conform artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012.

Indien de inschrijver onvoldoende kan aantonen dat de prijs realistisch is, kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

4.2.1 Beoordeling gunningscriterium 1: Prijs (Bijlage B)

De beoordeling van het prijscriterium vindt plaats op basis van de totale fictieve kosten, bestaande uit:

- De eenmalige project- en implementatiekosten
- De vaste maandelijkse abonnementskosten voor een periode van 96 maanden.
- De variabele maandelijkse abonnementskosten (volgens de schatting (hoeveelheden) in het prijzenformulier) voor een periode van 96 maanden

Deze bedragen samen vormen de totale fictieve kosten van de inschrijving.

De inschrijver met de laagste totale fictieve kosten ontvangt het maximum aantal punten (30). De overige inschrijvers ontvangen punten volgens de volgende formule:

$$\text{punten} = \frac{\text{laagste "totale fictieve kosten"} / \text{eigen "totale fictieve kosten" inschrijver}}{\text{maximaal te behalen punten}} \times \text{maximaal te behalen punten}$$

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op maximaal twee decimalen.

4.3 Gunningscriterium 2: Kwaliteit

De kwaliteit van de inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van vier hoofdcriteria(subsubcriteria) die samen de bijdrage van de leverancier aan de visie van de gemeente Winterswijk weerspiegelen.

De totale maximale score voor kwaliteit bedraagt 70 punten. Per subsubcriterium kan de leverancier maximaal het aangegeven aantal punten behalen.

De beoordeling vindt plaats op basis van de door de leverancier ingediende documenten, waarin deze aantoont hoe aan de gestelde doelen per subsubcriterium wordt voldaan.

De beantwoording dient te voldoen aan de vormvereisten per categorie. Indien het maximum aantal pagina's wordt overschreden, wordt het meerdere niet in de beoordeling meegenomen.

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de volgende categorieën:

4.3.1 Digitale soevereiniteit & veiligheid – maximaal 20 punten

Doel van de gemeente Winterswijk:

De gemeente streeft naar een ICT-omgeving waarin digitale autonomie, dataveiligheid en continuïteit zijn gegarandeerd. Dit sluit aan bij de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS) en de uitgangspunten van BIO 2.0, NIS2 en GIBIT 2023: gegevens blijven binnen de EU, worden veilig verwerkt, en zijn transparant toegankelijk voor de gemeente zelf.

Huidige pijnpunten (toepasselijke stories: 3, 5, 7, 13):

De huidige ICT-omgeving is technisch functioneel, maar niet meer in lijn met de moderne eisen voor informatiebeveiliging en digitale autonomie.

De gemeente Winterswijk ervaart onder meer de volgende knelpunten:

- Versnipperde beveiligingsarchitectuur: verschillende beveiligingslagen (werkplek, netwerk, cloud) worden beheerd door diverse leveranciers zonder eenduidige regie of integratie. Dit zorgt voor blinde vlekken in detectie en monitoring.
- Onvoldoende netwerksegmentatie: het netwerk is opgebouwd met verouderde switches en minimale scheiding tussen omgevingen. Een enkel beveiligingsincident kan daardoor grote delen van de infrastructuur raken.
- Verouderde software en OS-versies: meerdere systemen draaien op end-of-life platforms die geen updates meer ontvangen, wat het risico op exploits en datalekken verhoogt.
- Gebrekkige zichtbaarheid in security-incidenten: log- en auditdata zijn verspreid over meerdere systemen, waardoor incidenten pas laat worden opgemerkt of onvoldoende worden geanalyseerd.
- Beperkte datasoevereiniteit: delen van de omgeving draaien nog op cloudoplossingen buiten Europese jurisdictie (bijv. M365), waardoor afhankelijkheid van niet-EU wetgeving aanwezig blijft.
- Compliance-druk: naleving van BIO, ENSIA en straks NIS2 vergt veel handmatige administratie en kennis die niet structureel aanwezig is.
- Incidentafhandeling is ad hoc: er is geen eenduidig proces voor melding, opvolging en evaluatie van beveiligingsincidenten, waardoor dezelfde fouten terugkeren.

Verwachting aan de leverancier:

De leverancier beschrijft minimaal hoe deze:

- Een integraal beveiligingsmodel implementeert waarin preventie, detectie, respons en herstel structureel zijn ingericht
- Een centrale SOC/SIEM-functie borgt die dreigingen over alle lagen (netwerk, cloud, werkplek) kan detecteren
- Naleving van BIO, NIS2 en GIBIT structureel ondersteunt via rapportages en audits
- Datalocatie, encryptie, logging en toegang volledig binnen EU-jurisdictie waarborgt
- Hoe de samenwerking met de gemeentelijke CISO en andere leveranciers binnen het securitydomein wordt georganiseerd.

Format van aanlevering:

- Maximaal 8 pagina's A4, lettertype Arial 10.

Toetsingscriteria:

De toetsing vindt plaats op de mate waarin het plan:

- Aansluit op de Winterswijkse visie en NDS-uitgangspunten
- De huidige risico's concreet adresseert
- Aantoonbaar bijdraagt aan structurele weerbaarheid
- Meerwaarde biedt aanvullend op de eisen uit het Programma van Eisen.

4.3.2 Regie & samenwerking – maximaal 15 punten

Doel van de gemeente Winterswijk:

Winterswijk transformeert naar een regieorganisatie waarin de gemeente sturend is en gespecialiseerde leveranciers uitvoerend opereren.

Dit model vraagt om transparantie, overleg en samenwerking volgens de rollen TIM, TAM, FAM.

Huidige pijnpunten (toepasselijke stories: 2, 4, 10):

De gemeente Winterswijk staat midden in de transitie naar een regieorganisatie, maar de huidige ICT-organisatie is nog grotendeels uitvoerend ingericht.

De belangrijkste pijnpunten zijn:

- Onduidelijke verantwoordelijkheden: bij incidenten en changes is vaak onduidelijk wie het eigenaarschap heeft. Taken en bevoegdheden overlappen tussen gemeente, applicatieleveranciers en infrastructuurpartners.
- Beperkte ketensamenwerking: er is geen gestructureerd overleg tussen gemeente en leveranciers. Besluiten over wijzigingen, onderhoud of incidenten worden niet eenduidig afgestemd, wat leidt tot vertraging en miscommunicatie.
- Afhankelijkheid van sleutelfiguren: kennis over de infrastructuur zit bij enkele medewerkers of externen, zonder adequate borging of overdracht.
- Fragmentatie van rapportages: iedere leverancier rapporteert anders, waardoor er geen integraal beeld is van prestaties en SLA's.
- Gebrek aan regie-instrumenten: er ontbreekt een centraal dashboard, een gemeenschappelijke CMDB en een eenduidig escalatieproces.
- Governance in ontwikkeling: rollen als TIM, TAM en FAM zijn wel gedefinieerd, maar in de praktijk nog niet consistent toegepast of vastgelegd in formele overlegstructuren.
- Reactieve samenwerking: overleg vindt vooral plaats als er iets misgaat, niet proactief of gericht op structurele verbetering.

Verwachting aan de leverancier

De leverancier beschrijft minimaal hoe deze:

- Actief invulling geeft aan beheer onder regie, met duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden en communicatie;
- Samenwerkt met gemeentelijke functionarissen en andere leveranciers binnen de governance-structuur;
- Transparant rapporteert over prestaties, risico's en incidenten;
- Bijdraagt aan kennisborging, overdracht en continuïteit binnen de gemeentelijke organisatie;
- hoe overleg op operationeel, tactisch en strategisch niveau wordt vormgegeven.

Format van aanlevering:

- Maximaal 6 pagina's A4, lettertype Arial 10.
- Inclusief schematisch overzicht van governance en communicatielijnen (bijv. RACI).

Toetsingscriteria:

De beoordeling vindt plaats op basis van:

- Mate van aansluiting op de Winterswijkse regievisie
- Volledigheid van de voorgestelde governance-structuur
- Effectiviteit van de communicatie en escalatieprocessen
- De borging van samenwerking in multi-vendor omgevingen

4.3.3 Continuïteit & gebruikservaring – maximaal 20 punten

Doel van de gemeente Winterswijk:

Een moderne ICT-omgeving moet de bedrijfsvoering stabiel, betrouwbaar, veilig en gebruiksvriendelijk ondersteunen.

Medewerkers moeten tijd- en plaatsonafhankelijk kunnen werken, met hoge prestaties en minimale storingen.

Huidige pijnpunten (toepasselijke stories: 1, 8, 9, 11):

De gebruikers van de gemeente Winterswijk ervaren regelmatig prestatiedaling, onvoorspelbare storingen en beperkte flexibiliteit in het dagelijks werken.

De belangrijkste knelpunten zijn:

- Verouderde Citrix-omgeving: de huidige virtuele werkplek is technisch verouderd, traag bij piekbelasting en gevoelig voor vertraging bij zware applicaties zoals AutoCAD
- Gebrekkige schaalbaarheid: bij verhoogde belasting (bijv. verkiezingen of pieken in burgerzaken) is het niet mogelijk om snel capaciteit op te schalen
- Performanceproblemen: gebruikers ervaren vertragingen, sessieonderbrekingen en synchronisatieproblemen bij Microsoft 365 en netwerkshares
- Complex beheer van randapparatuur: deze functioneren niet altijd consistent binnen de Citrix-omgeving
- Gebrek aan inzicht in gebruikerservaring: er wordt niet structureel gemeten hoe gebruikers de prestaties en stabiliteit ervaren; klachten komen vaak pas via de servicedesk naar boven
- Onvoldoende uniformiteit: verschillende werkplekken en apparaten hebben afwijkende configuraties, wat het beheer bemoeilijkt
- Beperkte ondersteuning van hybride werken: toegang vanaf huis of externe locaties verloopt trager.
- Reactieve monitoring: storingen worden vaak pas na gebruikersmeldingen herkend in plaats van proactief gedetecteerd

Verwachting aan de leverancier

De leverancier beschrijft minimaal hoe deze:

- Continuïteit en beschikbaarheid borgt conform de SLA's (min. 99,8% uptime)
- Zorgt voor performance-optimalisatie, met speciale aandacht voor zware en grafische applicaties
- De gebruikerservaring monitort en structureel verbetert
- Aangeeft of het IaaS-platform BYOL (Bring Your Own License) ondersteunt
- Omschrijft hoe bestaande licenties (zoals Microsoft of Oracle) tijdelijk kunnen worden ingezet binnen het nieuwe platform

- Toelicht op welke wijze, na afloop van lopende licentiecontracten, een soepele overgang of overname van licenties wordt gewaarborgd zonder dubbele kosten of verstoring van dienstverlening.
- Een robuust incident-, change- en problem managementproces toepast
- De werkplek moderniseert met oog voor hybride werken, toegankelijkheid en veiligheid

Format van aanlevering:

- Maximaal 8 pagina's A4, lettertype Arial 10.
- Omschrijving inclusief servicelevels en meetbare KPI's.

Toetsingscriteria:

De toetsing vindt minimaal plaats op basis van:

- Realiteitsgehalte en uitvoerbaarheid van de aanpak
- Concrete borging van continuïteit en gebruikerservaring
- Meerwaarde biedt aanvullend op de eisen in het Programma van Eisen.

4.3.4 Projectplanning & migratierisico – maximaal 15 punten

Doel van de gemeente Winterswijk:

De migratie naar de nieuwe IaaS-omgeving moet tijdig, gecontroleerd en met minimale verstoring plaatsvinden.

De harde deadline van 1 juli 2026 vereist een realistische planning, fasering en risicobeheersing.

Huidige pijnpunten (toepasselijke stories: 2, 10, 12):

De migratie naar een nieuwe IaaS-omgeving moet vóór juli 2026 worden afgerond, maar de huidige organisatie mist nog de capaciteit, kennis en tooling om dit gecontroleerd te realiseren.

De voornaamste pijnpunten zijn:

- Beperkte projectcapaciteit: de interne ICT-afdeling bestaat uit slechts enkele medewerkers die naast het dagelijks beheer ook migratie-activiteiten moeten uitvoeren
- Geen uniforme migratiemethodiek: eerdere migraties (zoals M365 en SharePoint) kenden vertragingen door ontbrekende plannings- en onduidelijke testcriteria
- Afhankelijkheid van derden: veel applicaties worden extern beheerd, waardoor migraties niet autonoom kunnen worden gepland of uitgevoerd
- Onvoldoende inventarisatie: niet alle virtuele machines, applicaties en afhankelijkheden zijn volledig in kaart gebracht, wat risico's geeft bij migratie
- Gebrekkige risicobeheersing: er is nog geen structurele risicoanalyse die rekening houdt met technische, organisatorische en juridische afhankelijkheden
- Afstemming tussen leveranciers ontbreekt: migraties vereisen coördinatie met netwerk-, applicatie- en beveiligingspartners, maar een formele samenwerkingsstructuur ontbreekt
- Strakke deadline: het aflopen van de huidige licenties en contracten per 31 juli 2026 creëert een harde stop zonder verlengingsruimte, waardoor vertraging directe impact heeft op dienstverlening

Verwachting aan de leverancier:

De leverancier beschrijft minimaal hoe deze:

- De migratie plant, uitvoert en beheerst
- De doorlooptijd borgt met duidelijke mijlpalen en afhankelijkheden
- De impact op eindgebruikers minimaliseert
- De oude omgeving in beheer neemt indien dit planmatig nodig is
- Expliciet rekening houdt met de looptijd van bestaande licenties en zorgt dat de overgang naar nieuwe licentieconstructies of softwareversies vindt plaats op een moment dat dit inhoudelijk, technisch én financieel verantwoord is.
- De oplevering, testen en overdracht zorgvuldig organiseert
- De risico's structureel identificeert, classificeert en mitigeert.

Format van aanlevering:

- Maximaal 8 pagina's A4, lettertype Arial 10.
- Inclusief planning, fasering en risicoanalyse.

Toetsingscriteria:

De toetsing vindt minimaal plaats op basis van:

- Uitvoerbaarheid van de planning;
- Volledigheid en realiteitsgehalte van risicoanalyse;
- Borging van tijdige oplevering (voor 1 juli 2026);
- Aansluiting op de Winterswijkse visie en eisen uit hoofdstuk 3.

4.3.5 Beoordeling gunningscriterium 2: Kwaliteit

De beoordeling van de kwalitatieve sub-subgunningscriteria vindt plaats door een beoordelingscommissie. De commissie beoordeelt de ingediende documenten individueel, waarna de scores worden vastgesteld in consensus.

De beoordeling gebeurt op basis van de volgende waarderingschaal:

Waardering	Omschrijving	Score (relatief)
Uitstekend	De beantwoording voldoet volledig , en levert duidelijke meerwaarde ten opzichte van de visie en strategie van de gemeente Winterswijk. De aansluiting op de uitgangspunten van de regieorganisatie, digitale soevereiniteit of samenwerking is overtuigend uitgewerkt en goed onderbouwd.	100%
Goed	De beantwoording voldoet volledig , en levert beperkte meerwaarde ten opzichte van de visie en strategie van de gemeente Winterswijk. De aansluiting op de uitgangspunten van de regieorganisatie, digitale soevereiniteit of samenwerking is aanwezig en voldoende onderbouwd, maar niet in alle onderdelen overtuigend of volledig uitgewerkt.	75%
Voldoende	De beantwoording voldoet grotendeels , en/of levert geen meerwaarde ten opzichte van de visie en strategie van de gemeente Winterswijk. De aansluiting op de uitgangspunten	30%

	van de regieorganisatie, digitale soevereiniteit of samenwerking is oppervlakkig, summier en/of slechts gedeeltelijk beschreven, en/of roept nog vragen op.	
Onvoldoende	De beantwoording voldoet grotendeels niet aan de visie en strategie van de gemeente Winterswijk. De aansluiting op de uitgangspunten van de regieorganisatie, digitale soevereiniteit en/of samenwerking ontbreekt en/of staat haaks op de Winterswijkse koers en/of bevat tegenstrijdigheden of onvolledige onderbouwing.	0%

Beoordelingsmethode:

- Elk lid van de beoordelingscommissie kent per sub-subgunningscriterium een score toe volgens bovenstaande schaal.
- Bij het beoordelen van de inschrijvingen aan de hand van bovenstaande schaal wordt, gelet op de reeds beschreven punten van de sub-subcriteria 4.3.1 t/m 4.3.4.
- Indien een inschrijver onder de minimale vereiste score van 30% blijft, wordt de inschrijving op dat criterium terzijde gelegd.
- De totaalscore per sub-subgunningscriterium wordt gewogen volgens de puntenverdeling in hoofdstuk 4.1. Dit geschiedt op basis van de volgende formule: Waardering (score) in % * Maximaal aantal punten per sub-subcriterium = behaalde aantal punten
- Voor de totale beoordeling op kwaliteit worden de behaalde punten van de 4 sub-subcriteria bij elkaar geteld.

Totaal aantal punten per inschrijver (lees de definitieve totale eindscore) is de som van het aantal punten voor de prijs + kwaliteit.

- De gemeente rondt de definitieve totale eindscore van inschrijvers af op 2 decimalen.